



BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

INTEGRAAL VERSLAG
MET
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG
VAN DE TOESPRAKEN

COMPTE RENDU INTÉGRAL
AVEC
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT
DES INTERVENTIONS

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

COMMISSION DE L'INFRASTRUCTURE, DES
COMMUNICATIONS ET DES ENTREPRISES
PUBLIQUES

woensdag

03-07-2002

14:00 uur

mercredi

03-07-2002

14:00 heures

AGALEV-ECOLO	<i>Anders gaan leven / Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales</i>
CD&V	<i>Christen-Democratisch en Vlaams</i>
FN	<i>Front National</i>
MR	<i>Mouvement réformateur</i>
PS	<i>Parti socialiste</i>
cdH	<i>centre démocrate Humaniste</i>
SP.A	<i>Socialistische Partij Anders</i>
VLAAMS BLOK	<i>Vlaams Blok</i>
VLD	<i>Vlaamse Liberalen en Democraten</i>
VU&ID	<i>Volksunie&ID21</i>

<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties :</i>		<i>Abréviations dans la numérotation des publications :</i>	
DOC 50 0000/000	<i>Parlementair document van de 50e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer</i>	DOC 50 0000/000	<i>Document parlementaire de la 50e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif</i>
QRVA	<i>Schriftelijke Vragen en Antwoorden</i>	QRVA	<i>Questions et Réponses écrites</i>
CRIV	<i>Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (op wit papier, bevat ook de bijlagen)</i>	CRIV	<i>Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (sur papier blanc, avec les annexes)</i>
CRIV	<i>Voorlopige versie van het Integraal Verslag (op groen papier)</i>	CRIV	<i>Version Provisoire du Compte Rendu Intégral (sur papier vert)</i>
CRABV	<i>Beknopt Verslag (op blauw papier)</i>	CRABV	<i>Compte Rendu Analytique (sur papier bleu)</i>
PLEN	<i>Plenum (witte kaft)</i>	PLEN	<i>Séance plénière (couverture blanche)</i>
COM	<i>Commissievergadering (beige kaft)</i>	COM	<i>Réunion de commission (couverture beige)</i>

<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i>	<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i>
<i>Bestellingen :</i>	<i>Commandes :</i>
<i>Natieplein 2</i>	<i>Place de la Nation 2</i>
<i>1008 Brussel</i>	<i>1008 Bruxelles</i>
<i>Tel. : 02/ 549 81 60</i>	<i>Tél. : 02/ 549 81 60</i>
<i>Fax : 02/549 82 74</i>	<i>Fax : 02/549 82 74</i>
<i>www.deKamer.be</i>	<i>www.laChambre.be</i>
<i>e-mail : publicaties@deKamer.be</i>	<i>e-mail : publications@laChambre.be</i>

INHOUD

Debat over De Post: gedachtewisseling met de gedelegeerd bestuurder, de heer Johnny Thys	1
<i>Sprekers: Frieda Brepoels</i> , voorzitter van de VU&ID-fractie, Daan Schalck, Jozef Van Eetvelt, Marie-Thérèse Coenen, Jan Mortelmans, Rik Daems , minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, Karine Lalieux, Yves Leterme , voorzitter van de CD&V-fractie, Jean-Pierre Grafé, François Bellot	
Samengevoegde interpellatie en vragen van - mevrouw Frieda Brepoels tot de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand, over "het nieuwe beheerscontract van De Post" (nr. 1299)	35
- mevrouw Marie-Thérèse Coenen aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand, over "het beheerscontract van De Post" (nr. 7464)	35
- de heer Jean Depreter aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand, over "het beheerscontract van De Post" (nr. 7468)	35
<i>Sprekers: Frieda Brepoels</i> , voorzitter van de VU&ID-fractie, Marie-Thérèse Coenen, Jean Depreter, Rik Daems , minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties	
Vraag van de heer François Bellot aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand, over "Belgacom en telewerk" (nr. 7713)	48
<i>Sprekers: François Bellot, Rik Daems</i> , minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties	
Vraag van de heer François Bellot aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand, over "het beheer van het vastgoed van Belgacom" (nr. 7714)	49
<i>Sprekers: François Bellot, Rik Daems</i> , minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties	

SOMMAIRE

Débat sur La Poste: échange de vues avec l'administrateur délégué, M. Johnny Thys	1
<i>Orateurs: Frieda Brepoels</i> , présidente du groupe VU&ID, Daan Schalck, Jozef Van Eetvelt, Marie-Thérèse Coenen, Jan Mortelmans, Rik Daems , ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, Karine Lalieux, Yves Leterme , président du groupe CD&V, Jean-Pierre Grafé, François Bellot	
Interpellation et questions jointes de - Mme Frieda Brepoels au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes, sur "le nouveau contrat de gestion de La Poste" (n° 1299)	35
- Mme Marie-Thérèse Coenen au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes, sur "le contrat de gestion de La Poste" (n° 7464)	35
- M. Jean Depreter au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes, sur "le contrat de gestion de La Poste" (n° 7468)	35
<i>Orateurs: Frieda Brepoels</i> , présidente du groupe VU&ID, Marie-Thérèse Coenen, Jean Depreter, Rik Daems , ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques	
Question de M. François Bellot au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes, sur "Belgacom et le télétravail" (n° 7713)	48
<i>Orateurs: François Bellot, Rik Daems</i> , ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques	
Question de M. François Bellot au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes, sur "la gestion du patrimoine immobilier de Belgacom" (n° 7714)	49
<i>Orateurs: François Bellot, Rik Daems</i> , ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques	

COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

WOENSDAG 3 JULI 2002

14:00 uur

COMMISSION DE
L'INFRASTRUCTURE, DES
COMMUNICATIONS ET DES
ENTREPRISES PUBLIQUES

du

MERCREDI 3 JUILLET 2002

14:00 heures

De vergadering wordt geopend om 14.38 uur door de heer Francis Van den Eynde, voorzitter.
La séance est ouverte à 14.38 heures par M. Francis Van den Eynde, président.

01 Debat over De Post: gedachtewisseling met de gedelegeerd bestuurder, de heer Johnny Thys
01 Débat sur La Poste: échange de vues avec l'administrateur délégué, M. Johnny Thys

01.01 Johnny Thys: Mijnheer de voorzitter, dames en heren, ik dank u voor de gelegenheid die wij krijgen om het beheerscontract toe te lichten. Ik stel voor dat wij heel snel het contract overlopen. In feite wil ik het over drie hoofdstukken hebben. Ten eerste, wil ik het algemeen kader, de criteria en het toepassingsveld toelichten. Daarna zal ik stilstaan bij de financiering, in het bijzonder van de gereserveerde diensten, en bij de facturatieprincipes. Ten slotte, wil ik een aantal initiatieven toelichten die in het nieuwe contract worden voorgelegd om de kwaliteit van de dienstverlening ofwel te verbeteren ofwel te verzekeren en de middelen in de plaats te stellen om daarover een objectief debat te kunnen voeren.

In het algemene kader van het contract gaan wij uit van de criteria die voor de postsector zijn vastgelegd door Europa: ten eerste, sociale cohesie, ten tweede, territoriale cohesie. Dit is het leidmotief voor het hele contract. Tegelijkertijd beantwoorden wij aan de criteria van de universele dienstverlening bepaald door Europa, meer bepaald inzake de kwaliteit, de universaliteit van de dienstverlening en de financiële toegankelijkheid.

Als wij kijken naar het toepassingsveld van het beheerscontract dan onderscheiden wij twee assen: links alles wat met de afhandeling van brievenpost heeft te maken, zoals vastgelegd in de wet van 1991 betreffende de universele postdienst en rechts alles wat te maken heeft met de diensten voor het publiek, ook de andere openbare diensten genoemd. Wij denken aan activiteiten als mail, een aantal financiële prestaties en een aantal taken van algemeen belang. Bij het overlopen van de opdrachten kom ik straks op de belangrijkste terug.

Spécialement pour ce qui concerne les tâches de service public, à commencer par les services mail et plus particulièrement en ce qui

01.01 Johnny Thys: Le contrat se fonde sur les directives européennes. La cohésion sociale, la cohésion territoriale et la prestation de services universelle sont au centre de la mission de La Poste. Le contrat de gestion remplit les trois conditions de service universel prévues par l'Union européenne: le souci de la qualité, de l'universalité et de l'accessibilité financière.

Le champ d'application s'articule sur deux axes: le traitement du courrier d'une part et les autres services au public d'autre part.

Inzonderheid met betrekking tot de taken in het kader van de openbare dienstverlening zullen wij de criteria voor de samenwerking met de kranten opnieuw definiëren. Het akkoord in zijn geheel zal worden gecontroleerd door het BIPT.

Onder de andere financiële opdrachten van De Post is de uitbetaling aan huis van de rust- en overlevingspensioenen de best bekende verrichting. De overheid

concerne le travail avec les éditeurs de journaux, l'accord conclu prévoit que nous allons essayer, endéans les six mois, de mieux définir les modalités de distribution des quotidiens, les niveaux de qualité à atteindre et les tarifs. L'ensemble de cet accord sera contrôlé par l'IBPT. Les travaux à ce sujet ont déjà commencé et des groupes de travail ont été mis en place.

Le deuxième élément très important pour l'équilibre financier de La Poste concerne essentiellement les services financiers postaux définis dans la loi de 1991. Le conseil des ministres a déjà annoncé la mise en place d'un groupe de travail inter-cabinets en vue de formuler des propositions relatives à l'introduction d'un service bancaire ou financier universel et de définir les critères de financement de ce service. Là aussi, les travaux avancent bien à tous les niveaux.

Si l'on poursuit avec les autres prestations financières plus spécifiques, il faut relever tout ce qui se rapporte au paiement à domicile des pensions de retraite et de survie, activité à propos de laquelle vous n'ignorez pas que se posent des problèmes de sécurité. Un engagement a été pris entre l'Etat et La Poste pour que l'on trouve, endéans les six mois, un accord structurel afin de limiter le risque d'agression lié au paiement à domicile des pensions. Dans ce contexte, il faudra songer à deux types d'initiatives: la diminution du nombre de paiements à effectuer sans pour cela toucher à la fonction sociale de La Poste et la mise en place de conditions plus sûres et sereines pour que ces paiements puissent être effectués avec moins de risques pour les postiers.

Parmi les prestations financières, on trouve également toutes les tâches prévues dans le deuxième contrat. Dans les tâches d'intérêt général, le rôle social du facteur vis-à-vis des isolés et des démunis est clairement confirmé. A ce propos, nous allons faire revivre la charte du consommateur qui existe déjà mais qu'il faudra régulièrement actualiser pour qu'elle vive vraiment dans la société.

J'ajoute que des accords ont été pris quant à l'impression et à la livraison du courrier électronique. Dans ce domaine, la certification des messages électroniques est très importante pour l'avenir. De plus, comme nous l'avons fait pour le bureau de Woluwé 15 la semaine passée, nous allons installer un terminal Internet dans certains bureaux de poste; notre objectif est d'en mettre dix en place d'ici la fin de l'année, ce qui nous permettra de mesurer l'intérêt du public pour ce type de nouveau service.

In het tweede hoofdstuk dat handelt over de financiering, is een belangrijk en nieuw element, met name dat we met het systeem van rapportering van kostenopvolging dat vorig jaar werd ingevoerd, transparantie kunnen garanderen inzake de financiële verhoudingen, zoals dat in het beheerscontract is vooropgesteld. Vandaag kan dat bereikt worden met de financiële informatie die we verstrekken. Nemen we even de financiering van de brievenpost onder de loep. Welnu, die wordt fundamenteel geregeld door de gereserveerde diensten brievenpost en hiervoor wordt er geen enkele facturatie aan de Staat geëist. Wij moeten ervoor zorgen dat we die geleverde diensten op een rendabele manier kunnen uitvoeren. Bekijken we even de diensten voor het publiek, dan is het belangrijk te weten dat er principes voor financiering, tarifiering en facturatie worden

en de Post hebben zich ertoe verbonden binnen zes maanden een oplossing uit te werken om het overvalrisico bij de uitbetaling aan huis van de pensioenen te beperken.

Het tweede contract voorziet eveneens in opdrachten van algemeen belang. De postbode wordt bevestigd in zijn sociale rol ten aanzien van alleenstaanden en arme mensen.

De certificatie van elektronische berichten is een belangrijk onderwerp. Er werd een internetterminal geïnstalleerd, door middel waarvan de belangstelling van het publiek kan worden gekwantificeerd.

Le contrat de gestion tend à instaurer des rapports financiers transparents. C'est ainsi qu'il ne devrait pas y avoir de facturation à l'Etat pour la poste aux lettres.

Des tarifs fixes sont préconisés en ce qui concerne les services au public.

Tegen 2006 moet de kwaliteit van de dienst dag +1 (D+1) van 91 % op 95 % worden gebracht. Momenteel halen we al meer dan 91%. Dit werd gemeten met BELEX en gecontroleerd door het BIPT. Aan dringende familiale aankondigingen zal voorrang worden gegeven.

Retail is een belangrijk discussiepunt. Er zijn vragen in verband met de efficiëntie van deze dienst. Met het BIPT werd een methode tot stand gebracht om de tevredenheid te meten.

We kunnen er niet omheen dat de omvang van het netwerk hoge kosten met zich meebrengt. Wij willen werken aan het concept van een postaal servicepunt om het netwerk efficiënter en goedkoper te maken.

Die postale servicepunten zullen

vastgelegd. De Staat bepaalt de prijs voor de taken van openbare dienst. Dat is het principe. In het kader van het beheerscontract kunnen wij in verhouding tot het overblijvende saldo afspraken maken.

Ik kom nu tot het derde hoofdstuk.

Le troisième chapitre concerne la qualité des services. En ce qui concerne les objectifs – je crois que vous les connaissez déjà –, nous comptons passer, pour les "Jour+1", de 91% au cours de cette année-ci, à 95% pour l'année 2006. J'ai le plaisir de vous annoncer qu'après les cinq premiers mois de 2002, nous sommes déjà passés à 91,4%. Nous sommes donc bien partis pour atteindre cet objectif assez ambitieux.

Dans le même temps, nous avons commencé la mise en place d'un nouveau système de mesure – le système BELEX – qui sera mis en place par E-Control. Il sera contrôlé par l'IBPT. Ce système mettra fin à tout débat sur la valeur des chiffres.

Nous terminons également la mise en place de mesures spéciales pour les envois dits importants pour la famille.

"Retail" constitue un débat important dans le contrat de gestion. Nous disposons aujourd'hui d'un réseau qui répond aux besoins des utilisateurs. Mais la question est de savoir s'il est réellement efficace et s'il fonctionne bien. C'est pourquoi nous allons, avec l'IBPT, mettre un système en place pour mesurer le degré de satisfaction de la clientèle et mieux connaître ses attentes. Nous vérifierons dans quelle mesure il est répondu à ces attentes et nous nous fixerons des objectifs pour améliorer la situation.

En ce qui concerne l'étendue du réseau, nous introduisons un nouveau concept. Il faut savoir que ce réseau coûte cher mais à certains endroits, il n'est pas suffisamment fréquenté pour être rentable. Nous voulons donc introduire le concept de "points de service postal". Il s'agira toujours d'une infrastructure physique mais elle sera différente du bureau de poste actuel. Nous allons toujours offrir le même type de services mais nous collaborerons avec d'autres services publics pour rendre le système plus efficace mais moins coûteux.

Le contrat de gestion garantit que ces points de service postal seront toujours occupés par le personnel de La Poste. La mise en place se fera toujours selon les modalités définies, en collaboration avec d'autres services publics locaux.

En ce qui concerne la couverture, le maintien de la densité actuelle est garanti. A l'avenir, chaque commune comptera au moins un bureau de poste ou un point de service postal. Le cas échéant, mais uniquement après approbation des autorités communales, il pourra être envisagé de remplacer le dernier bureau de poste par un point de service postal.

A titre d'information, nous présenterons chaque année notre plan de couverture à l'Etat et nous l'informerons de tout projet entraînant la suppression d'un bureau de poste ou d'un point de service postal, pour autant qu'il soit éloigné de plus de 5 kilomètres d'un autre

gegarandeerd altijd bemand worden door personeel van De Post. De huidige dichtheid van het kantorennet wordt behouden. In elke gemeente moet er minstens één postkantoor zijn. Mits de gemeentelijke autoriteiten ermee instemmen kan het laatst overgebleven postkantoor in de gemeente gebeurlijk vervangen worden door een postaal servicepunt.

Ter informatie nog even dit: elk jaar legt De Post de overheid een overzicht voor van het kantorennet. De overheid wordt tevens ingelicht over elk plan dat de sluiting van een postkantoor of postaal servicepunt op meer dan 5 km afstand van een ander postkantoor of servicepunt tot gevolg zou hebben.

C'étaient là les messages principaux. C'est surtout dans le domaine des services que de nombreux changements vont s'opérer. Je suis disposé à répondre aux autres questions.

bureau de poste ou d'un point de service postal.

La mise en place de toutes ces mesures sera évaluée de façon objective en collaboration avec l'IBPT. Nous allons mettre en place un système nous permettant de mesurer l'adéquation de la densité du réseau avec les missions de La Poste.

Dat zijn de voornaamste boodschappen. Ik denk daarbij dat, vooral qua service, er vooruitgang gemaakt wordt ten opzichte van vroeger, dat we duidelijkheid krijgen in de opdrachten en de door te voeren veranderingen en hoe de Staat aan haar verplichtingen inzake financiering kan tegemoetkomen. Ik sta graag tot uw beschikking om te antwoorden op de vragen die hierover kunnen worden gesteld.

De **voorzitter**: Ik stel het volgende voor: per fractie neemt één persoon het woord. Indien iemand anders nog het woord wil nemen, kan dat in een tweede ronde.

Je demande à tous les membres de bien vouloir respecter les règles de la concision qui font le charme de la langue française.

01.02 Frieda Brepoels (VU&ID): Mijnheer de voorzitter, ik wil even iets zeggen over de procedure. Vindt u het aangewezen dat wij alles apart zullen behandelen? Vele vragen zijn ook van politieke aard. Die moeten wij volgens u dan tot later houden. Als het mogelijk is, verkies ik nu te vraag te stellen of de interpellatie te houden en vervolgens op basis van de antwoorden eventueel bijkomende vragen te stellen.

01.02 Frieda Brepoels (VU&ID): Ne pouvons-nous pas d'abord passer aux questions et interpellations?

De **voorzitter**: Mevrouw, ik heb daar geen problemen mee. Alleen hebben wij de procedure daarnet op die manier afgesproken.

01.03 Frieda Brepoels (VU&ID): Het staat ook zo in de agenda, voorzitter.

De **voorzitter**: Voor mij is alles goed. Ik wil echter wel even de chronologie van vanmiddag over de procedure in herinnering brengen. Mevrouw Brepoels, samen met de heer Letermé en mezelf nam u deel aan de vergadering van de Conferentie van voorzitters. Er is toen op voorstel van de Mouvement Réformateur afgesproken eerst de heer Thys aan het woord te laten. Dat lijkt mij niet eens zo onlogisch. Dat is een eerste punt.

Le **président**: Il en a été décidé autrement ce matin. C'est M. Thys qui devait prendre la parole en premier. Devaient venir ensuite les questions à l'adresse de M. Thys d'abord et du ministre ensuite.

Daarnet, voor de uiteenzetting van de heer Thys, hebben wij voorgesteld om eerst naar de heer Thys te luisteren, vervolgens de heer Thys vragen te stellen en daarna de politieke vragen aan de minister te stellen. Dat werd daarnet afgesproken. Ik heb dat niet eenzijdig beslist. Ik heb gevraagd of iedereen het daarmee eens was. Wat mij betreft kan alles worden herzien.

01.04 Frieda Brepoels (VU&ID): Wij mogen dus twee maal het woord nemen?

De **voorzitter**: Zo is het. Voor mij is dat geen wet van Meden en Perzen. Als u het anders wil, is het ook goed. Ik wou enkel vertellen hoe de vork aan de steel zat.

01.05 Daan Schalck (SP.A): Mijnheer de voorzitter, de vraag is of wij aan de heer Thys enkel vragen stellen die betrekking hebben op

zijn uiteenzetting over het beheerscontract, of ook meer algemene vragen. Ik heb er geen problemen mee om dat uit te stellen tot de heer Thys nog eens terugkeert.

De **voorzitter**: Tenzij u aan de heer Thys vragen stelt over de spoorwegen, kunnen meer algemene vragen ook.

Nous allons procéder comme d'habitude et respecter une alternance entre membres de l'opposition et de la majorité, entre francophones et néerlandophones.

01.06 Jozef Van Eetvelt (CD&V): Mijnheer de afgevaardigd bestuurder, ik dank u voor de toelichting. Ze was kort en bondig maar helder. Dat is alleszins het voordeel van deze toelichting. We zijn overstelpt door woorden die het debat soms zeer nadelig kunnen beïnvloeden.

Vooraf wil ik een vraag stellen over een kwestie die niet ter sprake is gekomen. Ik heb die vraag enkele weken geleden al gericht aan de minister. De postsorteercentra zijn weinig ter sprake gekomen in uw toelichting. Toch vormen zij een heel belangrijk dossier, dat een hypotheek legt op de toekomstige werking van De Post. We weten allemaal dat er grote verschillen bestaan tussen de sorteercentra onderling. Het sorteercentrum van Antwerpen neemt 25% van de totale activiteit voor zijn rekening en dat van Gent 20%, terwijl het aandeel van Charleroi en van Luik respectievelijk 14 en 11% bedraagt.

Er is studiewerk gebeurd, waaruit bleek dat het misschien veel rationeler was om die vijf sorteercentra terug te brengen tot drie, zonder dat de dienstverlening daaronder hoeft te lijden. Dat zou de mogelijkheid openlaten om de sociale rol van De Post, die zo belangrijk is, anders en vooral beter in te vullen, ook met het oog op het personeel. De minister heeft dat dossier voor zich uit geschoven en uiteindelijk is de huidige beslissing gevallen: er blijven vijf postsorteercentra.

Mijn vraag aan de heer Thys is de volgende. U wordt nu geconfronteerd met dit dossier. U zult vooral mogelijkheden moeten zoeken om de sociale rol van De Post in de toekomst anders en misschien beter in te vullen. Kan dit probleem nog ter sprake komen? Is er nog plaats voor die discussie, naast de discussie over rationeel werken en niet minder kwalitatief werken? Kunnen er op die manier misschien ook financiële middelen ter beschikking worden gesteld, die broodnodig zijn?

We weten allemaal dat de paars-groene regering uitblinkt in het doorschuiven van dossiers naar de gemeentebesturen. De gemeentebesturen liggen niet zo goed bij deze meerderheid. Men gaat uit van de filosofie: hoe onsympathieker de gemeentebesturen – waar dikwijls andere coalities aan de macht zijn – zich opstellen, hoe beter dat is voor de paars-groene meerderheid. Hier en daar is er natuurlijk een uitzondering maar ik stel het toch vast, samen met vele anderen, zelfs van de meerderheidspartijen.

Er is nu weer sprake van andere postbedieningen: postkantoren en postale servicepunten. Dat klinkt natuurlijk mooi. Men verengelt de terminologie enigszins, misschien in de veronderstelling dat niemand het dan nog goed zal begrijpen. Ik heb daar een heel duidelijke vraag

01.06 Jozef Van Eetvelt (CD&V): M. Thys n'a guère évoqué les centres de tri postaux dans son exposé. Cette matière a pourtant fait couler beaucoup d'encre ces derniers mois. Selon le CD&V, il semblait plus rationnel de réduire les cinq centres de tri actuels au nombre de 3. Pour l'instant néanmoins, La Poste juge qu'il convient de conserver les 5 centres. Le débat est-il clos ou des discussions sont-elles encore possibles en la matière?

La majorité actuelle ne mène pas la vie facile aux administrations communales. Il est à présent question de réorganiser la distribution du courrier au niveau communal. Le tout est de savoir si cette réorganisation affectera la prestation de services ou l'autonomie communale.

Ma troisième question porte sur les objectifs qualitatifs du contrat de gestion. Le nombre de lettres distribuées dans les délais doit augmenter annuellement de 1%. L'objectif jour J+1 doit augmenter pour passer de 91 pour cent en 2002 à 92 pour cent en 2003 et à 93 pour cent en 2004. Les moyens nécessaires à cet effet sont-ils disponibles? Est-ce réalisable? La définition concrète du rôle social du facteur n'est pas claire, étant donné l'imprécision des concepts auxquels il est fait référence à ce propos dans les textes.

Ma quatrième question porte sur le droit de porter plainte, qui disparaît complètement. Ce système ne fonctionnait-il pas correctement? Pourquoi cette disparition? N'est-il plus possible

over. Gaat heel die operatie ten koste gaan van de gemeentebesturen? Als de gemeentebesturen financieel niet wensen mee te werken, gaat dat dan ten nadele zijn van de dienstverlening bij de gemeenten? Dat is een directe vraag, waarop ik een duidelijk ja of nee verwacht.

Een derde vraag gaat over de kwaliteitsdoelstelling in het beheerscontract. We hebben die daarnet kunnen lezen. Ik concretiseer even. Het aantal bestellingen van brieven zou stijgen met 1% van jaar tot jaar. Volgens het nieuwe beheerscontract moet het de dag nadien bestellen van brieven in 2001 op 91% worden gebracht, in 2003 op 92% en in 2004 op 93%.

Dat zijn natuurlijk mooie bewoordingen en mooie teksten. De vraag is of het concreet realiseerbaar is. Zullen daarvoor middelen ter beschikking worden gesteld?

Een derde vraag in verband met het beheerscontract gaat over de sociale rol van de postbode. Het is goed dat dit in het beheerscontract wordt beklemtoond. De invulling is soms heel anders dan de teksten die naar voren worden gebracht, vooral als er staat geschreven dat dit zal gebeuren naar gelang van de evolutie van de technische, economische en sociale omgeving. Dat zijn natuurlijk onduidelijke begrippen. De vraag is nu wat er eigenlijk achter die begrippen zit? Hoe zal de sociale rol van de postbodes uiteindelijk worden ingevuld?

Mijn laatste vraag gaat over het klachtenrecht. Het klachtenrecht is helemaal verdwenen. Wil dit zeggen dat er geen klachten meer kunnen worden geformuleerd? Werkte het misschien niet goed bij De Post? Wij kunnen ons toch moeilijk voorstellen dat dit klachtenrecht verdwijnt op een ogenblik dat men de burger dichter bij het beleid wil brengen, dat de burger veel kritischer is. Op welke wijze zal nu het klachtenrecht worden georganiseerd? Zal het binnen het postgebeuren worden georganiseerd? Vroeger functioneerde het goed, maar nu is men er vrij vaag over in het beheerscontract. Wij willen daarop een duidelijk antwoord krijgen.

01.07 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Monsieur le président, monsieur Thys, je vous remercie pour l'exposé que vous nous avez donné. Je ne reprendrai pas les propos de M. Van Eetvelt. Certes, il s'agissait d'un bref aperçu donnant en fait la tendance générale de ce contrat de gestion. Si nous n'avons pas le temps de fouiller dans les détails, de mon point de vue, j'ai l'impression que ce contrat de gestion va dans le bon sens et que je suis plutôt d'accord avec les grandes lignes esquissées, même si quelques points mériteraient d'être discutés de manière plus approfondie. On y retrouve à la fois l'esprit d'une cohésion sociale ainsi que l'intérêt pour chaque citoyen en Belgique d'être servi de la même façon et donc que La Poste continue à s'engager pour qu'un citoyen égale un citoyen.

Je voudrais également attirer l'attention sur plusieurs outils que vous pouvez mettre en évidence sur la place occupée par le consommateur. La Poste n'est pas qu'une grande entreprise de 45.000 travailleurs comprenant des bureaux de poste, des centres de tri, etc. C'est également un service public et un service au public. Celui-ci est tout aussi important dans cette adéquation, même s'il est

de porter plainte à présent?

01.07 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Ik ben het eens met de hier geschetste krachtlijnen. Men vindt er de bekommernis in terug om iedere burger eenzelfde dienstverlening te garanderen. De consument komt opnieuw centraal te staan. Er wordt werk gemaakt van kwaliteitscriteria. U zal een handvest van de consument uitwerken. Daarin zullen regels worden opgenomen aan de hand waarvan de kwaliteit van de dienstverlening zal kunnen worden gemeten.

In verband met de belangrijkste opdracht van De Post, namelijk de postbestelling op D + 1, beweert u

relativement peu présent. Donc, je souligne l'intérêt porté aux consommateurs, en raison des critères de qualité que vous allez mettre en œuvre: les normes ISO 9000, la charte du consommateur ou de l'utilisateur que vous allez tenter de développer. A mes yeux, ce sont des critères de qualité, des règles sur lesquelles on va pouvoir s'appuyer afin de déterminer si oui ou non, le service que votre entreprise dispense est à la hauteur des ambitions qu'elle couche sur le document qu'elle signe aujourd'hui.

Je voudrais poser quelques questions sur le plan du rôle essentiel de La Poste. On en a beaucoup parlé au sein de cette commission ainsi que dans la presse. Il s'agit évidemment du rôle essentiel du J+1. Dans le contrat que j'ai parcouru, vous dites être en bonne voie, mais cela signifie quand même des levées à 17 heures. Pour que le J+1 soit respecté, il importe que la lettre soit mise à la boîte avant 17 heures, ce qui est relativement tôt dans le cadre d'une période d'activité. Le contrat de gestion précise 19 heures dans certains lieux et certains endroits, mais j'ignore lesquels.

Par conséquent, le J+1 pourra être respecté pour toutes les boîtes relevées avant 17 heures. Quels sont les critères pour les boîtes levées à 19 heures? Est-ce une boîte par commune? Quels sont les critères retenus pour les levées de 19 heures par rapport à ce J+1?

En ce qui concerne le service de distribution, vous confirmez la distribution des périodiques mais aucun critère J+x n'est indiqué pour les journaux associatifs. Il est évident que la presse quotidienne doit être distribuée le lendemain, de préférence tôt le matin, avant le départ au travail. Pour les autres journaux et périodiques, une série de critères renvoient aux arrêtés royaux précisant ce que sont un journal et un périodique. Cependant, aucun critère de qualité, d'exigence vis-à-vis de La Poste n'y est mentionné. La Poste accepte un prix coûtant pour la distribution de ces périodiques et journaux de mouvements, d'associations, d'asbl, de la vie associative et culturelle belge qui est très dynamique.

J'aimerais savoir s'il est possible d'inclure des critères de qualité de service pour ce secteur. Ayant moi-même été responsable de ce genre d'association, je me rappelle que nous nous plaignions souvent du délai de distribution imposé par la poste. Mais il s'agit du passé. Aujourd'hui, nous parlons pour l'avenir.

Ma troisième remarque a trait au débat sur les bureaux postaux. Je souhaiterais connaître plus en détail la définition du PSP (le Point de Service Postal) et ce que recouvre cet organisme. A mes yeux, la garantie de couverture géographique est indispensable. Pour le reste, je souhaiterais connaître les limites du PSP et les types de services proposés.

Enfin, j'ai trouvé intéressant de découvrir l'article de presse présentant les caractéristiques du nouveau bureau de Woluwé-Saint-Pierre. Au coin de la rue, on vient d'ouvrir un nouveau bureau de poste il y a trois ou quatre mois, mais les critères ne sont pas identiques à ceux de Woluwé-Saint-Pierre. Dès lors, j'aimerais savoir quelle est la philosophie sous-jacente dans la différence des modifications entre les bureaux de poste situés place Madou et à Woluwé-Saint-Pierre alors qu'il n'y a eu que trois ou quatre mois entre les deux inaugurations. Peut-être me répondrez-vous que le

dat we op de goede weg zijn. Maar 17 uur blijft een relatief vroeg uur voor een laatste buslichting. Het beheerscontract bepaalt dat de laatste lichting op bepaalde plaatsen om 19 uur plaatsvindt. Op grond van welke criteria wordt er beslist dat bepaalde brievenbussen om 19 uur nog gelicht worden?

De bevestiging met betrekking tot de bestelling van periodieken vind ik interessant. Er zijn echter geen criteria "D + x" voor de bezorging van bladen van verenigingen. Kunnen er wat dat betreft geen service- en kwaliteitscriteria worden gehanteerd?

We moeten zorgen voor een goede spreiding van de PSP's over het grondgebied. Voor welk soort diensten zal zo'n punt instaan? Gaat het om een 'universele+' dienst?

In Sint-Pieters-Woluwe werd een nieuw kantoor geopend en verderop kwam er een bij op de hoek. De gehanteerde criteria zijn echter verschillend. Om welke criteria gaat het? Het persartikel waarin het nieuwe kantoor in Sint-Pieters-Woluwe werd voorgesteld had het over mogelijke afspraken inzake huisvesting met andere diensten. Zou het postkantoor dan een soort multifunctioneel dienstencentrum van de Belgische Staat kunnen worden? En, de keerzijde: zou u aanvaarden dat de benaming 'postkantoor' een ruimere betekenis krijgt?

Het debat over de bereikbaarheid, dat kadert in dat over soepeler uurroosters, is niet nieuw. Hoe staat het met het openstellen van kantoren 's avonds en tijdens het weekend?

Wat de toegankelijkheid voor gehandicapten betreft, is het zo dat de postkantoren op dit ogenblik niet echt toegankelijk zijn voor mensen die minder goed ter been zijn. De vijf sorteercentra

désamiantage en est la cause.

Dans l'article de presse présentant le nouveau bureau de Woluwé-Saint-Pierre, les possibilités d'accord m'ont semblé intéressantes. En effet, déjà dans la polémique sur les bureaux de poste et le maintien des bureaux A et B, plusieurs bourgmestres avaient fait savoir qu'ils étaient prêts à héberger la poste dans un des bureaux locaux ou communaux.

Or, en ce qui concerne ce bureau de poste de Woluwé-Saint-Pierre, l'article se terminait en disant: "on voit très bien des possibilités d'accord et de convention avec d'autres services, tels que des mutuelles." Je pense, pour ma part, à Belgacom, avec laquelle une alliance vient d'être conclue.

Le bureau de poste physique pourrait-il devenir une espèce d'agence multi-services de l'Etat belge, offrant des services à la fois publics et privés? En effet, Belgacom offre un service public, mais les mutuelles sont des organisations privées, sauf les mutualités officielles. Est-ce ce à quoi vous pensez quand vous parlez d'alliances, d'ouverture, de conventions et d'utilisation des locaux à d'autres fins que le seul service postal?

Par ailleurs, acceptez-vous également l'extension de l'objet social des bureaux de poste, à l'instar de ce qui se passe en France, où l'on voit des billets de loterie se vendre dans tous les bureaux de tabac et de journaux. Nos bureaux de poste pourraient vendre une série de services universels postaux. Cette technique permettrait une série de décentralisations, mais n'entre pas véritablement dans les objectifs que l'on s'était fixés à l'époque. J'aimerais par conséquent savoir de quoi il retourne exactement.

Je voudrais en outre aborder le thème de la flexibilité de la couverture horaire qui est régulièrement soulevé dans le rapport du médiateur. Les plaintes concernent essentiellement le peu d'accessibilité des bureaux de poste en dehors des heures de bureau. Je pense à une ouverture soit en soirée, soit pendant l'heure de midi, soit durant le week-end, en fonction des activités "commerciales" des zones couvertes.

Enfin, je voudrais attirer votre attention sur l'accessibilité des bureaux de poste pour les personnes handicapées. Je sais que le facteur joue un rôle social, avec tous les problèmes que cela peut poser en matière de sécurité. Mais les bureaux de poste ne sont pas, à l'heure actuelle, accessibles aux personnes à mobilité réduite. Si un audit devait être réalisé au sein des différents bureaux de poste du pays, je crois qu'un nombre très restreint recevrait les trois étoiles requises pour permettre aux personnes en chaises roulantes d'accéder aux guichets.

M. Van Eetvelt vous a posé des questions à propos des centres de tri. Vous avez maintenu les cinq centres de tri. Mais une intermodalité est-elle encore possible avec la SNCB? Vous avez conclu un accord avec Belgacom. Je souhaiterais, pour ma part, que l'ouverture se fasse également vers une intermodalité entre le rail et la poste. Dans le cadre du plan de développement durable accepté par le gouvernement et le parlement, cela me semble une idée intéressante.

blijven behouden. Kan intermodaal vervoer met het spoor worden overwogen? Dat zou een interessante denkpiste zijn in het kader van het plan voor duurzame ontwikkeling dat de regering heeft goedgekeurd.

Welke richting gaat men uit met de sociale plannen waarop de beheersovereenkomst zal moeten stoelen?

Je souhaiterais également profiter de votre présence pour vous demander quelles sont les grandes perspectives d'emploi et dans quel sens vont les négociations dans le cadre des plans sociaux sur lesquels le contrat de gestion va devoir s'appuyer.

01.08 Jan Mortelmans (VLAAMS BLOK): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de afgevaardigde bestuurder, ook namens onze fractie dank ik u voor uw komst en uw uiteenzetting. Ik zal niet meer herhalen wat er al gezegd is. Daarvan mag u overtuigd zijn. Ik beperk mij alleen tot enkele vragen.

Over de problematiek van de postsorteercentra zal de heer Annemans nog een en ander aanhalen in het debat van zodadelijk, naargelang het antwoord dat u zult geven.

Ik beperk mij tot enkele vragen over het nieuwe beheerscontract. Ik heb dat nieuwe beheerscontract pas vanmorgen mogen ontvangen. Ik weet niet of die zending al dan niet tot het D+1-percentage behoorde, maar ik vind alleszins dat ik dat document nogal laattijdig heb ontvangen en kunnen lezen.

(...)

In Lier kreeg men het een dag vroeger? Ik heb het vanmorgen pas per post ontvangen, maar ik heb deze voormiddag toch de tijd genomen om het document even door te nemen.

01.09 Minister Rik Daems: Mijnheer Mortelmans, mag ik u attent maken op het feit dat het nieuwe beheerscontract normaal gezien in een koninklijk besluit verschijnt? Ik heb dat nieuwe beheerscontract eigenlijk alleen ter informatie meegedeeld. Normaal gezien zou ik daarmee formeel moeten wachten tot de publicatie in het Belgisch Staatsblad.

01.10 Jan Mortelmans (VLAAMS BLOK): Natuurlijk, mijnheer de minister, maar ik heb het deze voormiddag toch nog kunnen doornemen.

Inzake de tevredenheidmetingen lees ik dat De Post onder controle van het BIPT een instrument in dienst moet nemen dat moet toelaten de kwantitatieve basis te meten en dat ook de reële verwachtingen van de taken van de openbare dienst moet beoordelen. In het vorige beheerscontract zag ik dat niet staan. Daarin ging het alleen over een onafhankelijke instantie voor de genormaliseerde briefwisseling. Graag zou ik daarover de volgende vragen stellen.

Wat heeft het een met het ander te maken? Is dat een nieuw instrument? Ik vraag mij daarbij af of wij nu niet een stap achteruit zetten, gezien De Post nu zelf instaat voor de meting van haar kwaliteit. Daarop zou ik straks graag een antwoord krijgen.

Ik ga lukraak door het beheerscontract, wat mij bij het voorwerp van het beheerscontract brengt. Daarover lees ik dat er vroeger sprake van was dat de taken van de openbare dienst op basis van de reële kosten gebeurden. De passage van die reële kosten is echter uit het

01.08 Jan Mortelmans (VLAAMS BLOK): Je limiterai mon intervention à quelques questions. Monsieur Annemans interviendra ultérieurement dans ce débat au nom de notre groupe.

Le nouveau contrat de gestion nous a été transmis tardivement. Je ne l'ai reçu que ce matin par la poste. Est-ce là le service jour +1?

01.09 Rik Daems, ministre: Je tiens à souligner que ce document ne devait même pas être transmis. Il paraîtra normalement en tant qu'arrêté royal et, formellement, je devrais donc attendre sa parution au *Moniteur belge* avant de le rendre public.

01.10 Jan Mortelmans (VLAAMS BLOK): Il semble que La Poste doive créer un nouvel instrument ressortissant à l'IBPT et destiné à évaluer la qualité des services de l'entreprise.

Faut-il en déduire que, dorénavant, La Poste va évaluer elle-même sa qualité?

Autrefois, les missions de La Poste étaient définies sur la base des coûts réels. Je ne retrouve aucune trace à ce propos dans le nouveau contrat de gestion. Cette disposition a-t-elle été supprimée?

L'article 7 du contrat de gestion stipule que les bureaux de poste seront équipés d'une infrastructure

contract verdwenen, als ik het goed gelezen heb. Wat is daarvoor de reden? Is dat ergens anders in het contract opgenomen? Onder de titel "voorwerp van het contract" zie ik het alleszins niet staan.

appropriée. Selon quel calendrier? Quel est l'état actuel de l'infrastructure?

Een nieuw element in het beheerscontract is artikel 7, 6^{de} punt. Daarin wordt gesteld dat de postkantoren uitgerust worden met een passende infrastructuur op het vlak van computers en het Internet. Daarover had ik graag wat meer uitleg gekregen, meer bepaald inzake timing en investeringen, maar ook bijvoorbeeld over de toestand van de invoering van het intranet. De laatste weken en maanden heb ik natuurlijk ook al een en ander gelezen, en ik merkte dat het op dat vlak echt bijzonder droevig gesteld moet zijn. Ik hoop dat u mij daarover straks toch wat meer kunt zeggen.

La formation des postiers n'a pas été, jusqu'ici, le point fort de La Poste. Le nouveau contrat de gestion dispose que 2 pour cent de la masse salariale seront affectés à la formation. Comment ce pourcentage est-il précisément calculé? Sera-t-il suffisant?

Wat de opleiding van het personeel van De Post betreft, weten wij allen dat heel veel postmensen weinig of geen opleiding hebben genoten. Dat betekent geenszins dat het geen goede krachten zouden kunnen zijn, integendeel. Ik vraag me alleen af of de ingeschreven 2% voldoende is om in een opleiding voor die mensen te kunnen voorzien. Bovendien vraag ik mij af waarom die 2% berekend wordt op de wedden en lonen. Misschien ken ik er niet veel van. Daarom hoop ik dat u daarover straks wel iets kunt zeggen.

Dans le cadre de l'amélioration du service, La Poste veut augmenter de 1 pour cent par an le nombre d'envois distribués le lendemain du dépôt. Comment entend-elle réaliser cet objectif?

In tegenstelling met het vorig contract lees ik ook dat prioriteit wordt gegeven aan de uitreiking van zendingen die betrekking hebben op familiale gebeurtenissen. Mijnheer de afgevaardigde bestuurder, wat bedoelt men met "de beste middelen inzetten om dat te doen"?

Un autre élément du contrat de gestion qui m'inquiète est la levée des boîtes postales. Auparavant, elle avait lieu entre 17 et 19 heures, alors que je déduis du présent contrat qu'elle ne sera plus effectuée qu'à 17 heures, ce qui représente une détérioration de fait de la prestation de service. J'aurais également aimé savoir pourquoi l'accueil de la clientèle au guichet ne figure plus dans le nouveau contrat de gestion.

Mijnheer de afgevaardigd bestuurder, ik ben bijna door mijn vragen heen. Wat de verbetering van de dienstverlening betreft, zie ik nu een verbetering van het D+1-systeem met één procent voor dit jaar en in de volgende jaren zal dat telkens met een procent toenemen. Dat lijkt inderdaad een verbetering te zijn ten opzichte van het vorige beheerscontract. De vraag is natuurlijk hoe de dienstverlening kan worden verbeterd om die resultaten te bereiken. Als we het beheerscontract bekijken – dat ik overigens nog maar snel heb kunnen doornemen – lijkt het mij niet erg ambitieus te zijn. Ik heb trouwens ook via de pers vernomen dat niet iedereen er zo gelukkig mee is.

On peut lire à l'article 3 du contrat de gestion que La Poste s'engage à assurer la distribution de tous les imprimés non adressés. Faut-il comprendre que La Poste ne pourra plus, désormais, décider unilatéralement de ne pas envoyer un envoi donné?

Ook met betrekking tot artikel 19 gaan we er niet op vooruit. Artikel 19 gaat over de brievenbussen die in alle gemeenten aanwezig moeten zijn. In het vorige contract was er sprake van lichting om 17 uur en om 19 uur als zekerheden. Nu spreekt men enkel nog van 19 uur in de gemeenten waar dat gerechtvaardigd is naar gelang van de jaarlijks door De Post te evalueren behoefte van het cliënteel. Dat lijkt mij een achteruitgang te zijn vergeleken met vroeger. Ik hoop dat u mij straks zult tegenspreken.

In het nieuwe beheerscontract vind ik behoudens vergissing niets meer terug over het onthaal van het cliënteel. In het vorige contract las ik een passage over het onthaal van het cliënteel aan het loket. Ik zeg niet dat de bepalingen in het vorige beheerscontract erg duidelijk waren, maar ze waren er ten minste. Misschien heb ik er overheen gelezen, maar ik vind die bepalingen niet meer terug in het contract. Wat is de reden daarvoor? Hoe meent u te kunnen voldoen aan de wensen van het cliënteel en een goed onthaal te verzorgen?

Mijnheer de minister, mijnheer de afgevaardigd bestuurder, tot slot lees ik in artikel 3 dat De Post zich ertoe verbindt de uitreiking te verzekeren van al dan niet geadresseerde verkiezingsdrukwerken. Daar wil ik toch even kort op ingaan. Ik heb hier een paar weken geleden al met de minister over gesproken. Ik zal het niet alleen hebben over de verkiezingsdrukwerken, maar over alle niet-geadresseerde zendingen. Zodra iemand die aanbiedt, vermoed ik dat er eigenlijk sprake is van een contract. Ik vraag mij in die optiek af of er ergens in dat contract bepaald wordt dat De Post eenzijdig kan beslissen om zo'n zending uit te stellen en niet te verzenden. Moet men dan in eerste instantie de betrokkene niet inlichten? Ik zou van u graag horen wat u daarvan vindt.

01.11 Karine Lalieux (PS): Monsieur le président, je tiens tout d'abord à remercier MM. Thys et Damien d'avoir accepté notre invitation pour discuter de ce contrat de gestion, contrat de gestion qui de façon générale est tout à fait correct et respecte ce que nous avons décidé ici au parlement, il y a un an, suite à une résolution sur le service universel.

Je me félicite que le rôle social du facteur soit repris dans le contrat de gestion, qu'il y ait une notion d'évolution des missions de service public. Autrement dit, ne soyons pas statiques et essayons de nous adapter aux nouvelles technologies. De plus, il n'a pas été touché aux missions de service public auxquelles nous tenons. Ce contrat suit donc quelque peu l'esprit de la résolution que nous avons votée ci au parlement.

De plus, l'accent a été mis, dans ce contrat de gestion, sur la qualité du service offert à la population et sur la prise en compte de la clientèle qui sera associée via notamment une charte des consommateurs.

Je voudrais cependant poser quelques petites questions précises concernant le contrat.

Ma première question a trait à la distribution de journaux. Un grand débat à eu lieu à ce sujet, il a d'ailleurs été relaté dans la presse. Ma question est assez naïve. Ainsi à Bruxelles et à Anvers, c'est une filiale de la Deutsche Post qui distribue les journaux. S'agit-il là de sous-traitance ou de concurrence? Je voudrais avoir l'avis de La Poste sur cette question. S'il s'agit de concurrence, existe-t-il une convention avec cette filiale de la Deutsche Post pour – comme ce sera le cas pour La Poste – prévoir le versement d'indemnités aux éditeurs en cas de manquements? Je peux vous dire que pour ma part, je suis victime de beaucoup de manquements dans le cadre de la distribution de journaux par cette filiale de la Deutsche Post.

Ma deuxième question a trait aux bornes Internet. Il est prévu d'installer des bornes Internet dans des bureaux de poste. Le contrat de gestion est un peu flou à ce sujet. Est-ce, comme je le pense; le ministre qui peut demander à La Poste d'installer des bornes Internet ou est-ce La Poste qui a déjà pris la décision de les installer dans tous les bureaux, ce qui serait très bien?

Je voudrais attirer l'attention sur la formation. Je pense que vous avez consacré 2% à la formation. Je tiens à rappeler ici – cela a d'ailleurs fait l'objet de larges débats en commission avec vos

01.11 Karine Lalieux (PS): In het nieuwe beheerscontract bleven de sociale rol van de postbode en de opdracht van openbare dienstverlening van De Post behouden. In de resolutie die het Parlement heeft goedgekeurd werd dat ook gevraagd. Er komt een handvest voor de consument. In Brussel en Antwerpen worden de kranten verdeeld door een filiaal van de Deutsche Post. Is dat een geval van onderaanneming of van concurrentie?

Het beheerscontract blijft in het vage wat de internetterminals in de postkantoren betreft. Is het de minister of De Post die beslist over de plaatsing? Voor de opleiding van de postmannen werd een bedrag van 2 percent uitgetrokken. De reconversie van Belgacom is slechts geslaagd dankzij een inspanning inzake opleiding. Ik ben ook ongerust voor wat het lichten van de postbussen betreft. Een laatste lichting om 17 uur is veel te vroeg. De dienstverlening zal daaronder lijden. Bovendien zal die regeling ook gevolgen hebben voor het personeel dat instaat voor het sorteren en dat, door het wegvallen van de avonddienst, een bijkomend loon aan zich ziet voorbijgaan. Vond daarover overleg plaats met het personeel?

In verband met het kantorennet wil ik weten op welke manier naar samenwerking is gestreefd met de gemeentelijke autoriteiten. Uit een door de Europese Unie in januari

prédécesseurs – la problématique de la formation des postiers. Pendant deux ans, votre prédécesseur a oublié les métiers de base de La Poste et notamment la formation de ce personnel souvent peu qualifié. Vous devez savoir que si Belgacom a réussi avec beaucoup de brio sa reconversion, c'est notamment grâce au travail de formation qui a été fait avec l'ensemble des travailleurs et donc pas seulement avec les A1 qui ont été engagés même si c'était une nécessité pour l'entreprise.

Comme l'a rappelé Mme Coenen, une inquiétude s'exprime par rapport à la levée des boîtes aux lettres. Actuellement, cette levée a lieu vers 19 heures, en tout cas pour toutes les boîtes qui se trouvent près de mon domicile; on parle maintenant d'une levée à 17 heures. Tant pour les petits bureaux que pour les citoyens, 17 heures, c'est très tôt. C'est donc un service moindre qui sera rendu au citoyen, mais je m'inquiète également des conséquences de cette mesure sur l'emploi. Le personnel chargé du tri qui avait des vacations de soirée sera probablement touché. Vous me rétorquerez que ces vacations de soirée coûtent plus cher à La Poste. Je suis d'accord avec vous mais il faut savoir que les personnes concernées sont peu qualifiées; elles ont souvent un petit salaire qui augmente quelque peu grâce à cette vacation de soirée. Aujourd'hui, elles se retrouveront peut-être avec un salaire minimum très bas. Dès lors, je souhaiterais savoir si des discussions ont eu lieu avec ces personnes.

Je voudrais faire une dernière remarque concernant le réseau de bureaux actuel. Je me réjouis d'entendre parler d'un maintien du réseau. À côté des bureaux de postes, il y aura des points de services postaux qui remplaceront ces bureaux lorsque la nécessité s'en fera sentir.

À ce sujet, dans votre exposé, vous avez dit que les points de services postaux seront toujours localisés avec d'autres services locaux, communaux ou autres. Au 4° de la page 16 de votre document, on indique: "(...) notamment en cherchant la collaboration avec d'autres prestataires de services publics". Que se passera-t-il si cette collaboration n'a pas lieu? Devra-t-on aller chez le boucher ou le pompiste? M. le ministre connaît bien ma rengaine à propos de ce type de collaboration!

Je tiens à rappeler ici une enquête commanditée par l'Union européenne et publiée en janvier 2002. Elle porte sur les quinze pays de l'Union européenne et concerne la perception des citoyens de l'Union par rapport aux services d'intérêt général et par rapport aux missions de service public. Les résultats sont très intéressants. Dans les pays où le secteur postal a été le plus libéralisé et qui faisaient l'admiration de certaines personnes que nous avons auditionnées il y a deux ans, les citoyens dénoncent aujourd'hui le fait que ces opérateurs se comportent comme des entreprises privées et recherchent avant tout le profit. En Suède, au Danemark, en Allemagne et en Finlande – quatre pays où la libéralisation a été la plus loin, où l'on a fermé le plus grand nombre de bureaux de postes et où des supermarchés et des pompes à essence ont été utilisés comme bureaux de postes –, l'insatisfaction du citoyen grandit. De plus, on constate une augmentation du coût pour le citoyen, par exemple au niveau de l'utilisation du timbre-poste.

Selon moi, il faut vraiment tenir compte – et je crois qu'on l'a fait

2002 gepubliceerde studie over de perceptie van de openbare diensten bij de EU-burgers blijkt dat de Europese burger bijzonder gehecht is aan zijn openbare dienstverlening.

De burgers laken de handelwijze van de "nieuwe operatoren", die zich gedragen als privé-bedrijven. In landen waar de liberalisering het verst gaat, zoals Duitsland en de Scandinavische landen, is de ontevredenheid het grootst. De Belgen zijn erg gesteld op hun Post en de postkantoren. Het wordt stilaan duidelijk dat liberalisering voor opdrachten in het kader van de openbare dienstverlening niet spoort met tevreden klanten. Het debat over de filialen van De Post zou wel eens heel erg lang kunnen duren, en daarom beperk ik mij ertoe te vragen dat debat in het begin van het nieuwe parlementaire jaar opnieuw te openen.

mais j'insiste – du fait que les citoyens européens, et les Belges en particulier, tiennent à leurs services publics et à leurs bureaux de poste. La Poste est un emblème de la puissance de l'Etat. Aussi faut-il avoir une adéquation entre cette libéralisation et sans doute cette recherche du profit, et la satisfaction des clients dans une optique de missions de service public.

En février de cette année, je posais une question au ministre sur la problématique des filiales et de eXbo en particulier. Vous aviez annoncé dans la presse qu'une grande étude serait menée autour des filiales et de leur nébuleuse.

Je ne sais pas si cette question fera partie du débat aujourd'hui mais si on l'entame, j'ai quantité de questions par rapport aux services de base, aux facturations, aux flux financiers, aux conventions, etc. Si le débat se déroule sur ce thème, je reviendrai au deuxième tour avec ces questions.

Si nous ne pouvons aborder ce thème aujourd'hui étant donné que c'est un sujet lourd nécessitant de nombreux documents, pourrait-on l'avoir à la rentrée sur la base de la mise en ordre que vous avez opérée au sein de La Poste?

Le **président**: En ce qui concerne le débat sur les filiales, je crois pouvoir dire que le ministre et M. Thys également seront d'accord pour qu'il soit mis à l'ordre du jour à la rentrée.

De **voorzitter**: Ik stel voor dat we het debat over de filialen van De Post in het begin van het nieuwe parlementaire jaar voeren, aangezien er tijdens deze vergadering nog heel wat vragen moeten worden gesteld.

01.12 Yves Leterme (CD&V): Mijnheer de voorzitter, ik wil graag duidelijkheid, ook om mijn eigen agenda te bepalen.

De tendens is dat wij het vanmiddag alleen zullen hebben over het beheerscontract zoals het is toegelicht door de heer Thys. Andere elementen of vragen vanuit de invalshoek "aandeelhouder" zullen wij dus vandaag niet stellen?

01.12 Yves Leterme (CD&V): Si je comprends bien, nous devons nous limiter aujourd'hui aux questions sur le contrat de gestion tel qu'il a été exposé par M. Thys. Nous ne poserons donc pas aujourd'hui les questions sous l'angle des actionnaires.

De **voorzitter**: Wat voor mij als afspraak geldt, is dat iedereen vraagt wat hij wenst te vragen, behalve over de Spoorwegen – en naar verluidt mogen wij zelfs daarover vragen stellen.

01.13 Yves Leterme (CD&V): Mijnheer de voorzitter, dat zou ik het liefst doen. Mevrouw Coenen heeft trouwens een vraag gesteld over de "inter-modalités".

De **voorzitter**: Maar, mevrouw Coenen is een uitzondering. Die mag dat. *(Gelach)*

Iedereen mag dus vragen wat hij wil, maar we houden het kort. Wij hebben daarna immers nog een tiental vragen en interpellaties voor de minister. Ik heb speciaal de agenda van deze week volledig laten printen opdat iedereen zou weten welk werk nog op de plank ligt. Houdt de commissie zich daar niet aan, mij niet gelaten, maar het is een aanbeveling.

Le **président**: Vous pouvez poser toutes vos questions aujourd'hui, mais de préférence de façon concise.

01.14 Frieda Brepoels (VU&ID): Mijnheer de voorzitter, ik vrees dat wij de heer Thys hier niet snel terugzien. Het is toch vakantie?

De **voorzitter**: Toch wel.

01.15 Yves Leterme (CD&V): De heer Thys is de heer Heinzmann niet.

01.16 Frieda Brepoels (VU&ID): Mijnheer de voorzitter, ik denk niet dat de collega's problemen hebben met het feit dat ze met de heer Thys vandaag vooral De Post bespreken en de andere vragen volgende week worden gesteld.

De **voorzitter**: Alle samengevoegde vragen handelen over De Post. Ik zou dat ene grote Post-hoofdstuk achter de rug willen hebben. Dat lijkt mij ordentelijk. Nogmaals, het is voor mij geen wet van Meden en Perzen.

01.17 Jean-Pierre Grafé (cdH): Monsieur le président, monsieur l'administrateur délégué, comme tous les membres de la commission, je me réjouis de votre présence aujourd'hui et je vous en remercie. Elle augure des relations étroites et transparentes que vous souhaitez établir entre notre commission et la nouvelle direction de La Poste.

Je me limiterai à vous poser une seule question qui me paraît fondamentale. Tout à l'heure, mon collègue, M. Smets, interviendra plus en détail sur certains points du contrat de gestion.

Nous savons que la situation de La Poste n'est pas comparable à celle de la Sabena, ni sur le plan légal et statutaire, ni sur le plan économique. Mais le cas de la Sabena a été pour nous une leçon. Il a notamment mis en évidence le manque de suivi par le parlement de l'entreprise à capitaux publics, ainsi que le manque de transparence de l'entreprise vis-à-vis du parlement.

C'est la raison pour laquelle un certain nombre d'entre nous avons régulièrement été obligés, avant votre arrivée, d'interroger le ministre – et à travers lui, l'entreprise elle-même – sur l'évolution de la société, sur ses projets, sa rentabilité et ses options stratégiques.

Ma question est très claire, monsieur l'administrateur délégué: je souhaiterais savoir s'il entre dans vos intentions de faire preuve d'un maximum de transparence vis-à-vis du parlement et de lui fournir toutes les informations nécessaires à l'exercice de son contrôle démocratique. Je pense à un exemple concret: il conviendrait de rendre accessibles un certain nombre de documents dont le ministre fait état, soit en séance plénière, soit en séance de commission. En effet, il arrive souvent que l'accès à ces documents nous soit refusé, sous le motif que la société ne désire pas les transmettre.

Puisqu'un nouvel administrateur délégué a été nommé, j'espère qu'il n'adoptera pas cette manière occulte de travailler mais qu'il privilégiera la transparence démocratique. Cela lui fera gagner beaucoup de temps et économiser beaucoup d'énergie.

01.16 Frieda Brepoels (VU&ID): Je voudrais tout de même proposer de nous limiter au dossier de La Poste.

Le **président**: Toutes les questions ont bien évidemment trait à la Poste. Notre objectif est de clôturer aujourd'hui l'important volet de La Poste.

01.17 Jean-Pierre Grafé (cdH): Allereerst verheug ik mij over de aanwezigheid in ons midden van de gedelegeerd bestuurder van De Post, die vast een voorteken is van de nauwe betrekkingen tussen zijn bedrijf en het Parlement.

De situatie van De Post is weliswaar economisch noch statutair te vergelijken met de toestand van Sabena, maar het weze duidelijk dat het geval Sabena voor ons een les is geweest, en ons met de neus op het gebrek aan opvolging door het Parlement en het gebrek aan transparantie vanuit het bedrijf ten opzichte van het Parlement gedrukt heeft. We zijn het dan ook aan onszelf verplicht de minister vragen te stellen over het bedrijf, de evolutie ervan, de plannen voor De Post, de rentabiliteit en de strategische opties.

Is de gedelegeerd bestuurder voornemens een zo groot mogelijke transparantie aan de dag te leggen jegens het Parlement, en de democratische controle door het Parlement te vergemakkelijken door inzage te verlenen in bepaalde documenten die door de minister in het Parlement vermeld worden maar

Voilà la question et je me rallie à la suggestion de Mme Lalieux en ce qui concerne le débat sur les filiales, en demandant qu'on n'oublie pas à cette occasion d'y joindre le débat sur la Banque de La Poste et les différents problèmes qu'elle peut poser.

vervolgens van het bedrijf niet ingekeken mogen worden? Ik hoop dat de nieuwe gedelegeerd bestuurder de democratische transparantie zal laten primeren.

Ten slotte sluit ik me aan bij de verklaringen van mevrouw Lalieux aangaande de problematiek van de Bank van De Post.

01.18 Daan Schalck (SP.A): Mijnheer de voorzitter, mijnheer Thys, ik dank u omdat u op onze vragen wilt ingaan.

Ik zal beginnen met het beheerscontract zelf. Ik heb de indruk dat het eigenlijk een overgangscontract is. Ik druk mij misschien raar uit, maar ik zie ten opzichte van het vorige contract niet zoveel wezenlijke veranderingen. Misschien was dat in de huidige context ook nog niet onmiddellijk nodig. In de steeds verdergaande liberalisering denk ik dat er nog een aantal oefeningen moeten worden gemaakt over de manier waarop wij die zaken van universele dienst – die nu weliswaar in het beheerscontract zijn opgenomen, nog altijd gedeeltelijk rekeninghoudend met de bescherming van het monopolie – in de toekomst zullen invullen. Ik verwijs naar de rol van de postbode. In de huidige situatie hebben wij het nog vrij gemakkelijk om die zaken min of meer te definiëren, maar ik kan mij inbeelden dat bij jullie denkoefeningen aan de gang zijn over hoe men die in een meer geliberaliseerde markt dan vandaag zal organiseren. Dit is zowel een algemene bemerking als een vraag aan u om misschien de eerste tip van de sluier op te lichten. Wat is uw visie daarop? Hoe zullen wij met dat soort zaken in de toekomst, bij de volgende beheerscontracten, moeten omgaan?

Mijn tweede vraag heeft betrekking op de dochterondernemingen. Misschien kunt u heel kort uw strategie toelichten, maar als dat vandaag niet kan, is het voor mij geen enkel probleem om dat eventueel in september te doen. Het interesseert mij vooral welke visie u hebt om meer marktaandeel met de dochterondernemingen te veroveren dan vandaag. Bij veel mensen bestaat de indruk – juist of niet – dat sommige van de filialen vooral marktaandeel bij De Post zelf hebben weggehaald. Het bijkomend marktaandeel zou vrij gering zijn gebleven, wat niet alleen sociaal, maar ook inzake meerwaarden, een aantal vragen kan oproepen.

Ik kom tot mijn derde grote vraag. Als ik mij niet vergis, was het tijdens de vorige regeerperiode de bedoeling om voor De Post een grote, waarschijnlijk buitenlandse partner te zoeken. Om op de Europese markt sterker te staan, was het de bedoeling een nieuwe partner te zoeken. Uw voorganger heeft een ander pad bewandeld. Hij probeerde zijn activiteiten te diversifiëren en daardoor De Post sterk genoeg te maken om die partner niet nodig te hebben. Daarom was ik een aantal weken geleden een beetje verwonderd om uit de mond van uw voorganger te horen dat De Post zonder sterke externe partner ten dode is opgeschreven. Ik meen dat men van strategie mag veranderen, maar liefst niet even vlug als van hemd. Wat is daar nu van aan? Is er een structureel probleem of niet? Zoekt De Post nog naar een partner of blijft men op de ingeslagen weg voortgaan door te trachten het aantal activiteiten voldoende te

01.18 Daan Schalck (SP.A): Le nouveau contrat de La Poste ressemble à un contrat de transition. La libéralisation de La Poste n'est pas encore réalisée. Comment La Poste va-t-elle se prémunir contre la libéralisation du marché? Comment le rôle social de La Poste sera-t-il assuré sur ce marché libre?

En outre, la fonction des filiales n'est pas non plus tout à fait claire. Ces dernières années, les filiales ont plutôt soufflé des parts de marché à La Poste. Monsieur Thys ambitionne-t-il de conquérir des parts de marché supplémentaires grâce aux filiales?

La question de savoir si le gouvernement souhaite toujours rechercher un partenaire nouveau et puissant – éventuellement étranger – est également restée sans réponse. Seule cette solution permettra à La Poste d'avoir une position suffisamment forte en Europe. L'administrateur délégué précédent a toujours essayé de renforcer La Poste elle-même, rendant ainsi tout partenariat inutile. Il a néanmoins récemment changé d'opinion et a déclaré qu'un partenaire serait nécessaire pour garantir les chances de survie de La Poste. Dans quelle direction allons-nous?

Le nombre de projets prioritaires a été réduit dans le nouveau contrat. Cette réduction a-t-elle été opérée consciemment en vue d'atteindre des résultats rapidement?

diversifiëren? Bij een partner denk ik aan een overname, maar het kan ook om een aantal samenwerkingsverbanden gaan. Ook daar zijn gradaties van samenwerking mogelijk. Welke richting gaan we uit?

Ik heb nog een laatste vraag over De Post zelf. Ik heb de indruk dat u het aantal prioritaire projecten vermindert, vooral met de bedoeling om zo snel mogelijk succes te boeken. Wij hebben al over heel veel projecten gehoord, maar bij ons bestond alvast de indruk dat de finalisering ervan – de echte implementatie in alle kantoren – nog wat mank liep. Is het een bewuste strategie van u om het aantal veranderingsprojecten fel te verminderen, maar op die belangrijke projecten sneller vooruitgang te boeken? Ik verwijs bijvoorbeeld naar de sorteercentra. Of zullen we veeleer op alle terreinen blijven verder werken en proberen alle wagens gelijk op de rails te zetten? In dat geval zullen wij, vermoed ik, wel een lange termijn nodig hebben om project per project te implementeren?

Mijn laatste aandachtspunt gaat over de concurrentieregels als de liberalisering zich voortzet. Vele mensen denken dat er bij De Post veel zal moeten versoepelen om die concurrentie aan te kunnen en op de geliberaliseerde markt een volwaardige speler te zijn. Ik denk dat dit gedeeltelijk waar is, maar ik meen ook dat er nu al spelers op de markt zijn die nauwelijks of niet de regels van sociale controle hanteren.

Ik denk onder meer aan het uitdragen van reclamebladen. In mijn regio stel ik vast dat deze bladen vaak eerder door kinderen worden uitgedragen dan door mensen met een volwaardig zelfstandig statuut of door mensen die over een volwaardig arbeidscontract beschikken. Het zou goed zijn mochten ook de anderen worden gecontroleerd, opdat de concurrentieregels in de twee richtingen zouden werken.

Houdt De Post zich bezig met die concurrentievervalsende omstandigheden en bekijkt zij ook de andere kant van de medaille?

Hoe ziet u de situatie in de komende jaren evolueren en zal de lat voor beide partners even hoog worden gelegd, zowel voor De Post als voor de bedrijven die al aanwezig zijn op de markt of hun komst voorbereiden? Aan welke regels zullen zij minimaal moeten voldoen? Waar doen zich vandaag eventuele problemen voor?

01.19 François Bellot (MR): Monsieur le président, monsieur Thys, je souhaiterais vous poser quatre questions. La première concerne la différence entre un point de service postal et un bureau de poste, en rapport avec les trois aspects de la qualité du service, c'est-à-dire la couverture géographique, les plages horaires et le contenu des services rendus dans ces différents bureaux.

Deuxièmement, en page 10, vous indiquez en ce qui concerne la couverture – ainsi que c'est repris dans le contrat de gestion – "après l'approbation des autorités communales, remplacement du dernier bureau de poste de la commune par un PSP". Je vous dirai tout de suite que si vous veniez me demander mon avis en ma qualité de bourgmestre, je vous répondrais "non". Donc, que signifie "en concertation avec l'autorité communale"?

J'ai l'honneur d'être à la tête d'une commune qui investit beaucoup

Enfin, je m'interroge également sur les règles de la concurrence à respecter sur un marché plus libre. Certains acteurs sur le terrain ne s'en soucient déjà plus tellement. Prenons par exemple les distributeurs de publications publicitaires. Ils doivent également être contrôlés.

01.19 François Bellot (MR): Zowel wat betreft de evenwichtige spreiding over het grondgebied, de openingsuren en de dienstverlening in de postkantoren, ben ik, als burgemeester, gekant tegen de vervanging van postkantoren door PSP's.

Hoe ver is het denkwerk over het uitbouwen van een netwerk dat aansluit op de lokale dienstverlening en rekening houdt met het bestaan van bepaalde plaatselijke afspraken gevorderd?

par habitant pour rendre un grand service à La Poste. Nous avons acheté un bâtiment de 115 millions de francs pour le louer à La Poste. Ce n'est évidemment pas un apostolat, ma commune s'y retrouve. Mais nous avons voulu créer le premier service en Belgique de EMS-Taxipost, qui fonctionne d'ailleurs très bien. Cela démontre que dans le monde rural, on peut aussi vivre et investir pour la qualité d'un service public.

Troisièmement, j'aurais souhaité vous demander où en était la réflexion sur le réseau en rapport avec des accords locaux passés avec des services publics locaux. Vous évoquez notamment les bibliothèques, les administrations communales et autres. En rapport avec la densité du réseau, je vous dirais que dans le monde rural, là où il n'existe plus de bureau de poste, on a tenté de créer ce qu'on appelle des points de service communs, à l'initiative des communes. On y retrouve parfois une petite épicerie, en plus d'une station-service ou autre chose. Dans l'hypothèse d'un redéploiement des activités – et non pas d'une suppression –, accepteriez-vous d'apporter une collaboration vis-à-vis de ces petits commerces, qui complèteraient sans doute volontiers leurs revenus en offrant certains services postaux, ce qui pourrait assurer leur maintien en vie. Cela se fait déjà aujourd'hui de manière informelle. Des petits commerçants récoltent aujourd'hui des recommandés de leurs clients, qu'ils remettent au facteur lors de son passage. Si cela ne se faisait pas, le service à la population ne serait plus assuré. Quelle sera votre attitude par rapport à ces petits points de services communs?

Enfin, il est indiqué que tout projet de modification qui entraînerait la suppression d'un bureau de poste ou d'un point de service éloigné de plus de 5 kilomètres par rapport au bureau de poste ou au point de service postal existant sera soumis à l'Etat par La Poste dans le cadre de la concertation. La Poste reste libre d'adapter son réseau si la concertation n'aboutit pas dans un délai de trois mois. Cela signifie que dans un délai de trois mois, si l'Etat n'a pas répondu, La Poste fait ce qu'elle veut.

Concrètement, pourquoi ne pas également associer à cette démarche les administrations communales? Qu'il y ait une clarté vis-à-vis des administrations communales par rapport aux centres de services communs dont je vous ai parlé!

J'ai l'avantage de résider dans une commune pilote en matière de cartes d'identité électroniques. Donc, les administrations communales vont se voir confier certaines responsabilités. Ces points de services communs ont précisément comme projet d'installer des bornes Internet dans les différents villages, ce avec le concours de la Commission européenne.

Dans cette hypothèse, La Poste collaborera-t-elle au développement de ce projet, étant entendu qu'elle est une des entreprises, en concertation avec Belgacom, à avoir déposé une réponse à l'offre lancée pour le développement de la carte d'identité électronique mais non pour le développement des services qui pourraient se développer par la suite? Quelle serait la volonté de La Poste par rapport à cette collaboration possible avec des administrations communales?

In landelijk gebied probeert men nu al punten in te richten die verschillende diensten aanbieden. Zou u vormen van samenwerking aanvaarden waarbij de kleinhandel de toelating krijgt bepaalde postdiensten aan te bieden, in geval een herstructurering van de activiteiten zou worden doorgevoerd?

Waarom betreft men de gemeentebesturen niet bij de demarche die De Post bij de federale overheid moet doen in geval van sluiting van een postkantoor of een postaal servicepunt dat meer dan 5 km verwijderd ligt van een bestaand postkantoor of servicepunt?

Zal De Post, die een offerte heeft gedaan voor de ontwikkeling van een elektronische identiteitskaart maar niet voor de diensten die nadien zouden kunnen worden ontwikkeld, samenwerken met de gemeenten op het stuk van de uitbouw van de gemeenschappelijke servicepunten die met name tot doel hebben in een internetterminal in de gemeenten te voorzien?

01.20 Frieda Brepoels (VU&ID): Mijnheer de voorzitter, ik wens de heer Thys te danken voor zijn zeer beknopte toelichting in verband met het contract. Ik stel vast dat hij na zowat zes maanden reeds voorkomt op het lijstje van de geslaagde managers, die uit de privé-sector overkomen naar de overheidsbedrijven. Ik heb dat niet gezegd, maar wel de eerste minister. Hij zegt immers dat na de heer Goossens, de heer Thys het schitterend doet bij De Post.

Ik ben echter steeds wat bang als de eerste minister dergelijke uitspraken doet. Ik moet daarover telkens nadenken en vraag mij dan af wat daarachter steekt en op basis waarvan hij die uitspraken doet. Ik behoor tot de oppositie en dat is mijn taak. Ik besef natuurlijk dat hij niet graag met veel stakingen wordt geconfronteerd. Niemand trouwens. Zijn eerste bezorgdheid is dat het kalm blijft tot aan de volgende verkiezingen en dan doet u het schitterend.

Vanuit die optiek wens ik u enkele vragen stellen, omdat ik ervan overtuigd ben dat u wellicht met een andere visie met deze zware taak bent gestart. Natuurlijk hebt u ook een bijzondere relatie met de overheid. Uw voorganger is in feite op basis van een aantal bedenkingen van politieke aard de laan uitgestuurd. In dat verband had ik u graag enkele vragen gesteld omdat het beheerscontract de relatie met de overheid regelt voor de komende jaren en omdat de financiële repercussie ervan nog niet helemaal duidelijk is. Wat betekent de huidige financiële evolutie binnen De Post? Hoe ziet ze eruit in algemene termen uitgedrukt? Er werd immers gesteld dat dit aspect in het verleden niet zo positief was. Welke concrete maatregelen werkt u op dit ogenblik uit om de inkomsten te verhogen?

In het kader van de overeenkomst die nog moet worden opgemaakt met de dagbladuitgevers, stel ik vast dat er reeds elementen zijn aangebracht die in de betrokken werkgroep moeten worden besproken. Maar bijvoorbeeld ten aanzien van de dienstverlening aan de bevolking in het algemeen, stel ik vast dat de overheid u geen voorwaarden oplegt op het vlak van de tarifiering. Overweegt u dat? Hebt u op dat vlak ruimte gekregen van de overheid om nieuwe inkomsten te zoeken. Mijns inziens zult u die nodig hebben.

Ik heb begrepen dat u het strategisch plan dat uw voorganger heeft ontwikkeld grotendeels zult overnemen, maar dat er toch wel een actualisering of een bijsturing zal gebeuren. Kunt u daarover meer details geven?

Wat het personeelsbeleid betreft herinner ik mij nog goed – dit is ook vorige week nog ter sprake gekomen naar aanleiding van een vraag die ik aan de minister heb gesteld in verband met bijvoorbeeld de stakingen die in Genk plaatsvonden als gevolg van het structurele personeelstekort – dat uw voorganger, de heer Rombouts, in een commissie in het kader van de voorstelling van het strategisch plan onderstreepte dat aan de structuur die een erfenis is uit het verleden en aan de federale organisatie die is wat ze is, zal moeten worden gewerkt in het kader van de concurrentie die zich de volgende jaren zal aandienen.

Hoe denkt u dat personeelstekort in Vlaanderen aan te vullen? Ik stuur er echter niet op aan personeel uit Wallonië weg te halen. Ik weet dat zelfs de vakbonden thans stellen dat men vaak op een

01.20 Frieda Brepoels (VU&ID): Après six mois à peine, le premier ministre Verhofstadt proclame déjà, affichant sa bonne humeur, que M. Thys constitue un transfert réussi du secteur privé au secteur public. Voilà le genre de discours que j'accueille toujours avec méfiance. Je suppose que le premier ministre se réjouira particulièrement s'il n'y a aucune grève. En effet, les élections approchent.

La situation financière de La Poste manque de clarté. Tout n'était pas rose auparavant. Je me demande quelles mesures M. Thys va prendre afin d'augmenter les recettes. C'est ainsi qu'un accord se prépare avec les éditeurs de journaux. Comment les négociations se déroulent-elles?

Quelles conditions tarifaires les pouvoirs publics imposent-ils? Existe-t-il effectivement une possibilité de créer de nouvelles recettes?

La direction de La Poste se cramponne au plan stratégique du prédécesseur de M. Thys. De quelle manière ce plan sera-t-il actualisé?

La pénurie structurelle de personnel est un héritage historique. Quelle solution à cette pénurie sera-t-elle apportée en Flandre? Selon les syndicats, des activités passent parfois de manière artificielle en Wallonie pour permettre d'y garder l'activité à niveau.

Les filiales influencent négativement La Poste.

Aux termes du contrat de gestion, il sera tenu compte des coûts réels de certaines missions. Une partie des recettes générées par les services, pour lesquels La Poste jouit d'un monopole, sont investis à l'heure actuelle dans des activités privées. Cette pratique n'a pas lieu d'être.

kunstmatige manier delen naar Wallonië versassen, teneinde daar de tewerkstelling op peil te houden.

Ik denk dat zulks op termijn geen gezonde situatie is en ik zou hierover graag uw mening horen. Ik meen begrepen te hebben dat de filialen het resultaat negatief hebben beïnvloed en heel wat werk van De Post wegnemen. Ik kom daar momenteel niet op terug, want die vragen zijn al gesteld door collega's.

Ik zou ook graag toelichting krijgen bij de clausule in het contract dat men voor een aantal diensten aan de Staat de reële kosten zal aanrekenen. In het boek van uw voorganger las ik evenwel dat een aantal middelen voortvloeiend uit de monopolieactiviteiten in het verleden werden besteed aan de commerciële producten. Eigenlijk mag dat van Europa niet. Klopt die bewering en is dat nog steeds het geval? Zo niet, hebt u daaraan geremedieerd? Wat is daarmee gebeurd?

Inzake de sorteercentra zou u, in overleg met de vakbonden, een beslissing hebben genomen. Ik vond dat eigenaardig, omdat in het vorige beheerscontract stond dat de overheid zich terzake afzijdig hield. De minister heeft steeds gesteld dat men de zaak intern moest regelen. Toch heeft de kwestie heel wat gevolgen en op het eerste gezicht was ik teleurgesteld toen ik vernam dat u wel tegemoet bent gekomen aan de vraag om de vijf sorteercentra te handhaven. Uit heel wat stukken valt immers af te leiden – tenzij u mij het tegendeel kunt bewijzen – dat zulks op termijn geen economisch haalbare kaart is.

Dan heb ik nog een paar heel concrete vragen inzake het contract zelf. Men heeft het onder meer over de sociale rol van de postbode. Ik vind dat heel mooi en ik hoor mevrouw Lalieux heel graag zeggen dat zij dat belangrijk vindt. Als de overheid daartoe middelen vrijmaakt en die rol definieert heb ik er evenmin moeite mee. Als men het bedrijf die taken oplegt zonder ze te definiëren, dan vraag ik mij af hoe die sociale rol te rijmen valt met het opdrijven van het rendement van de postbodes. Ik verwijs naar het computerprogramma Geo-route dat door uw voorganger werd ontwikkeld. Kunt u mij meedelen of daar momenteel nog sprake van is?

Ik kom ook nog even terug op de tarifiering. In het vorige beheerscontract stond dat de prijzen vergelijkbaar moesten blijven met die van de buurlanden. Ik vind die vermelding niet meer en ik heb de indruk dat zij verdwenen is. Ik denk nochtans dat het verantwoord was om vergelijkingspunten te behouden. Waarom werd die vermelding niet aangehouden?

Enkele collega's hebben al verwezen naar de kwaliteitsvorming van het personeel. Ook in het vorige contract werd hiervoor twee procent van de loonmassa voorbehouden. Uit een onderzoek van Test Aankoop bleek evenwel dat de vorming van het personeel op een aantal vlakken heel wat te wensen overliet.

De vraag is hoe u dat nu zult waarmaken, en of die 2% voldoende is. Wat de D+1 betreft, begrijp ik dat De Post de cijfers betwist die door het BIPT naar voor werden gebracht inzake de evaluatie op dit ogenblik. Voor de D+1 heeft men het over 74%. Ik vraag me echt af

Comment cette situation va-t-elle être clarifiée?

Le nombre et l'emplacement des centres de tri ont été définis en accord avec les syndicats. Aux termes du contrat de gestion, les pouvoirs publics restent à l'écart de telles décisions, mais il va de soi que les choses ne sont pas si simples. Je trouve décevant que cinq centres de tri soient quand-même maintenus. A terme, c'est intenable sur le plan économique.

Le gouvernement accorde beaucoup d'importance au rôle social du facteur. C'est très méritoire mais qui paiera? Comment concilier cette approche avec la recherche d'un rendement accru?

L'ancien contrat de gestion prévoyait que les tarifs belges devaient rester au niveau de ceux des pays voisins. Pourquoi cette disposition a-t-elle été supprimée? Deux pour cent de la masse salariale sont consacrés à la formation du personnel. Est-ce réellement suffisant? Selon *Test-Achats*, la formation du personnel laisse à désirer.

Les chiffres de L'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) relatifs à la distribution du courrier sont mis en doute. Le courrier ne serait distribué le lendemain de l'envoi qu'à 74 pour cent. Comment compte-t-on augmenter ce pourcentage? La Poste s'est fixé comme objectif de distribuer 97 pour cent du courrier deux jours après l'envoi. Pourquoi pas 100 pour cent?

La Poste va mettre elle-même au point une méthode pour mesurer le degré de satisfaction des clients. Pourquoi ne sous-traite-t-elle pas cette mission à un institut indépendant?

Il ressort d'une enquête que les heures d'ouverture des bureaux sont trop restreintes. A cet égard, les dispositions de l'ancien contrat

hoe u het voor de toekomst te halen percentage van 90% of 91% zult realiseren.

Voor D+2 wordt een percentage van 97% voorgesteld. Wat gebeurt er dan met de overige 3%? Waarom is het niet haalbaar, als regel, alle post tegen de D+2 uit te reiken, met uitzondering natuurlijk van overmacht. Ik neem aan dat dat altijd kan gebeuren.

Over het meten van de tevredenheid lees ik dat De Post zelf een methode zal ontwikkelen, weliswaar onder toezicht van het BIPT. Nochtans denk ik dat het beter door een onafhankelijke instelling zou gebeuren, maar misschien is dat een vraag die ik beter aan de minister stel.

Tenslotte, wat de openingsuren van de kantoren betreft, herneemt het ontwerp de bepalingen van het vorige contract. Uit onderzoek blijkt dat de kantoren onvoldoende geopend waren. Wat beoogt men met die enkele uren per week buiten de normale uren? Hoe worden de behoeften van de klanten bepaald? Ik denk dat het beter zou zijn mocht men dit duidelijker en concreter omschrijven, bijvoorbeeld door te stellen dat de postkantoren minstens één dag per week bijvoorbeeld 3 uur langer dan gewoonlijk moeten openblijven. Zo weet men wat dat concreet betekent.

Mijnheer de voorzitter, ik denk dat ik de andere vragen voor de minister ga voorbehouden. Ik denk dat er toch ook nog wat politieke vragen te stellen zijn.

De **voorzitter**: Bedankt, mevrouw Brepoels. Dan geef ik nu de heer Thys de kans om te antwoorden. Ik stel voor dat daarna eventueel een korte tweede ronde komt voor mensen die tot nu toe nog niet aan bod gekomen zijn. Ik zie dat ook de heer Leterme een extreem korte vraag zou willen stellen, zoals ik meen te begrijpen uit zijn lichaamstaal. Ik geef het woord aan de heer Thys.

01.21 Johnny Thys: Mijnheer de voorzitter, ik zal proberen op alle vragen een duidelijk en toch bondig antwoord te geven.

De eerste vraag betreft de sorteercentra. Wij hebben beslist om 5 sorteercentra te bouwen. Ik zal een lang verhaal kort maken: we hadden de keuze tussen enerzijds veel tijd verliezen met het proberen terug te komen tot wat economisch waarschijnlijk het beste zou zijn geweest en anderzijds vlug beslissen om het bedrijf opnieuw vooruit te doen gaan. U weet allemaal wat het bedrijf de laatste 6 tot 9 maanden heeft meegemaakt. In deze reflectie is het heel belangrijk te weten dat vanaf 1 januari 2006 belangrijke elementen van de markt worden vrijgemaakt, zoals de brievenpost vanaf 50 gram. Op dat ogenblik moeten wij klaar zijn met de sorteercentra. Zijn wij niet klaar met de sorteercentra, dan zullen wij de grootste problemen hebben om aan de druk van de concurrentie en de druk op de komende prijzen te weerstaan. Bovendien zijn de sociale partners bereid om naar de modaliteiten van de tewerkstelling in de nieuwe sorteercentra te kijken en in het bijzonder naar de flexibiliteit. Dat is immers een dringende noodzaak om de nieuwe sorteercentra morgen op een professionele wijze te managen. Gezien al deze gegevens, meen ik dat wij een goede afspraak hebben gemaakt. Ze is niet perfect, maar deze afspraak verzoent de noodzaak om snel te beslissen met wat economisch haalbaar is.

Ik herhaal dat er duidelijk meerkosten zijn verbonden aan vijf

sont conservées dans le projet de nouveau contrat de gestion. Il me semble que le nouveau contrat devrait plutôt mentionner des objectifs très concrets.

01.21 Johnny Thys: Il restera cinq centres de tri. Nous avons le choix: soit nous perdions beaucoup de temps dans des négociations pour réduire ce nombre, ce qui aurait certes été plus rentable économiquement, soit nous prenions une décision rapide pour que l'entreprise puisse continuer à fonctionner. Les membres de la commission doivent garder à l'esprit qu'à partir de 2006, une grande partie du marché sera libéralisée. Si les centres de tri ne sont pas totalement opérationnels, la Poste sera affectée d'un handicap sur le plan de la compétitivité. Un facteur supplémentaire est la souplesse dont les syndicats sont disposés à faire preuve concernant les conditions de travail et de flexibilité, en contrepartie de l'accord sur les centres de tri. Tout bien

sorteercentra ten opzichte van drie. De tijdswinst die we echter maken door die beslissing te hebben genomen is van veel groter belang, zeker als we kijken naar de massale besparingen en de grote productiviteitsverbetering die ons nog te verwezenlijken blijft na de implementatie van de sorteercentra. Daarmee wil ik het punt van de sorteercentra tot het verleden laten behoren.

Over de postale servicepunten wil ik duidelijk zijn: wat wij onder die noemer willen weerhouden is vandaag nog niet gedefinieerd. We hebben nog geen doelstellingen opgemaakt inzake het aantal centra die we willen creëren. Wij willen vooral de flexibiliteit voor ogen houden en vooral in samenwerking met lokale overheden naar oplossingen zoeken om de service aan het cliënteel te verbeteren en tegelijkertijd – en laat dat duidelijk zijn – een win-win bekomen op het niveau van de kosten. Ik kan niets – en ik heb ook niet die intentie – aan de lokale overheden opleggen. Ik meen echter dat, als we samen afspraken kunnen maken voor een betere service aan lagere kosten, we allemaal geïnteresseerd zijn. Voorlopig denken we niet – laat dat duidelijk zijn – aan een samenwerking met de lokale krantenuitgever of de kruidenier. Deze zaken zijn vandaag nog niet in het plan vervat.

Over welke middelen beschikken we en hoe gaan we de kwaliteitsdoelstellingen bereiken? Dit is een dubbel verhaal. Ten eerste zijn de nieuwe sorteercentra daarin essentieel omdat we in de toekomst 95% van de brieven automatisch willen triëren terwijl dit vandaag slechts 50 procent is. Vijftig procent wordt nog manueel getrieerd. Op die manier wordt de factor van de menselijke fout in sterke mate verminderd. Kwaliteitsverbetering is echter een werk van elke dag. Dat is elke dag proberen het beter te doen. Wij moeten ervoor zorgen om de hoeveelheden post die elke avond in de sorteercentra blijven liggen, weg te werken. Om deze doelstelling te bereiken dienen wij afspraken te maken met het personeel en de sociale partners. Om stap voor stap die kwaliteit te verbeteren dienen er een aantal structurele maatregelen te worden genomen, zoals in verband met de sorteercentra. Daarnaast moeten er veel kleine maatregelen worden genomen. Ik wil hierover duidelijk zijn. Met een verleden in de privé-sector ben ik niet tevreden met 91 of 95%. Ik denk dat de doelstelling 98-99% moet bereikt worden. Om deze kwaliteit te bereiken denk ik dat er qua cultuur en bereidheid een ommezwaai dient te worden gemaakt om heel het personeel voor dit debat bereid en beschikbaar te maken.

Over de sociale rol van de postbode kunnen we een lang debat voeren. U hebt gelijk wanneer u zegt dat dit niet fundamenteel gekwantificeerd is aan de overeenkomst, maar tegelijkertijd zijn de diensten wel vastgelegd. Wij hebben opdrachten die duidelijk te maken hebben met de sociale rol van de postbode, zoals bijvoorbeeld de huis-aan-huis-betaling van de pensioenen. Deze dienst bestaat en blijft bestaan. We gaan wel zoeken naar maatregelen om deze diensten onder betere omstandigheden te kunnen uitvoeren.

Op Geo-route kom ik straks nog terug. Dat instrument is niet uitgevonden door de heer Rombouts. Bij een aantal concurrenten van de Belgische Post loopt het al ongeveer tien jaar en met succes. Wij moeten ervoor zorgen het succesvol door te voeren omdat het toelaat het werk van de postboden objectief neer te schrijven, de

considéré, il s'agissait donc d'une option défendable. Le gain de temps est supérieur à la perte économique.

Le service à la clientèle doit être amélioré et son coût réduit. Pour l'instant, nous n'envisageons pas de coopération avec le distributeur de presse ou l'épicier local.

L'amélioration de la qualité est un travail de tous les jours. Nous devons nous accorder avec le personnel et les partenaires sociaux éliminer les piles qui s'amoncellent tous les soirs dans les centres de tri. Je suis issu du secteur privé et je ne me satisfais pas de 91 à 95 pour cent; je veux atteindre 98 à 99 pour cent des objectifs jour +1. Mais il faudra pour cela un changement de culture. Le rôle social du facteur sera maintenu. Les conditions dans lesquelles le facteur apportera les pensions à domicile seront par contre améliorées. En outre, le projet Georoute sera encore développé pour décrire objectivement la fonction du facteur, rendre son travail comparable à celui de ses collègues d'autres régions et lui faire assumer mieux encore son rôle social.

Le droit d'introduire une réclamation est réglé par la législation secondaire et il incombe aux autorités de le réguler. La Poste veillera à professionnaliser davantage son service de médiation pour garantir un traitement plus adéquat des réclamations.

Wat het principe D+1 en het lichten van de postbussen betreft, gebeurt het lichten om 19 uur in de meeste kantoren, voor wat Brussel betreft. Wij zullen een studie laten uitvoeren om na te gaan hoe de postbestelling over het hele land correcter en eenvormiger kan worden georganiseerd en om te voorkomen dat sommige regio's

werkdruk objectief te bepalen en vergelijkbaar te maken van de ene postbode naar de andere. van het ene gebied naar het andere en, als het eventueel nodig is, Vlaanderen ten opzichte van Wallonië. Ook binnen Geo-route wordt een tijdspotentieel voorzien opdat die postbode zijn sociale rol verder kan opnemen.

worden benadeeld. Zo nodig kunnen wij het uur van de lichteing vervolgens aanpassen.

De laatste vraag van de heer Van Eetvelt ging over het klachtenrecht. Het klachtenrecht wordt fundamenteel geregeld binnen de secundaire wetgeving die bestaat. Deze wordt vandaag herbekeken. Het is niet aan mij om daarover beslissingen te nemen. Dat ligt fundamenteel bij de overheid. Ikzelf zal geen enkele stap nemen om het recht dat bestaat te kortwieken. Tegelijkertijd wil ik zeggen dat wij de klachtenafhandeling bij De Post beter en beter proberen te regelen. We hebben vandaag een goed overleg lopen met de ombudsdienst bijvoorbeeld. We hebben alleen de intentie om die dienst te professionaliseren en de afhandeling van de klachten beter te doen verlopen. Laat het duidelijk zijn, in mijn doelstelling op lange termijn wil ik dat het aantal klachten, ook dat bij de ombudsdienst terechtkomt, daalt.

Madame Coenen, en ce qui concerne J+1 et la levée des boîtes, il faut savoir que la majorité des boîtes levées à 19h00 se trouvent dans l'arrondissement de Bruxelles, une infime partie d'entre elles se trouvant ailleurs dans le pays. A mes yeux, nous avons comme responsabilité de faire le point à ce sujet et d'examiner de quelle façon le pays, dans son ensemble, peut être traité équitablement. Pour ce faire, nous allons mettre en place une étude. La liberté que l'on se donne sur les heures de levée doit être envisagée dans ce cadre-là. Notre objectif est de faire en sorte que le pays soit servi d'une façon relativement uniforme.

01.22 Frieda Brepoels (VU&ID): De 20 uur is er nu uit verdwenen.

01.22 Frieda Brepoels (VU&ID): Le contrat de gestion précédent prévoyait 20 h. pour les centres de tri pour la dernière levée J+1.

01.23 Johnny Thys: 19 uur.

01.24 Frieda Brepoels (VU&ID): In het vorige contract stond 20 uur bij de sorteercentra.

01.25 Johnny Thys: Dat blijft.

01.26 Frieda Brepoels (VU&ID): Ik zie dat dat nu niet meer zo is.

01.27 Johnny Thys: Dat gaat er ook uit. Het is 19 uur, overal.

01.27 Johnny Thys: Dorénavant ce sera 19 h. partout.

01.28 Frieda Brepoels (VU&ID): Dus die 20 uur is weggevallen?

01.29 Johnny Thys: Ja.

01.30 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): (...)

01.31 Johnny Thys: Tout à fait.

01.32 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): On ne peut plus

01.32 Marie-Thérèse Coenen

aller déposer le courrier à la gare du Midi?

01.33 Johnny Thys: Dans ce bureau-là, oui.

(...)

Ce qui se fait aujourd'hui n'est pas bon pour l'ensemble du pays.

(...)

C'est ce qu'il faut faire.

En ce qui concerne la question relative aux journaux associatifs, aucune règle n'est effectivement définie en cette matière. Peut-être devrions nous travailler ensemble pour mettre quelque chose en place à ce sujet?

J'espère avoir répondu à la question relative aux points de services postaux. En tout cas, nous allons mettre en place un service qui couvrira au moins nos responsabilités de service public et universel. La mise en place de tous les autres produits à caractère commercial est à définir en fonction de l'attractivité de chaque bureau de poste.

Fin de l'année passée, certains pensaient classer les bureaux de poste en bureaux de catégorie A ou B. Cette idée a été abandonnée. Pour ma part, je défends l'idée suivant laquelle les bureaux de poste devraient être classés en catégories A, B, C, D, E ou F en fonction de la localisation du bureau, du public qui le fréquente et surtout de son attractivité commerciale. Il est clair qu'un bureau de poste qui se trouve rue Neuve est susceptible d'attirer un certain public et donc de vendre d'autres produits commerciaux qu'un bureau de poste situé ailleurs avec un public tout à fait différent.

We willen dus veel meer flexibiliteit in het invullen van de commerciële opdracht van het bureau overeenkomstig de ligging en het soort publiek.

Pourquoi Woluwé 15? Parce que l'on a dû choisir un bureau avec un personnel qualifié et très apte à suivre tous les changements auxquels il fallait procéder. En effet, nous n'avons pas uniquement construit un nouveau bureau de poste mais, en même temps, nous avons installé "Post Station", le nouveau système informatique. Nous voulions réunir toutes les conditions pour rencontrer un maximum de chances de réussite. Aujourd'hui que la formule est lancée, nous allons introduire au fur et à mesure le nouveau concept et le nouveau système informatique dans tous les bureaux de poste en Belgique.

Une autre partie de la question concernait les services multiples et la collaboration avec Belgacom. Il faut élargir la mission commerciale des bureaux de poste mais, en même temps, il ne faut en faire ni des confiseries, ni des supermarchés.

Nous poursuivons aujourd'hui trois objectifs-clés:

1. servir notre métier de base, la poste aux lettres;

(ECOLO-AGALEV): Als ik het goed begrijp zal er 's nachts geen enkel postkantoor meer open zijn? Zelfs niet in de stations zoals in Brussel-Zuid?

01.33 Johnny Thys: Enkel het kantoor in Brussel-Zuid zal 's nachts nog open zijn.

Nous voulons définir plus soûplement la mission commerciale du bureau en tenant compte de sa situation et du public qui le fréquente.

Voor periodieken van verenigingen zijn er geen regels, maar we kunnen best proberen samen regels op te stellen.

Het is onze bedoeling een Post te behouden die haar verantwoordelijkheid op het stuk van openbare en universele dienstverlening op zich neemt. Voorts zullen we de kantoren indelen in categorieën op grond van de ligging en het commerciële gewicht ervan.

Het personeel moet gekwalificeerd zijn en in staat om mee te evolueren. Het nieuwe computersysteem kreeg zo veel mogelijk troeven mee, opdat de installatie ervan in alle postkantoren een succes zou worden.

U had het over het aanbieden van een veelheid van diensten en over een mogelijke samenwerking met Belgacom in dat verband. Ik breng even onze drie basisdoelstellingen in herinnering: een efficiënte brievenpost, een verbetering van de diensten van de Bank van De Post en van de tak verzekeringen. Het ontwikkelen van andere producten is natuurlijk niet uitgesloten, maar het is ook niet de bedoeling van De Post een supermarkt te maken. Het zou dan om welomschreven producten moeten gaan, bijvoorbeeld met de bedoeling een jong publiek aan te trekken. Op dit ogenblik kan ik

2. être banquier, et demain je veux être le meilleur banquier;
3. être assureur, et demain je veux être le meilleur assureur.

Y a-t-il lieu d'ajouter l'un ou l'autre produit à ces trois activités de base? Oui, sûrement. Quelques-uns mais pas trop. A l'heure actuelle, nous travaillons à la sélection de quelques produits additionnels qui devront attirer davantage un public jeune. Il faut donc trouver des produits qui vont faire augmenter le trafic dans tous les bureaux de poste. Pour ce faire, on peut penser à Belgacom et à d'autres mais, pour le moment, je préfère ne pas m'avancer à ce sujet.

De vraag over de openingsuren is verschillende keren gesteld.

Des heures d'ouverture sont mentionnées dans le contrat de gestion. A cet égard, je voudrais surtout faire référence à l'étude de satisfaction que nous allons mettre en place au niveau du "retail". Que demandent nos clients? Que devons-nous faire pour les servir au mieux?

Si les clients demandent une plus grande flexibilité des heures d'ouverture, nous le ferons. S'ils souhaitent des heures d'ouverture plus larges le samedi, nous le ferons. Il convient donc de réaliser d'abord cette étude et en fonction des résultats, nous prendrons les mesures nécessaires pour améliorer le service à la clientèle. C'est le principal objectif à suivre par le personnel de La Poste. C'est ce que je dis aux organisations syndicales.

L'accès pour les handicapés est un problème. Le contrat de gestion prévoit que l'on y remédie. Malheureusement, il y a beaucoup de problèmes à résoudre, comme ceux relatifs à la sécurité.

J'ai de sérieux problèmes de sécurité dans de nombreux bureaux. Nous sommes en train de procéder à l'inventaire de tout ce qu'il y a lieu de faire. La première priorité sera de résoudre tous les problèmes de sécurité et ils sont nombreux. Nous devons ensuite passer à d'autres problèmes, et d'abord celui de l'accès aux bureaux de poste pour les handicapés ainsi que l'attractivité commerciale des bureaux. Le nouveau bureau de poste à Woluwé 15 est un modèle. Il faut aller le visiter parce qu'il montre un tout autre mode de fonctionnement. Mais je n'ai pas les moyens, et ce n'est donc pas mon ambition de faire de même ailleurs à un rythme accéléré. Nous allons en réaliser entre 50 et 100 par an, c'est le maximum que l'on peut se permettre et c'est très bien ainsi.

J'en arrive aux centres de tri et au transport par train. J'ai fait part à M. Schouppe, il y a quatre mois, de notre option de se passer du train. Le train ne se prête plus aux nouveaux centres de tri parce qu'il ne permet pas la flexibilité ni surtout la vitesse de réaction nécessaires aux services pour opérer efficacement. Dès lors, le train ne fait malheureusement pas partie du système logistique mis en place pour les nouveaux centres de tri. Ce n'est pas possible, cela ne peut pas fonctionner correctement.

Vous connaissez le plan social tel que défini il y a un an. Nous avons terminé l'actualisation du plan stratégique il y a deux semaines. Je l'ai présenté au conseil d'administration la semaine dernière. Le conseil d'administration l'a approuvé et nous allons le transmettre à l'équipe de management la semaine prochaine, et au secrétaires

niet bevestigen of dat soort producten in samenwerking met Belgacom zal worden ontwikkeld.

Momenteel loopt een onderzoek naar de graad van tevredenheid van de cliënteel, met het oog op een betere dienstverlening. Op basis van de resultaten daarvan zullen we beslissen welke maatregelen nodig zijn, meer bepaald wat soepeler openingsuren betreft. Het personeel zal als opdracht krijgen te zorgen voor de best mogelijke dienstverlening.

Het principe van acties ten behoeve van de gehandicapten is in het beheerscontract opgenomen. Maar De Post ondervindt veel problemen, met name dat van veiligheid. Om te beginnen zullen we er de inventaris van opmaken en vervolgens actie ondernemen.

Het nieuwe postkantoor in Woluwe is een goede zaak maar de doelstelling is om 50 à 100 kantoren per jaar te realiseren, niet meer en dat is goed zo.

Wat de sorteercentra en het treinvervoer betreft, hebben wij beslist van dat laatste af te zien omdat het niet de verwachte snelheid en operationaliteit biedt.

U kent het sociaal plan zoals het een jaar geleden werd opgesteld.

Het strategisch plan is rond. Het werd door de raad van bestuur goedgekeurd. Volgende week zal het aan het management en de secretarissen-generaal worden voorgelegd. Ik wil dat zij er de primeur van hebben, maar ik ben bereid het daarna voor u toe te lichten.

Je répondrai à M. Mortelmans que l'évaluation du taux de satisfaction m'est absolument nécessaire pour m'informer de la convivialité des bureaux de poste et corriger et adapter, si besoin est, le service

généraux vendredi de la même semaine. J'aimerais leur réserver la première sur le contenu de l'actualisation du plan stratégique et des implications sur les effectifs. Soyez assurés que si le ministre me demande de revenir devant vous, je suis à votre disposition la semaine prochaine et la semaine qui suit. C'est au ministre qu'il appartient de poser la question.

Mijnheer Mortelmans, wat de tevredenheidsstudie retail BIPT betreft pleit ik er sterk voor dat deze studie samen met het BIPT wordt uitgevoerd. Ik denk immers dat ik die studie nodig heb. Ik wil weten of mijn postkantoren op het vlak van dienstverlening, efficiëntie en klantvriendelijkheid goed scoren of niet. Ik vind dat belangrijk voor het debat met mijn personeel. Ik vind het maar normaal dat wij dat met de regelgevers zo goed mogelijk proberen samen te doen. Je me pose certaines questions en ce qui concerne le niveau des services.

Het debat met de regelgever zal mijns inziens het BIPT de mogelijkheid geven om onze vragen tegelijkertijd op die wijze te stellen dat ook de regelgever antwoord krijgt op zijn vragen rond de kwaliteit van de dienstverlening. Ik zie dus geen enkele reden waarom wij onze doelstellingen en belangen niet perfect met mekaar kunnen verenigen. Ik herhaal dat ik een goede klantenservice wil omdat ik aan de klant producten wil verkopen. Ik zie geen enkele tegenstelling tussen de belangen van De Post en het BIPT.

Ik denk dat een duidelijk inzicht in de reële kosten de basis van de nieuwe beheersovereenkomst is. Wij moeten de geleverde diensten duidelijk kunnen koppelen aan kosten die uit onze boekhouding komen, die gecertificeerd zijn of alleszins gecontroleerd zijn door het BIPT. Ik meen dat wij op dat vlak in de toekomst boven alle twijfel verheven zijn.

Over infrastructuur en in het bijzonder het internet wil ik duidelijk stellen dat er veel enthousiasme voor het internet is en dat ik tegelijkertijd kostenbewust wil zijn. Daarom hebben wij de toezegging gedaan om het internet te installeren. U kunt dat bekijken. Het ziet er goed uit. Het werkt goed in Woluwe 15. Op hetzelfde moment wil ik de balans kunnen maken van de kosten en de opbrengsten. Wij zullen dat in team doen. Ik denk dat wij er veel uit zullen leren. Wij zullen ook kunnen achterhalen of de kans bestaat dat wij die bijkomende investering rendabel kunnen maken. Dat huiswerk wil ik goed maken voor ik De Post aanzet om een massale uitloper van het internet te worden. Ik denk dat het erin zit. Ik wil echter eerst kleine stappen zetten en nagaan hoeveel het kost en hoeveel het eventueel kan opbrengen vooraleer wij proberen te vlug te gaan.

Er is een algemene vraag of de toename voor opleiding met 2 procent voldoende is. Ik kijk terug op vorig jaar. De inspanningen op het vlak van opleiding zijn twee jaar geleden en vooral vorig jaar merkkelijk opgedreven. Als wij 2 procent halen – vorig jaar hebben wij dat volgens mijn cijfers gehaald –, leveren wij ten opzichte van vergelijkbare bedrijven een erg goede inspanning. In de toekomst wil ik vooral aandacht hebben voor al wie te maken heeft met het cliënteel. Ik wil de inspanning heel specifiek toespitsen op de postkantoren. Als blijkt dat die inspanning niet voldoende is voor een goede dienstverlening, moet ik bijsturen. Dat zal ik doen zonder dat het beheerscontract mij daartoe verplicht. Als uit de studies die wij

offert à la clientèle. Je compte organiser cette évaluation du taux de satisfaction en collaboration avec le législateur. Nos intérêts convergent sur ce point.

Bien sûr, j'entends appréhender au mieux la structure des frais et il faut bien évidemment se fonder autant que possible sur le coût réel des différentes missions qui incombent au service postal.

Les bureaux de poste seront dotés de l'infrastructure nécessaire et adéquate. L'enthousiasme est grand dans les bureaux où sont testés des terminaux internet, ce qui ne veut pas dire que l'introduction de l'internet dans tous les bureaux deviendra une fin en soi. L'installation doit se faire à la lumière des coûts et il faut pouvoir rentabiliser davantage les investissements supplémentaires.

Par rapport à des entreprises comparables à La Poste, un investissement de 2 pour cent de la masse salariale dans la formation représente un effort très important. Ici aussi, la priorité sera accordée au service à la clientèle.

En ce qui concerne les faire-part de naissance et de décès, nous voulons garantir aussi rapidement que possible la distribution un jour après l'envoi. Il s'agit d'un engagement important à propos duquel je fournirai davantage de détails prochainement. Quant aux autres envois, le pourcentage des envois distribués le lendemain doit également augmenter. Pour atteindre cet objectif, il convient de disposer des installations techniques nécessaires mais il faut également un changement de mentalité au sein du personnel. La satisfaction du client doit devenir la responsabilité partagée de l'ensemble du personnel.

La règle des quatre minutes (quatre minutes d'attente maximum aux guichets) a en effet disparu dans la mesure où, en soi,

laten verrichten, blijkt dat het niveau van de service onvoldoende is en als de oorzaak daarvan de training is, wil ik duidelijk stellen dat ik het zelf zal bijsturen. Het feit dat wij die 2 procent meten als een percentage van de wedden en lonen, is een klassieke werkwijze binnen de industrie. Ik denk niet dat wij op dat vlak het warme water opnieuw moeten uitvinden.

Ik kom bij de familiale gebeurtenissen. Ik denk daarbij specifiek aan geboortekaartjes – het goede nieuws – en overlijdensberichten – het slechte nieuws. Wij zoeken naar middelen om door een betere identificatie de garantie te kunnen geven dat die belangrijke zendingen tijdig arriveren. Heel binnenkort kan ik daarover enkele initiatieven aankondigen. Zij zullen de garantie op het respecteren van het day+1-principe sterk verhogen.

Ik meen reeds te hebben geantwoord op de vraag hoe ambitieus het is om de day+1-doelstelling te halen. Misschien is dat niet erg ambitieus, maar gezien de historiek en de complexiteit van het bedrijf denk ik dat wij tevreden zullen zijn met 91 procent voor dit jaar en 95 procent over 5 jaar. Ik herhaal dat, als wij beter kunnen, wij het zullen doen. Het vraagt echter naast een aantal technische installaties ook een cultuurverandering bij het personeel, waarbij wij ervan uitgaan dat kwaliteit belangrijk is en dat iedereen in het bedrijf gemotiveerd is om het morgen beter te doen.

Ik herhaal dat het voor het welvaren van het bedrijf totaal niet belangrijk is dat Johnny Thys het goed doet. Wel moeten alle mensen in alle geledingen van het bedrijf hun verantwoordelijkheden opnemen en zelf binnen hun eigen domein de zaken morgen beter proberen te doen. Dan zal De Post overleven en slagen.

De vragen over artikel 19, het lichten van de brievenbussen, meen ik al beantwoord te hebben.

Over het onthaal aan het loket kan ik het volgende zeggen. De 4 minuten-regel staat niet in het contract omdat ik er niet van overtuigd ben dat 4 minuten een goede maatstaf is. Wij moeten een studie laten uitvoeren om te begrijpen wat de klant van een postkantoor verwacht bij een goede dienstverlening inzake onthaal en antwoorden op de vragen die hij stelt. Vandaag is het probleem veel te dikwijls dat aan het loket een vraag wordt gesteld, maar dat de loketbediende geen antwoord heeft. De loketbedienden moeten daardoor een beroep doen op de call-centra, die vandaag niet allemaal even efficiënt werken. Dat probleem moeten wij oplossen. Als wij goede antwoorden kunnen geven aan de loketten, dan zal niet de wachttijd van 4 minuten een probleem zijn, maar wel de kwaliteit van het antwoord. Die prioriteit willen wij nastreven.

Met artikel 3 over de verkiezingsdrukwerken werd fundamenteel de optie genomen om te verwijzen naar het Centrum voor Gelijke Kansen. Wie ben ik om die, volgens mij goede, optie in vraag te stellen?

En ce qui concerne la distribution des journaux, il s'agit de la poste hollandaise TPG possédant une filiale à 100% en Belgique, BD. Elle travaille avec BD sur la base d'une convention privée. Il n'y a aucune convention, aucun subside de l'Etat au profit de cette organisation. C'est un sujet qui m'échappe pour des raisons propres à ces deux

elle a peu de sens. L'essentiel, c'est que le client qui se présente au guichet obtienne une réponse à sa question, ce qui n'est pas toujours le cas aujourd'hui. A ce propos, il convient également de considérer le développement du *call center*.

Le contrat de gestion est limpide en ce qui concerne les imprimés électoraux et les autres imprimés non adressés; je n'ai rien à ajouter à ce sujet.

In verband met de postbestelling, mevrouw Lalieux, heb ik het helemaal niet gehad over de Deutsche Post, maar wel over BD, een filiaal van de Nederlandse Post. Die organisatie krijgt geen overheidssubsidie, en ik heb er verder niets mee te maken.

Wij hebben Delta Media opgericht om te kunnen concurreren.

Op de vragen over de internetterminals heb ik al geantwoord.

Jaarlijks wordt 1,3 miljard BEF aan opleiding besteed. Dat is veel geld, maar eigenlijk verandert er niet zo veel tegenover de situatie in het verleden. Onze *core business* is de postbestelling. We moeten dan ook in de eerste plaats op dat gebied performant zijn en de opleiding daarop toespitsen.

Ook de vraag met betrekking tot de buslichtingen van 17 of 19 uur heb ik al beantwoord. Ik voeg er nog aan toe dat dagprestaties uiteraard goedkoper zijn, en dat avondwerk meer flexibiliteit vereist, waarover met de vakbonden onderhandeld moet worden. Ik koester niet de illusie dat ik tijdens mijn loopbaan bij De Post nooit met een staking geconfronteerd zal worden.

Ik heb niets te verbergen, maar het komt de minister toe me hier uit te nodigen.

organismes. Nous avons mis en place Delta Media pour des raisons concurrentielles dont nous pourrions débattre longuement. J'estime en effet que La Poste doit avoir une réponse directe pour faire face à un concurrent qui risque d'être dangereux pour son avenir.

J'ai déjà répondu à la question relative aux bornes internet.

En ce qui concerne la formation du personnel de La Poste, il est utile d'insister sur le fait qu'il s'agit d'un investissement de 1,3 milliards FB par an, ce qui est un montant important. Notre métier de base est le courrier. Pour que La Poste puisse survivre, des compétences sont nécessaires en ce domaine, telles que l'efficacité, un service de qualité à la clientèle, une grande productivité. Dès lors, la formation du personnel sera axée sur ces points. Dans l'exécution de notre métier de base, il faut que l'on se montre plus fort.

Ik heb volledige openheid beloofd. Vandaag is een volledig financieel rapport klaar over de vroegere Post en haar filialen. Er heerst dus volledige duidelijkheid.

01.34 Karine Lalieux (PS): Pour les levées de 17 et 19h00, j'avais abordé le problème du personnel et des vacances de soirée. Etes-vous en négociation?

01.35 Johnny Thys: Il y a clairement un transfert d'activités. Cela coûte moins cher à la société et cela demande une certaine disponibilité et flexibilité de la part du personnel. Nous avons négocié ceci avec les partenaires syndicaux. Nous avons obtenu un accord. Cependant, certaines choses peuvent encore être modifiées.

Laat het duidelijk zijn dat het niet altijd de bedoeling is om toe te geven. Ik ben er niet om stakingen te voorkomen, maar als er stakingen zijn, wil ik dat ze betrekking hebben op de juiste dossiers, waar ik sterk sta. Dat is een fijne afweging.

Je ne me fais aucune illusion quant à terminer l'année ou ma carrière à La Poste contre mon gré. Vous ne devez pas non plus avoir d'illusion à ce niveau.

01.36 Minister Rik Daems: Om stakingen te veroorzaken, wilt u zeggen?

01.37 Johnny Thys: J'espère avoir répondu à la question sur les points de service postaux. Je souhaiterais d'abord informer les partenaires syndicaux avant de revenir sur le plan stratégique.

En ce qui concerne une ouverture de ma part, je dirai que je n'ai rien à cacher mais c'est au ministre qu'il appartient de m'inviter à revenir devant vous. Je m'en réfère d'abord à mon conseil d'administration. J'ai promis une ouverture totale, je crois que c'est le cas. Aujourd'hui, un rapport financier complet a été établi au sujet de toutes les activités qui touchent à l'ancienne Poste et à toutes les filiales. Toute la clarté est faite. Mais, comme je l'ai dit, c'est au ministre à m'inviter au parlement. Je reste à votre disposition.

01.38 Jean-Pierre Grafé (cdH): Monsieur le président, je prends acte des propos de Thys.

01.38 Jean-Pierre Grafé (cdH): Ik neem nota van wat de heer Thys heeft gezegd.

01.39 Johnny Thys: Mijnheer Schalk, u stelde een vraag over het

01.39 Johnny Thys: Il est

overgangscontract. Ik heb tijdens de persconferentie gezegd dat het geen revolutie is en daar blijf ik bij. We zetten een aantal stappen om bepaalde verplichtingen inzake dienstverlening en kwaliteit duidelijker en meetbaar te maken. Dat vind ik maar normaal. Elk bedrijf zou dat doen. Bereidt dit contract ons voldoende voor op het vrijmaken van de markt? Dat is een andere discussie die we deels behandelen in het kader van het actualiseren van het strategisch plan. Dit zal dus het onderwerp van een latere discussie vormen. De filialen hebben een rol te spelen, maar ik kan daar vandaag niet te diep op ingaan.

Mijn doelstelling in verband met de mailactiviteit, het hart van de activiteit van De Post, is ervoor te zorgen dat we morgen de concurrentie kunnen overleven. Hiervoor moeten wij een sterke concurrentiepositie hebben. Daar is nog heel veel voor nodig. Dat is de eerste boodschap die ik geef aan het management en het personeel.

Is het gezien de internationalisering van de markten nodig om een partner te hebben? Daar wil ik vandaag niet op ingaan en dat is vandaag ook mijn zorg niet. Vandaag moet ik het bedrijf operationeel klaarmaken voor de concurrentie van morgen. Het is belangrijk dat een eventuele alliantie een beslissing is van de aandeelhouders en niet van de afgevaardigd beheerder. De eerste opdracht is concurrentieel sterker worden. Dat zal de tewerkstelling bij het bedrijf De Post maximaal verzekeren. Of een alliantie daarvoor nodig of nuttig is, is een ander debat dat we eventueel op een ander moment kunnen voeren. Fundamenteel is dat echter een beslissing van de aandeelhouders. Diversificatie kan, maar de voornaamste boodschap is dat De Post zal overleven als mail, de basisactiviteit, concurrentieel sterk genoeg is. Als dat niet het geval is, zal De Post niet overleven. Dat is misschien een kleine accentwijziging ten opzichte van vroeger. De toekomst van De Post ligt niet in externe groei die het zakencijfer verhoogt en de winstgevendheid verzekert. De rendabiliteit ligt vandaag bij mail. Als wij die kunnen behouden, hebben we een toekomst. We kunnen dan selectief verder diversifiëren. Ik herhaal echter dat we eerst de toekomst van de basisactiviteit veilig moeten stellen. Daarna, maar pas daarna, kunnen we een aantal leuke dingen gaan doen. Qua diversificatie stoppen we vandaag even. We doen wat nuttig en nodig is, maar ambitieuze groeiplannen hebben we op dat terrein momenteel niet meer.

Wat de focusprojecten betreft, wil ik doen opmerken dat de prioriteit van De Post niet meer denken is maar doen. Toen ik begon hadden wij 92 projecten. We hebben een eerste review gehouden in januari en een tweede in april. Jammer genoeg was de conclusie dat er tussen januari en april niet veel was gebeurd. We hadden weinig vooruitgang geboekt. We hebben dan zogenaamde focusprojecten gedefinieerd, negen projecten die instaan voor 70% van de net present value van de toekomst, van de verbeteringsprojecten. We hebben dus 9 projecten van de 92 uitgekozen die samen instaan voor 70% van de verbeteringen. Het was dus een vrij gemakkelijke keuze. Hoewel dit niet evident was binnen het bedrijf, hebben we dat toch maar gedaan. Intussen boeken we vooruitgang, nog niet zo snel als ik zou willen. Wat het Poststation betreft, zijn we begonnen met de roll out. Dat loopt voorlopig goed, hout vasthouden. We willen tegen het einde van dit jaar 100 bureaus geïnstalleerd hebben bij

certain qu'aujourd'hui nous entreprenons des démarches pour rendre mesurables la qualité et le service. Quant à savoir si le nouveau contrat de gestion prépare également La Poste à la libéralisation du marché, je ne peux pas traiter plus à fond cette question aujourd'hui. Nous avons toutefois la volonté d'augmenter la capacité concurrentielle de La Poste. À l'heure actuelle, c'est l'activité principale de la Poste, à savoir la poste à lettres qui permet de réaliser des bénéfices. Nous devons donc veiller en premier lieu à ce que cette activité puisse subsister demain. Dans ma communication avec le management et le personnel, j'explique clairement que cela nécessite encore un énorme effort.

La recherche d'un partenaire international pour La Poste ne fait pas partie de mes préoccupations actuelles. Il s'agit d'ailleurs d'une décision qui appartient aux actionnaires. Ma mission aujourd'hui est de rendre La Poste opérationnelle.

La diversification n'est possible que si la gestion du courrier devient concurrentielle. L'avenir de La Poste ne réside pas dans la croissance externe qui fait croître les bénéfices mais bien dans sa mission de base, c.-à-d. la gestion du courrier. La diversification ne doit être envisagée que plus tard. Pas moins de 92 projets étaient en cours lors de mon entrée en fonction à La Poste. Parmi ceux-ci, neuf projets centraux et prometteurs ont été retenus dont les postshops et Georoute. Le nombre de projets auxquels nous nous consacrons est donc réduit mais nous enregistrons plus rapidement des progrès.

La flexibilité des tarifs est nécessaire. Après tout, nous devons quand même trouver les moyens d'être compétitif. La flexibilité des tarifs à l'égard des

Poststation. Voor Geo-route zijn de pilootprojecten opgestart. Ze lopen goed. De paritaire commissie heeft drie weken geleden toestemming gegeven om met de roll out te beginnen. We gaan in september naar 30 centra. Ik denk dat we ook daar sneller beginnen te gaan. Het vertrouwen groeit, maar er blijft nog veel te doen. Ik ben ervan overtuigd dat we sneller vooruit zullen gaan door aan minder projecten te werken met een betere focus. We moeten de mensen toespitsen op de basisopdracht, dus meer doen dan denken.

“Concurrentieregels” is, mijns inziens, een belangrijke opdracht die voor de overheid is weggelegd, voor mijn ministers en voor u allen, omdat dit debat fundamenteel te maken zal hebben met de secundaire wetgeving, met de voorwaarden die morgen zullen worden opgelegd aan de concurrenten en met de voorwaarden of de flexibiliteit inzake tarifiering die aan de Belgische Post zullen worden gegeven. In die zin zijn wij bezorgd, omdat het toch belangrijk is dat wij, ten eerste, commercieel de middelen krijgen om terug te vechten ten aanzien van de concurrenten van morgen. Dat vergt flexibiliteit inzake tarifiering voor grote klanten. Dat is belangrijk om te onthouden.

Ten tweede, wij vragen dat de concurrenten morgen ook verplichtingen zullen hebben inzake de kwaliteit van de dienstverlening en de reikwijdte van de gebieden. Voor het overige wil er vandaag niet verder op ingaan. Dit is een belangrijk debat, waarin u, meer dan ik, een rol in te spelen hebt.

Le réseau des bureaux de poste est bien défini. Si l'on met en place des points de service postaux, nous le ferons ensemble avec d'autres autorités locales et communales. On ne peut l'imposer car nous n'avons pas ce pouvoir. Je pars du principe que cela doit être un win/win pour chacun, au niveau du service à la clientèle et au niveau des coûts.

En ce qui concerne les bornes Internet, nous allons le faire parce que j'estime que le marché existe. Mais il faut d'abord faire le point sur les revenus et sur les coûts. Faut-il le faire davantage avec les autorités locales pour avoir des localisations supplémentaires? Je n'en suis pas sûr. Je prends note de la question et nous verrons s'il y a lieu de le faire. J'ai quelque hésitation à ce sujet mais nous pouvons toujours discuter ensemble pour savoir s'il y a véritablement un intérêt à le faire.

Ik bepaal nog altijd niet wat de eerste minister zegt en ik beschouw mijzelf niet als geslaagd, laat dat duidelijk zijn, het is ook nog veel te vroeg daarvoor. Wij werken eraan en kunnen een aantal dossiers op tafel leggen, wij durven te praten en maken vooruitgang en dat is wat telt, maar, ik herhaal, het zal niet gemakkelijk gaan.

Il reste énormément de choses à faire.

Als u één zaak moeten onthouden, dan is het deze: de concurrentie komt op ons af en met onze huidige plannen is de toekomst niet verzekerd. De essentie van de actualisatie van ons strategisch plan komt erop neer dat wij meer initiatieven zullen moeten gaan ontplooiën om onze kostenbasis te verlagen. Ik herhaal dat ik hierover eerst met alle betrokkenen en met de vakbondsorganisaties in het bijzonder, een gesprek wil aangaan, vooraleer het onderwerp

grands clients de La Poste est requise mais les autres acteurs du marché doivent également répondre à certaines conditions.

Wij zullen het net van kantoren niet opleggen maar meer samenwerken met de overheden. Het moet een *win-winsituatie* zijn zowel voor de dienst aan het cliënteel als voor de actoren zelf.

De internetterminals komen er, er bestaat daartoe een markt. Maar ik ben er niet van overtuigd dat dit project met partners tot stand moet worden gebracht.

Er is nog veel werk aan de winkel.

La concurrence sur un marché sera bientôt une réalité et les projets actuels ne sont nullement garants de l'avenir de La Poste. La base des coûts doit être réduite. Le marché des services postaux classiques va se réduire. C'est pourquoi nous recherchons

hier aan bod te laten komen. Stakingen moeten we hebben voor de goede zaak, maar als het eventjes kan, liever niet.

Het personeelsbeleid komt nog aan bod, onder meer ook in het strategisch plan, met het oog op een verbetering van de productiviteit, maar ik heb niet de bedoeling het aantal effectieven te verminderen. Het ligt wel in de bedoeling om de activiteiten mail kostenefficiënt en concurrentieel te maken. Wanneer wij het hierdoor met minder mensen zullen moeten gaan doen, dan zullen wij met die conclusie moeten leven en zullen we moeten nagaan hoe we dat zullen realiseren.

Fundamenteel gezien gaan wij ervan uit dat voor onze basisactiviteit "post" de markt eerder gaat krimpen dan uitbreiden. Elke dag en elke week proberen wij onze inkomsten te verhogen via de introductie van nieuwe commerciële producten, maar daar wil ik de toekomst van De Post niet aan ophangen. De oprichting van nieuwe filialen en het ontplooiën van nieuwe activiteiten is een moeilijke zaak. Wij moeten ons daaraan wagen, maar de toekomst hangt fundamenteel af van de verlaging van de kostenbasis. Als wij daarin slagen, zullen wij gemakkelijk nieuwe initiatieven kunnen ontplooiën en ik wil mij zeker niet verbergen achter de zoektocht naar nieuwe inkomsten. De kostenbasis moet eerst naar omlaag, want anders zullen wij niet overleven.

de nouveaux produits commerciaux permettant de générer de nouvelles recettes. Il sera difficile de créer de nouvelles filiales. Si la base des coûts ne diminue pas, nous ne réaliserons pas nos objectifs, même en adaptant les tarifs. Le subventionnement croisé est interdit et il faut respecter le *businessplan* sous peine de nous heurter à la Commission européenne.

L'an dernier, l'objectif jour J+1 n'a été atteint que pour 74 pour cent du courrier. Il s'est donc agi d'un véritable record vers le bas. Il s'agit en l'espèce de chiffres fournis par La Poste elle-même. A l'avenir, les mesures seront effectuées par Belex, organisme contrôlé par l'IBPT, de manière à rendre superflue toute discussion à ce sujet.

Les heures d'ouverture des bureaux de poste ne peuvent être modifiées qu'en fonction de critères objectifs. Les services supplémentaires doivent être appréciés à la lumière de leur coût. L'examen de cette question sera poursuivi.

De tarieven zullen worden geherstructureerd, maar dat debat zal over een paar weken worden gevoerd. De tarieven van de Belgische post zijn nog altijd lager dan die van het buitenland. De referentie terzake is uit het beheerscontract verdwenen. Ik zal de tarieven niet hoger maken dan die in het buitenland, laat dat duidelijk zijn. Indien er zich echter een opportuniteit aanbiedt op de markt en onze concurrentiële positie laat het toe, dan moeten wij die kans grijpen, maar fundamenteel gezien zullen we overgaan tot een wijziging van de tarieven die meer is dan louter een verhoging. Over een paar weken komen wij hierop nog terug. Ik kan er vandaag niet heel veel over zeggen.

(...)

Over de reële kosten en de kruissubsidiëring hebben wij het reeds eventjes gehad. Ik mag gewoon niet aan kruissubsidiëring doen en dus doet zich dat probleem ook niet voor. Al onze activiteiten, zowel de nieuwe commerciële producten van De Post als de nieuwe filialen, vallen onder een businessplan, wat inhoudt dat die activiteiten na een tijdje break-even draaien, om vervolgens een pay-back te geven. Als ik dat streefdoel niet bereik of als ik geen businessplan kan voorleggen, krijg ik problemen met de Europese

Commissie en dat wil ik niet. Het moet dus duidelijk zijn dat kruissubsidiëring geen probleem vormt, terwijl wij wel worden uitgedaagd door het fenomeen rendabiliteit, maar wij zullen die uitdaging aangaan.

Ik hoop reeds een antwoord te hebben gegeven op de vragen over de verdeelcentra en de twee procent besteed aan vorming.

Wat het systeem D+1 betreft, is gezegd dat vorig jaar een percentage van 74% werd bereikt. Het jaar 2001 was een dieptepunt, vooral de periode van september tot november, toen wij het een en het ander hebben meegemaakt. Wij gaan de confrontatie met onze eigen meting van 74% aan en wij hoeven over die meting dus geen debat aan te gaan. In de toekomst stappen wij over naar het BELEX-systeem, gecertificeerd door het BIPT. Alle discussie over de kwaliteit en de waarde van de cijfers zal binnenkort uit den boze zijn.

Inzake de meting van de tevredenheid bij De Post zelf denk ik dat wij zowel de regelgever als De Post zelf moeten kunnen verenigen, wat volgens mij gebeurt.

Met betrekking tot de openingsuren kan ik stellen dat wij – als uit de meting van kwaliteit en service blijkt dat deze dienstverlening niet voldoet – een bijkomende inspanning zullen doen. Ik herhaal evenwel dat dit op basis van objectieve criteria zal geschieden en niet lukraak. Bij elke bijkomende service dient men zich af te vragen of de bijkomende service verantwoord en betaalbaar is.

Mijnheer de voorzitter, ik hoop dat ik een redelijk antwoord heb gegeven op de meeste vragen.

De **voorzitter**: Ik denk dat u volledig bent geweest.

01.40 Yves Leterme (CD&V): Mijnheer de voorzitter, namens mijn fractie wil ik de heer Thys bedanken voor de hoogstaande uiteenzetting en inleiding en de wijze waarop hij de vragen van de collega's heeft beantwoord.

Mijnheer Thys, mijnheer de minister, inzake de nieuwe start van De Post zult u in onze fractie een bondgenoot vinden voor het opnieuw versterken van het postbedrijf en – voor zover ik kan zien – voor de uitvoering van het beheerscontract. Een aantal elementen die normaal behoren tot de reikwijdte van het beheerscontract zijn momenteel nog onduidelijk, maar ik denk dat er nieuwe kansen zijn voor het postbedrijf. Wij kunnen ons daarover enkel verheugen.

In mijn uiteenzetting wil ik nog een vijftal elementen onder de aandacht brengen. Inzake een ervan kreeg ik ook graag het standpunt van de minister. Het gaat mij niet zozeer over het beheerscontract zelf, maar wel over een juiste kijk op de toekomst van De Post. Ik heb begrepen dat u het bedrijfsplan hebt voorgelegd aan de leden van de raad van bestuur, dat u de primeur aan de directie voorbehoudt. Ik heb er alle begrip voor dat u ons nog even laat wachten. Ik heb evenwel uw bereidheid genoteerd en ik hoop dat de minister u de toestemming geeft om het strategisch plan ook in deze commissie te komen toelichten.

Met betrekking tot de bedrijfsstrategie wil ik toch beklemtonen dat

01.40 Yves Leterme (CD&V): Le CD&V est votre allié en ce qui concerne le renforcement de l'entreprise qu'est La Poste et l'exécution du contrat de gestion. Il y a de nouvelles possibilités pour La Poste et nous nous en réjouissons. Nous nous réjouissons également du fait que M. Thys soit venu exposer le nouveau plan stratégique devant cette commission. La stratégie de l'entreprise doit rendre l'activité principale plus transparente. C'est là le véritable objectif à atteindre. Nous soutenons M. Thys dans ce projet, qui doit mener à un meilleur rendement, une qualité de service supérieure et une plus grande satisfaction du personnel.

Le métier de base de La Poste demeure la préoccupation principale de M. Thys. Les activités relatives à d'autres

onze fractie bijzonder positief staat tegenover uw ambitie om performanter te worden inzake de kernactiviteiten van De Post. Wij denken dat u de juiste uitdaging neemt en steunen u volop. Het zal geen gemakkelijke opdracht zijn, want er is tijd verloren gegaan en er zijn kansen gemist, ook tijdens deze legislatuur. Het feit dat u in verband met het métier van de postdiensten vooropstelt beter te presteren en meer rendement, kwaliteit en jobtevredenheid wenst te behalen, lijkt ons bijzonder belangrijk. U krijgt daarin onze steun.

Als u inzake de activiteiten in andere sectoren als de communicatie en de heroriëntering van De Post tot een globaal communicatiebedrijf vooropstelt dat dit niet uw prioriteit is, veronderstel ik dat dit een probleem van timing is. Eenmaal u op het vlak van de kernactiviteiten tot een beter resultaat komt, dient u het bedrijf toch de mogelijkheid te geven om als een globaal communicatiebedrijf bepaalde markten te ontsluiten. De Post zal die namelijk nodig hebben als wij in de toekomst dezelfde vermindering van het fysieke postverkeer blijven meemaken.

Deze tendens is volgens mij onomkeerbaar, alhoewel de sector van de niet-geadresseerde zendingen nog steeds groeit. Alhoewel dit fenomeen conjunctuurgebonden is, zit er op lange termijn nog een groeitendens in. U krijgt onze steun in uw keuze om ervoor te zorgen dat de eigenheid van het bedrijf blijft bestaan.

U bent even ingegaan op een aantal vragen van collega's omtrent het Geo-routesysteem, cruciaal voor de objectieve vaststelling van de werklust van de postmensen. Dit is zowel voor de postmensen als voor de bedrijfsleiding van belang. Naar aanleiding van uw uiteenzetting wou ik u vragen wat meer duidelijkheid te geven omtrent de timing van de implementatie van het Geo-routesysteem. Er is bij de postmensen heel wat verwachting gecreëerd rond Georoute, meer bepaald met betrekking tot de dienstnaziichten waar er een achterstand bestaat. Indien u ons zou kunnen zeggen wat de timing terzake is, dan kunnen wij dat met plezier noteren.

Een volgend element gaat over de passage met betrekking tot de ontplooiing van het kantorennet. Ik heb daar goed nota van genomen, het staat eveneens ook vermeld op de slides. Er staan een aantal passages in de beheerscontracten, maar u kunt er mij niet van overtuigen dat u uw bedrijfsstrategie of strategisch plan reeds hebt vastgelegd op het niveau van de raad van bestuur. Ik veronderstel wel dat u met betrekking tot het kantorennet op kwantitatief vlak toch al een doelstelling hebt vastgelegd. Ik ga u niet in de verleiding brengen, u bent te professioneel om daarop in te gaan en een cijfer te noemen. Uw voorganger had terzake slechte ervaringen, wellicht bij gebrek aan politieke dekking. Wat is de stand van zaken omtrent de aanwezigheid van postkantoren in bepaalde delen van het land? Ik durf nogmaals te veronderstellen – ik heb er moeite mee om aan te nemen dat er zelfs nog geen objectief rond bestaat – dat dit toch een belangrijke kostenfactor is. Ik veronderstel toch dat u voor de raad van bestuur een bedrijfsstrategie hebt vooropgesteld en daar ook wellicht financiële berekeningen aan hebt laten voorafgaan. Ik veronderstel ook dat u zich hebt laten begeleiden om zicht te krijgen op de doelstellingen die u wilt bereiken.

Ten slotte sluit ik af met een belangrijke vraag die ik richt aan de gedelegeerd bestuurder en de minister. Gegeven de historiek van het

domaines de la communication sont secondaires. J'espère que cela n'est que temporaire. La Poste sera bien contrainte d'évoluer avec la société. A l'avenir, la distribution physique de courrier perdra progressivement en importance.

Le système Georoute est important pour le personnel comme pour la direction de La Poste. M. Thys peut-il fournir un calendrier de la mise en œuvre du système, car le personnel attend avec anxiété?

Le passage du contrat relatif au réseau de bureaux me semble peu crédible. M. Thys est trop professionnel pour coller un chiffre sur le nombre de bureaux qui seront éventuellement appelés à disparaître. Vous avez pourtant dû vous fixer un objectif! Quel est l'état d'avancement des projets d'évaluation critique de la répartition des bureaux?

Au cours de la précédente législature, le gouvernement avait pris la décision sage et prévoyante de réserver un budget de 300 millions d'euros pour le financement du plan social de La Poste. La Poste a-t-elle l'intention d'utiliser cette somme? Pourquoi les 300 millions d'euros n'ont-ils pas encore été débloqués?

dossier en tussen de regels door suggereert u ook dat de afspraken die u zult moeten maken met de sociale partners, de vakbonden in het bedrijf in alle opzichten cruciaal zijn. Ik veronderstel dat de bedrijfsstrategie ook gepaard zal gaan met een sociaal plan.

In de voorgaande legislatuur – en ik stel deze vraag ook aan de minister van participaties, niet de minister van overheidsbedrijven – is de wijze beslissing genomen, in een vooruitziendheid die wij nu soms ontberen in het huidige beleid, om een bedrag van circa driehonderd miljoen euro, twaalf miljard frank, te reserveren binnen de FIM om het bedrag ter beschikking te stellen ter financiering van een toekomstig sociaal plan voor De Post.

De heer Thys zou ik willen vragen of het management van De Post vragende partij is en blijft voor het vrijmaken van de twaalf miljard die bij de FIM gereserveerd zijn en die normaal gezien toekomen aan De Post.

De minister zou ik willen vragen – ik zal een meer politieke vraag stellen maar ze is echt inhoudelijk bedoeld – wat de reden is waarom de twaalf miljard nog niet zijn gedeblokkeerd en hun bestemming nog niet hebben gekregen. Ik kan mij niet inbeelden dat u daarvoor een Europese argumentatie zult invoeren.

Ik ken de sector in Europa wat dat betreft ook een beetje – ik ga niet onbescheiden zijn – en dat kan dus de reden niet zijn. Ik vraag u dus naar de reden waarom die 12 miljard, die gereserveerd zijn bij de FIM ter financiering van het toekomstig sociaal plan bij De Post, nog niet zijn vrijgemaakt. Tot daar mijn vraag, mijnheer de voorzitter. Met mijn gemeente verontschuldigen voor de uitgebreide vraagstelling die toch een viertal opmerkingen en vragen omvat, hoofdzakelijk aan de gedelegeerd bestuurder en wat het laatste punt betreft, ook aan de minister.

De **voorzitter**: Dank u, mijnheer Leterme – het is ook een beetje gemeend. Ik geef het woord aan mijnheer Thys voor het antwoord.

01.41 Johnny Thys: Mijnheer Leterme, ik heb fundamenteel vier vragen genoteerd.

De kwestie van het communicatiebedrijf zou ik even willen afvoeren. De opdracht van De Post is het bewaken van de twee basisactiviteiten. Ten eerste, is dat het goede, efficiënte en productieve beheer van de mail en, ten tweede, is er de retail, de mailproducten goed commercialiseren en een goede – dus betere dan vandaag – bankier en verzekeraar zijn.

Zo kom ik bij het kantorennet. Ik zou willen dat jullie vandaag onthouden, ik herhaal het nog eens, dat ik heel ambitieus ben wat het verhogen van het zakencijfer via het retailnetwerk betreft. Dat is mijn eerste doelstelling als we het kantorennetwerk bekijken. Ook heb ik een doelstelling wat de kostenbeheersing in het kantorennet betreft, maar die kostenbeheersing gebeurt fundamenteel door het invoeren van het nieuwe computersysteem Poststation, waardoor wij de verwerking van de activiteiten aan de loketten sterk verbeteren, vereenvoudigen en automatiseren, en zo dus veel tijd vrijmaken van het personeel om betere antwoorden te geven en om sneller en beter aan de klanten tegemoet te komen. Ik herhaal, en dat moet u

01.41 Johnny Thys: Je souhaite dissocier La Poste du concept d'entreprise de communication. La Poste exerce deux activités de base qui doivent être développées et améliorées: l'activité "mail", qui doit être commercialisée efficacement, et l'activité "retail", qui doit faire de La Poste un meilleur banquier et un meilleur assureur. Mon ambition est grande d'augmenter les revenus liés à ces activités. Un nouveau système informatique est en cours de mise au point, il devrait permettre au personnel de gagner du temps qui sera disponible pour d'autres activités. Je n'ai pas encore développé de maîtrise agressive des coûts pour le réseau de bureaux de poste. Je

onthouden, dat ik geen agressieve doelstelling heb inzake kostenbeheersing naar het kantorennetwerk, omdat ik eerst wil zien wat het commerciële potentieel is. Als blijkt dat ik mijn wensen daarin te veel voor werkelijkheid neem, dan zullen we daar eventueel op moeten terugkomen. Ik denk niet dat dat vandaag het geval is.

Wat Geo-route betreft, zijn de proefprojecten achter de rug. In september beginnen we met de roll out in 30 zones. Op het einde van het jaar maken we een evaluatie en de bedoeling is om begin volgend jaar met de massale roll out van start gaan. Het is duidelijk dat dit een moeilijke periode wordt voor het personeel, omdat er veel implicaties zullen zijn voor de werkorganisatie. Veel mensen zullen geraakt worden, in die zin dat hun activiteit van vandaag op morgen moet veranderen. Dat vraagt van onze kant veel organisatie en begeleiding, en het zal voor het personeel moeilijk zijn.

Ik wil nog altijd 12 miljard hebben. Ik heb de minister laten weten dat mijn verzoek hem deze week formeel zal bereiken, opdat we het dossier nu definitief kunnen afhandelen.

De **voorzitter**: Ik geef het woord aan de minister om het debat af te sluiten.

01.42 Minister **Rik Daems**: Mijnheer de voorzitter, ik denk dat de afgevaardigd bestuurder wel gek zou zijn indien hij de 12 miljard die nog steeds gereserveerd is, niet zou willen hebben. Het lijkt me dus logisch dat de vraag er formeel komt; we hebben er al over gepraat. Eén misvatting wil ik toch even uit de wereld helpen. Er is inderdaad een belangrijk budget van 300 miljoen euro nog steeds gereserveerd, niet bij de FIM, maar bij de FPM, de federale participatiemaatschappij. Niet voor het sociaal plan, omdat in de nieuwe context sinds het aantreden van deze regering, het een belangrijk bedrag is dat ter beschikking staat als kapitaal voor de ontwikkeling van het bedrijf. Dat is de juiste context en dat moet geplaatst worden in een te verantwoorden strategische aanpak die eerst voorgelegd wordt aan de regering en waar de regering het mee eens moet zijn. Deze kapitalistische aanpak – in de juiste zin van het woord – moet in die context worden gezien. Dat is dus de juiste invalshoek van de 12 miljard.

Belangrijk om weten wat mij betreft, is dat ik mij bij het aantreden van deze regering persoonlijk heb geëngageerd tegenover de vakbonden om, in de ontwikkeling als bedrijf van de n.v. Post van publiekrecht, mee te werken aan de omvorming. Dat is een engagement van mij dat blijft, dat is duidelijk. Ik vind het maar normaal dat ik het in een zinvolle context te verdedigen heb bij mijn collega's in de regering. Die zinvolle context zullen we over een aantal weken naar voren brengen. Ik zou als het ware kunnen zeggen dat we an sich die 12 miljard bespaard hebben, maar het zou niet fair zijn aangegane engagementen niet na te komen en beschikbaar kapitaal dat daarom in de FPM gereserveerd is, niet goed te besteden.

In de rand daarvan moeten wel een aantal andere aspecten in ogenschouw worden genomen. Er is bijvoorbeeld de vorm waarin je dat kapitaal of die gelden kunt gebruiken, dus een aantal contraintes van Europese en andere regelgeving. Er zijn natuurlijk ook een aantal budgettaire ESER-regels, maar dat zijn techniciteiten wat mij betreft. In het kort, de vraag komt en de vraag lijkt mij ook te mogen

souhaite préalablement me rendre compte du potentiel. Peut-être devrai-je revoir cette politique ultérieurement.

Le projet Georoutes sera introduit dans trente zones au mois de septembre. En décembre suivra une évaluation et au début de l'an prochain, une mise en oeuvre dans l'ensemble des zones.

Je désire par ailleurs obtenir les 300 millions d'euros. Une demande formelle parviendra au ministre cette semaine.

01.42 **Rik Daems**, ministre: M. Thys veut sans aucun doute utiliser le budget. Dans le nouveau contexte, le budget est davantage destiné au développement de la société qu'à un plan social pour le personnel. Lors de l'entrée en fonction du gouvernement, je me suis engagé à diriger le budget en ce sens. Les 300 millions d'euros seront demandés cette semaine.

op tafel komen van de regering.

Ik heb mij persoonlijk geëngageerd om de omvorming mogelijk te maken met de reservering ervan. Er ligt vandaag een werking van het bedrijf op tafel die maakt dat het niet in het kader van het sociale plan nodig is, dus dat het in de verdere ontwikkeling van het bedrijf, met alle sociale effecten in de positieve zin, moet worden gekaderd.

De **voorzitter**: Mijnheer Leterme, u krijgt 30 seconden spreektijd.

01.43 Yves Leterme (CD&V): Mijnheer de voorzitter, het gaat over 12 miljard, niet over de lichte van een bus. Ik zou twee dingen willen zeggen. Ten eerste, ik noteer dat de minister, weliswaar tussen de lijnen door, laat blijken dat in de mate het strategisch plan beantwoordt aan de doelstellingen van de regering, wat in de lijn van de verwachtingen ligt gelet op de goedkeuring door de Raad van Bestuur, een voorstel zal formuleren om de 12 miljard te deblokken.

Ten tweede, ik zou ook uitdrukkelijk vanuit mijn fractie vragen dat men die beslissing neemt. Ik zou die vraag willen steunen omdat De Post op het kruispunt staat van een aantal kansen en dus, of het nu voor een sociaal plan is of ter versterking van de kapitaalstructuur van het bedrijf, is het cruciaal dat dit gebeurt. Vandaar dat ik nog kort het woord vroeg om die vraag nog eens te ondersteunen.

De **voorzitter**: Dan rest er mij nog enkel de taak om de heer Thys te bedanken voor de lange namiddag die hij bij ons heeft doorgebracht en hem te zeggen tot ziens in oktober.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

Wij gaan over tot het tweede gedeelte van het Postluik van deze namiddag.

Les interpellations n° 1312 de M. André Smets, n° 1343 de M. Gerolf Annemans sont reportées car ces collègues sont retenus à la commission Sabena.

Ook de heer Ludo Van Campenhout bevindt zich momenteel in de commissie Sabena.

01.44 Karine Lalieux (PS): Monsieur le président, à la suite de la discussion que nous avons eue avec M. Thys, je retire ma question au ministre puisque cette question avait été déposée avant même que le contrat de gestion soit signé et négocié in fine. Comme beaucoup de réponses m'ont été données aujourd'hui, ma question est devenue sans objet.

01.45 Jozef Van Eetvelt (CD&V): Mijnheer de voorzitter, ik sluit mij aan bij de argumentatie van mevrouw Lalieux.

02 **Samengevoegde interpellatie en vragen van**

- mevrouw Frieda Brepoels tot de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand, over "het nieuwe beheerscontract van De Post" (nr. 1299)

- mevrouw Marie-Thérèse Coenen aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand, over "het beheerscontract van De Post" (nr. 7464)

- de heer Jean Depreter aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand, over "het beheerscontract van De Post" (nr. 7468)

02 **Interpellation et questions jointes de**

- Mme Frieda Brepoels au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes, sur "le nouveau contrat de gestion de La Poste" (n° 1299)

- Mme Marie-Thérèse Coenen au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes, sur "le contrat de gestion de La Poste" (n° 7464)

- M. Jean Depreter au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes, sur "le contrat de gestion de La Poste" (n° 7468)

02.01 **Frieda Brepoels** (VU&ID): Mijnheer de voorzitter, eind goed al goed, voorlopig tenminste voor wat de bespreking van het nieuwe, het derde, beheerscontract met De Post betreft. U weet dat wij in het Parlement reeds zeer lang vragende partij zijn om een debat over het beheerscontract te hebben. Het is een beetje een gemiste kans dat wij niet de gelegenheid hebben gehad om, vooraf aan de onderhandelingen die u heeft gevoerd met De Post, hier een debat, een open gesprek over te hebben. Ik ben aangenaam verrast door de wijze waarop de heer Thys vandaag op een vrij open manier met ons in debat is getreden. Uiteraard kan hij op dit ogenblik niet op alle vragen even concreet ingaan. Aan u als bevoegd minister voor De Post zou ik willen vragen om ook de heer Thys in de toekomst die kansen te blijven geven omdat wij in het andere geval vlug in een welles-nietesspelletje terechtkomen. Ik weet wel dat u een politicus bent en de heer Thys niet, maar indien u, en meer specifiek naar dit beheerscontract toe, ook naar het publiek toe iets meer zijn stijl u eigen zou hebben gemaakt dat zouden we hier met minder vragen zitten. Ik verklaar mij nader. Op het ogenblik dat u naar buiten bent gekomen met de eerste resultaten van de onderhandelingen deed u het overkomen in de pers of er een tabula rasa was gemaakt met alles en nog wat. Alles zou worden opgelost naar de toekomst toe. Tenminste voor wat de delicate punten betrof die de heer Rombouts tot zijn einde hadden doen brengen binnen De Post.

Ik doel dan vooral op de problematiek van het postkantorennetwerk en de sorteercentra. Weliswaar was die er al iets vroeger.

Ik ben blij dat ik vandaag de heer Thys opnieuw hoor zeggen dat het derde beheerscontract voor hem helemaal geen revolutie is. Die uitspraak had hij in de pers reeds gedaan. Ik ben erg blij om samen met de overheid een aantal belangrijke aspecten van de core business van De Post te kunnen verfijnen en uit te werken, maar vooral om in de toekomst te kunnen controleren.

Ik ben niet de enige in het Parlement die met erg veel spanning uitkeek naar het nieuwe beheerscontract. Het liet immers erg lang op zich wachten. Ik begrijp nu eigenlijk nog steeds niet waarom het zo lang heeft moeten duren. Het oude contract is al meer dan een half jaar verlopen. Het nieuwe werd pas vorige week ondertekend. De voorganger van de heer Thys had reeds vorig jaar de eisen duidelijk gemaakt. Daar moesten natuurlijk financiële middelen tegenover staan. Ik vind het jammer dat die periode van meer dan een half jaar niet werd gebruikt om het werk, dat erin bestaat dat voorbereidende werkgroepen nu bepaalde overeenkomsten en knelpunten verder uitwerken, vooraf te doen. Dan had men nu een meer voldragen beheerscontract kunnen voorstellen.

Mijn interpellatie dateert van een maand terug. Ik heb vandaag iets minder de indruk dat De Post van de overheid voldoende

02.01 **Frieda Brepoels** (VU&ID): Nous en sommes déjà au troisième contrat de gestion conclu avec La Poste. Le groupe N-VA réclame depuis longtemps un débat à ce sujet, mais une fois de plus, nous avons laissé passer l'occasion de le faire. Cela dit, je suis agréablement surprise par la discussion ouverte que nous avons pu avoir avec M. Thys. Si le ministre Daems faisait sienne l'attitude de l'administrateur délégué, il n'y a pas de doute qu'on lui poserait moins de questions.

Le nouveau contrat de gestion était initialement présenté comme une opération "table rase", surtout dans des domaines délicats tels que le réseau des bureaux de poste et les centres de tri. Les déclarations de M. Thys me confortent dans ma conviction qu'on n'a finalement pas du tout fait table rase. M. Thys se félicite déjà d'avoir la possibilité d'optimiser l'activité de base de La Poste.

Je ne comprends pas pourquoi la mise au point du nouveau contrat de gestion a pris tellement de temps. La durée de gestation aura été de six mois.

Par ailleurs, je ne suis toujours pas certaine du fait que La Poste disposera bien des moyens lui permettant de se préparer au marché libéralisé. Il est évident qu'une entreprise publique belge n'est pas gérée uniquement en fonction de critères économiques. Il y a des intérêts communautaires et sociaux qui interviennent également. A plus long terme, cet état de chose ne profite ni aux

mogelijkheden krijgt om zich klaar te maken voor de geliberaliseerde markt. Als in een federaal overheidsbedrijf een aantal economische argumenten heel duidelijk moet wijken voor zowel communautaire als – wellicht terechte – sociale eisen, vraag ik mij af wie daarmee op lange termijn gediend is. De klant niet en het personeel nog veel minder, denk ik.

Op de hele problematiek van de postkantoren en het netwerk ga ik nu niet dieper in. De lont is er gedeeltelijk uitgehaald door de bijkomende informatie. Ik betreur op het vlak van de service nog altijd dat er in geen private samenwerking is voorzien. Men spitst vooral toe op de openbare diensten, de lokale overheden. Ik denk dat wij op dat vlak iets ambitieuzer hadden moeten zijn.

Ik verwees daarnet naar de enquêtes van Testaankoop, waarin heel wat knelpunten naar voren kwamen. In het beheerscontract vind ik voor die knelpunten eigenlijk niet erg veel oplossingen terug.

De heer Thys zal proberen er iets aan te doen. Als het beter kan, zal hij het doen. Ik heb gehoord op basis van een aantal data dat bijvoorbeeld het raadgevend comité voor de postdiensten – waarin de gebruikers ook zijn vertegenwoordigd – maar enkele dagen de tijd hebben gekregen om mee te spreken over dat nieuwe beheerscontract. Moest u, mijnheer de minister, daarvoor meer ruimte hebben gegeven, dan zou u waarschijnlijk een aantal van die concrete dienstverleningsknelpunten hebben kunnen oplossen.

Mijnheer de voorzitter, ik heb nog een vraag over de problematiek van de sancties. Het is toch belangrijk dat die sancties goed zijn omschreven. Wij hebben daarover vanmorgen met mevrouw Durant ook nog gesproken in het kader van een ander dossier. Ik zie dat men hier precies dezelfde formulering overneemt als in het vorige beheerscontract. Ik meen dat het contract niet voldoende mogelijkheden biedt op het ogenblik dat De Post haar verplichtingen niet zou vervullen en de diensten niet zou verbeteren of verder ontwikkelen. Ik vraag mij af waarom men niet van het verleden heeft geleerd.

Ten slotte, mijnheer de voorzitter, naar aanleiding van een interpellatie die wij enige tijd geleden aan u hebben gericht en een aantal nota's die wij nadien hebben kunnen inzien (...)

Ik meen dat bij de postdiensten al lang de vraag leeft waarom dat niet aan hen zou worden toevertrouwd. Ik meen dat het nu uit het beheerscontract is verdwenen. In het oude beheerscontract is daarover een formulering opgenomen. Waarom is dat uiteindelijk niet bedongen? Waarom heeft men die beslissing niet genomen?

Ik zal het daar voorlopig bij houden, mijnheer de voorzitter, omdat op de andere vragen een voorlopig antwoord werd gegeven.

De **voorzitter**: Wij hebben ook nog ABX voor de pakjes.

02.02 Frieda Brepoels (VU&ID): Dat is niet bij De Post, maar bij de NMBS.

02.03 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Monsieur le

clients, ni au personnel.

L'exposé de Monsieur Thys m'a quelque peu rassurée. Je déplore toutefois que l'on ne déploie pas plus d'efforts pour coopérer avec le secteur privé.

Le contrat de gestion n'offre guère de solutions aux problèmes révélés par l'enquête de *Test-Achats*, par exemple en ce qui concerne la qualité du service. Si le Comité consultatif pour les services postaux avait bénéficié d'une plus grande collaboration lors de l'élaboration du contrat de gestion, il en aurait peut-être été différemment.

Il conviendrait de préciser les sanctions auxquelles s'expose La Poste si elle ne respecte pas ses engagements. On s'est contenté de reproduire la formulation de l'ancien contrat de gestion, ce qui n'offre pas suffisamment de garanties.

Enfin, le nouveau contrat de gestion ne comporte rien à propos du transfert du service des colis de la SNCB à La Poste. L'ancien contrat de gestion comprenait pourtant un passage à ce sujet. Pourquoi a-t-il été supprimé?

02.03 Marie-Thérèse Coenen

président, monsieur le ministre, je n'ai pas posé mes questions tout à l'heure car, portant sur le budget, elles ont une connotation politique.

Je me souviens très bien que, dans le budget 2002, la part allouée par l'Etat à La Poste pour ses missions de service public a été fortement réduite par rapport au budget 2001. A l'époque, monsieur le ministre, vous aviez dit que l'on rééquilibrait ce budget en fonction des politiques développées par La Poste, en partant du principe qu'il pourrait être revu à la hausse, si nécessaire.

Par rapport à ce nouveau contrat de gestion, l'Etat honore-t-il ses obligations en tenant compte du montant de 2002 ou La Poste est-elle en charge de trouver une partie des fonds grâce à de nouveaux types de financement ou une efficacité financière plus importante qu'elle devrait retrouver. M. Thys a parlé de tous les problèmes qu'il rencontre avec la reconversion et la restructuration de La Poste, la rénovation des bâtiments, etc. Ce n'est donc pas le moment de réduire les moyens attribués à cette entreprise.

Voorzitter: Daan Schalck.

Président: Daan Schalck.

Dans quelle perspective l'Etat s'inscrit-il par rapport à ce budget?

Je voudrais également vous poser une question quant au rôle de l'IBPT. Ce dernier est considéré comme l'un des organes par excellence pour mettre au point toute une série de grilles d'évaluation et des mécanismes de régulation et de contrôle. A plusieurs reprises, M. Thys en a parlé en disant qu'il était important de pouvoir travailler avec cet institut. Cependant, il faut se rappeler que l'on attend la réforme et qu'il va également falloir tenir compte de la façon dont l'IBPT va pouvoir jouer son rôle de régulateur vis-à-vis de La Poste mais aussi à l'égard des autres services qui assurent la distribution de colis, etc., ce que La Poste fait aussi. Je pense, par exemple, à la distribution de journaux. On a donné l'exemple de deux sociétés privées. Dans ce cadre, une série de règles devraient être établies de façon à ce que La Poste ne soit pas mise en concurrence de manière non-équilibrée.

Ma troisième question a trait au projet de portail informatique gouvernemental – e-government –, idée que le gouvernement a lancée depuis le début de cette législature. Le contrat de gestion comporte des ouvertures en la matière, mais il serait important de préciser les missions que le gouvernement donne à La Poste pour ouvrir ce champ de services.

La Poste, - qui essaye de tendre vers ce marché -, sera-t-elle l'interlocuteur privilégié? Dans le chef du gouvernement, y a-t-il une volonté explicite d'avancer dans ce sens-là? Et où va-t-on dans ce domaine? Concernant la question de l'évaluation, de nombreux critères de qualité doivent être élaborés – que ce soit le J+1, la qualité totale, les normes, etc. – et vis-à-vis desquels La Poste s'engage. Je vous ai posé une question par rapport à une des missions essentielles de La Poste: le pli recommandé, accompagné de la garantie de réception dans les délais requis et d'un service de qualité. A ce sujet, les médiateurs de La Poste évoquent un taux d'insatisfaction important. Or, il s'agit là d'un des monopoles de La Poste aujourd'hui et cela le restera sans doute.

(ECOLO-AGALEV): Bij de bespreking van de begroting 2002 is gebleken dat het budget voor de opdrachten van openbare dienstverlening van De Post veel lager was dan in 2001. U liet ons toen verstaan dat, naargelang de strategie die De Post zou volgen, dit bedrag misschien herzien kon worden. Voor welke bedragen komt de Staat zijn verbintenissen na in het nieuwe beheerscontract? Gaat het over de begroting 2002 of over nieuwe vormen van financiering die De Post zal moeten vinden?

Welke rol speelt het BIPT, dat belast is met het instellen van evaluatieroosters en reguleringsmechanismen, ten aanzien van De Post?

Inzake de portaalsite is het absoluut noodzakelijk dat er in het beheerscontract in een duidelijke verband met de opdrachten die de regering De Post geeft, wordt voorzien. Is de regering daartoe uitdrukkelijk bereid?

Wat de evaluatie betreft moeten kwaliteitscriteria worden uitgewerkt, aangezien de ombudsmannen hebben vastgesteld dat er op bepaalde punten, zoals met name de aangetekende zendingen, ontevredenheid bestaat. Wat gebeurt er als De Post de *total quality* niet bereikt? Wordt er in sancties voorzien? Wordt de evaluatie van het kwaliteitsniveau door het BIPT of door andere instellingen uitgevoerd? Het is niet onbelangrijk te herinneren aan het feit dat de consumentenverenigingen veel aandacht aan dit soort problemen besteden.

Si La Poste n'atteint pas la qualité totale pour différents services qu'elle définira elle-même, quelle(s) sanction(s) le gouvernement menace-t-il de prendre? Sont-elle d'ordre financier ou autres? Comment cela va-t-il être mis en œuvre? Est-ce l'IBPT qui va devoir gérer ce problème d'évaluation du niveau de qualité? Y a-t-il d'autres conventions avec l'extérieur pour mesurer ce degré de qualité et d'efficacité mis sur papier et devant être réalisé sur le terrain?

Les sociétés de consommateurs restent très vigilantes par rapport aux performances de La Poste. Il s'agit de questions relevant davantage du politique que de La Poste elle-même.

02.04 Jean Depreter (PS): Monsieur le président, monsieur le ministre, ma question a été introduite au moment où nous avons pu prendre connaissance du contrat de gestion. Ce dernier nous a été transmis, mais je n'ai, pour ma part, pas encore eu le plaisir de le consulter intégralement.

J'y ai relevé quatre points. Premièrement, l'accord intervenu au dernier moment à propos de la distribution des journaux me semble un bon accord. Il traduit la volonté, très explicitement affirmée dans le contrat de gestion, d'assurer le service public dans ce domaine. C'est un point tout à fait positif à mes yeux.

Deuxièmement, la qualité de l'acheminement du courrier devrait aller en s'améliorant. C'est aussi un point essentiel. M. Thys disait d'ailleurs tout à l'heure que cela faisait partie du métier de base. Effectivement, l'acheminement du courrier est la mission essentielle de La Poste et le fait qu'elle essaye d'atteindre un taux de satisfaction de 91 à 95% pour la délivrance du courrier à J+1 démontre le souci qu'elle garde à l'égard de son métier de base.

Troisièmement, je voudrais aborder le thème des prestations financières de base, c'est-à-dire le service bancaire ou financier universel. Cette idée a fait du chemin en quelque temps puisque, ces jours-ci, nous avons eu le plaisir de voir les choses avancer en la matière. Mon parti y a d'ailleurs été pour quelque chose et le ministre également.

La meilleure définition du service universel constitue un progrès essentiel. La Poste voit confirmer son rôle à cet égard, mais d'autres devront également intervenir. Au cas où ils ne le font pas, il appartiendra au Fonds de compensation de le faire. On pourrait parler de notion adaptée du service public. Et si on en avait une conception tout à fait défensive, on pourrait dire que le service universel en tant que tel est une nuance par rapport au métier de base du service public. Mais nous voyons d'un très bon œil la forme qu'il est en train de prendre, notamment en ce qui concerne l'intervention du fonds de compensation. J'ai parlé tout à l'heure du fonds de solidarité mais c'était un lapsus.

Quatrièmement, M. Thys s'est montré très prudent au sujet de l'introduction des nouvelles technologies dans les bureaux de poste. Il a rappelé à plusieurs reprises les métiers de base, le mail, la banque et les assurances, mais il m'a semblé plutôt réticent par rapport au développement de nouveaux services dans le domaine

02.04 Jean Depreter (PS): Het in verband met de krantenverdeling bereikte akkoord is een goede zaak. De kwaliteit van de afhandeling van de post, de hoofdopdracht van het bedrijf, zal eveneens worden verbeterd door van 91% tot 95% succesvolle bestelling over te gaan.

Wat de financiële basisprestaties betreft wordt de rol van De Post bevestigd via de universele dienstverlening. Deze dienst is een zeer goede zaak gelet op het bestaan van het compensatiefonds.

Het invoeren van nieuwe technologieën in de postkantoren ten slotte houdt meer in dan het ter beschikking stellen van een internetterminal in het midden van het kantoor.

Hoe zit het met de sluiting van de kleine postkantoren waarover reeds verschillende verklaringen werden afgelegd?

Om een PSP dat meer dan 5 km van een ander is verwijderd te sluiten, kunnen we stellen dat de regering vooraf moet worden ingelicht. Is vooraf inlichten voldoende of moet toestemming worden gevraagd?

Ik veronderstel dat niemand dit wil, maar we kunnen ons het scenario al voorstellen: een postkantoor wordt door een PSP vervangen, vervolgens wordt de regering over de sluiting van het

des télécommunications. Toutefois, si l'on veut, par exemple, installer des terminaux internet, il ne suffit pas de planter une borne au milieu d'un hall d'entrée pour que les gens utilisent ce système. D'ailleurs, même pour la banque et les assurances, il y a un problème d'aménagement des locaux. Si l'espace n'est pas correctement organisé, le public ne fera pas appel à ces services, y compris ceux liés à la télécommunication.

PSP ingelicht en ten slotte moet men het stellen met een rondtrekkend bestelwagentje.

Moet de gemeentelijke overheid niet worden betrokken bij de procedure om een PSP te sluiten?

C'étaient les quatre remarques de base. Mais, ma préoccupation principale concerne les PSP (Points de service postal).

A l'heure actuelle, nous comptons 1.470 bureaux. M. Thys a fait des déclarations très importantes au niveau des médias francophones en disant qu'il n'y aurait pas de fermeture de bureaux de poste. Par la suite, on a appris qu'il n'y aurait pas de suppression soudaine et massive de petits bureaux. Donc, il ne s'agissait pas tout à fait de la même formulation. J'ai bien repéré que les PSP en question seront tenus par du personnel de La Poste et qu'ils devront proposer l'ensemble des missions du service public et du service universel. Cela me paraît important.

Nous avons abordé la notion de la distance des 5 kilomètres. Pour supprimer un PSP éloigné d'un autre PSP de plus de 5 kilomètres, il faudra prévenir le gouvernement. Tout à l'heure, la question a été posée. M. Thys n'a pas répondu, mais vous avez eu en aparté une discussion sur le plan politique. Que signifie prévenir le gouvernement ou obtenir l'autorisation à cet égard? Il serait utile d'apporter quelques précisions en la matière. Vous avez dit tout à l'heure qu'en l'absence de réponse du gouvernement endéans les trois mois, La Poste ferait ce qu'elle voudrait.

Par ailleurs, étant donné qu'il n'est nullement question de supprimer des bureaux de poste, dans quel cas retrouverons-nous un PSP, par exemple, dans une bibliothèque communale? Quel est le rôle des petites camionnettes, c'est-à-dire les bureaux itinérants? Autrement dit, je suppose qu'il n'entre dans l'intention de personne – le contrat de gestion et les évolutions ne me semblent pas offrir toutes les garanties à ce propos – de supprimer des bureaux de poste. Mais, il ne faut pas non plus faire des déclarations en ce sens.

Supposons la situation suivante: un bureau de poste est établi. Ensuite, on prend un accord avec une bibliothèque communale ou autre pour établir un PSP. Si La Poste désire le supprimer, elle en demandera l'autorisation au gouvernement. Si ce dernier ne répond pas, La Poste supprimera ce PSP et les services seront assurés par le passage d'une petite camionnette.

Je suppose que ce n'est l'intention de personne mais je crois que formellement, le scénario que je viens d'évoquer n'est pas tout à fait exclu. M. Bellot demandait pourquoi interpellier uniquement le gouvernement. Il faudrait que les autorités communales se sentent aussi interpellées à cet égard. Monsieur le ministre, vous aviez la question par écrit et vous avez donc pu réfléchir longuement et en détail pour me donner une réponse détaillée aujourd'hui et je vous en remercie.

02.05 **Minister Rik Daems:** Mijnheer de voorzitter, collega's, ik zal zo concreet mogelijk antwoorden.

Ten eerste wil ik een basisopmerking formuleren. Ik denk dat u gemerkt hebben dat wij het principe van het zogenaamde corporate governance zo correct mogelijk willen toepassen. Ik heb dat in al mijn dossiers gedaan en wil dat ook in dat dossier doen.

De transparantie en de gegevensstroom van het bedrijf naar het Parlement, de controleur van de regering die eigenlijk de uitvoerder is als aandeelhouder van De Post, zal als volgt werken. Als aandeelhouder kan ik de afgevaardigde bestuurder uitnodigen om toelichting te geven in het Parlement, zoals wij dat vandaag hebben gedaan. Ik ben van plan om dat in de toekomst op gestructureerde wijze te blijven doen, zoals ik dat in het verleden al gedaan heb. Telkens als er daarover opmerkingen worden gemaakt, heb ik daar vragen bij. Ik kan in dat verband alleen maar herhalen dat ik de eerste ben die de afgevaardigde bestuurders van al die diverse bedrijven naar het Parlement heeft gebracht. Dat mag ook eens gezegd worden. Ik zal daarmee blijven doorgaan.

02.06 Frieda Brepoels (VU&ID): Mijnheer de minister, één persoon hebt u toch nog altijd niet naar het Parlement laten komen.

02.07 Minister Rik Daems: Wie dan niet?

02.08 Frieda Brepoels (VU&ID): De heer Claude Tintin. U hebt die opmerking nog al eens gemaakt, maar u vergeet één persoon. De anderen hebt u wel al uitgenodigd.

02.09 Minister Rik Daems: Dat verrast mij wat. Dat is dan meteen ook op te lossen door hem het jaarverslag te laten voorstellen. Dat jaarverslag van Belgacontrol werd onlangs nog voorgesteld. Ik heb er geen bezwaar tegen om bijvoorbeeld in oktober de afgevaardigde bestuurders de jaarslagen en de strategische plannen te laten toelichten, zoals we vorig jaar hebben gedaan. Elk overheidsbedrijf moet een strategisch plan uitwerken dat aan mij als medeaandeelhouder of alleenaandeelhouder is voorgelegd en waaraan ook een bespreking in de algemene vergadering is gewijd.

De normale regels van de normale bedrijfsvoering worden dus gevolgd. Publicitair gezien is dat misschien niet zo interessant, want daarmee lopen wij niet op de straat te koop. Dat kan trouwens ook niet, net zomin als de beraadslagingen van de raad van bestuur van zo'n bedrijf een publieke aangelegenheid zijn. Het engagement was er dus al, is er zeker ook vandaag en blijft ook morgen bestaan. Misschien moeten wij de rapporteringen wat structuur geven, waarna het Parlement daarover een voorstel van resolutie kan goedkeuren, zodat ook eventuele opvolgers zich daaraan in de toekomst te houden hebben. Het zou jammer zijn als ons werk in de toekomst niet wordt voortgezet.

Mevrouw Brepoels, of er op het beheerscontract al dan niet met hoerageroep wordt gereageerd, is niet van belang. Ik wil u er toch attent op maken dat het beheerscontract door de heer Thys en mijzelf gezamenlijk werd voorgesteld aan de media. Bij die voorstelling zei de heer Thys dat het nieuwe beheerscontract geen revolutie betekent, wat ik bevestigd heb. Ik weet niet hoe dat anders overgekomen kan zijn, aangezien wij beiden zeggen dat het geen

02.09 Rik Daems, ministre: J'appliquerai le principe du *corporate governance* pur, comme pour tous mes dossiers. Je suis le premier à avoir invité ici les administrateurs délégués des différentes entreprises, et je continuerai à le faire. Nous devons structurer cette forme de rapport, de sorte que mes successeurs continuent dans cette voie.

Le contrat de gestion a été présenté par Monsieur Thys et moi-même, et aucun de nous n'y a vu une révolution. C'est toutefois un instrument de travail utile. Monsieur Thys est prudent mais dynamique.

revolutie is, maar wel een erg belangrijk werkdocument. Het nieuwe beheerscontract introduceert namelijk enkele nieuwe concepten die grondig uitgewerkt moeten worden, zodat we er zeker van kunnen zijn dat ze werkbaar zijn. We mogen daarbij zeker niet hals over kop of te detaillistisch te werk gaan. Ik neem aan dat u van de uiteenzettingen van de afgevaardigd bestuurder in elk geval onthoudt dat de heer Thys een voorzichtig maar doortastend man is. Hij controleert of iets mogelijk is en voert dat ook uit. Er zal dus geen ontkennend antwoord komen.

02.10 Frieda Brepoels (VU&ID): Hij is duidelijk een Limburger.

02.11 Minister Rik Daems: Hij is inderdaad een Limburger.

Om die reden vindt u in het beheerscontract uitgerekend dat soort van passages waaraan wij nu voortwerken.

Waarom gebeurt de evaluatie pas over zes maanden en niet vroeger? Welnu, ik wilde het bedrijf absoluut de tijd geven om wat te bekomen. Wat heeft het nu voor zin om daarmee snel te willen vorderen, alleen maar voor de vorm, als het lopende contract hoe dan ook van toepassing blijft? Dat heb ik zo ook aan de Ministerraad voorgelegd. Ik vind dat soms ook de nodige tijd verleend moet worden. Het resultaat terzake is volgens mij goed.

U merkte op dat de private punten wat ambitieuzer mochten zijn. U hebt gehoord wat de heer Thys daarvan vond. Volgens hem is daarvan vandaag geen sprake. In eerste instantie kunnen wij namelijk met de publieke combinatie van synergieën al ver vorderen.

Het is echter niet omdat de heer Thys zegt dat het vandaag niet mogelijk is, dat het er morgen niet kan komen. Ik denk dat het goed is dat we in het beheerscontract de zaken niet op hun kop zetten en eerst proberen de contactpunten op het gemeentelijke niveau te bekijken in samenwerking met de gemeentelijke autoriteiten of publieke dienstverleners. Dat lijkt me de synergie te zijn die we als eerste en op de gemakkelijkste manier kunnen bereiken. Die combinatie van publieke autoriteiten sluit echter geen andere entiteiten uit. Ik zeg niet dat dit onmogelijk is, maar het moet worden bekeken. Laat daar misschien toch even de ervaring op het terrein spelen. Dat is ook de reden waarom het veeleer verstandig is voldoende vaag te blijven in een beheerscontract, dan het zo streng af te bakenen dat je voor jezelf verschillende mogelijkheden blokkeert.

Ik ga het even over de sancties hebben. Het zijn de sancties die ingeschreven waren in het vorige beheerscontract. Het is misschien interessant te melden dat de raad van bestuur wel degelijk ook de vergoeding van het management afhankelijk gemaakt van de prestatie. Herinner u dat de vergoeding van de afgevaardigd bestuurder – en volgens mijn informatie ook van andere leden van het directiecomité en het topmanagement – voor een deel afhankelijk is gemaakt van prestaties. Dat is toch een nieuw element. Ook daar loopt men niet mee te koop maar dat zijn fundamentele wijzigingen die werden aangebracht. U zult net zoals ik uit de pers hebben vernomen dat de structuur van verloning van de nieuwe afgevaardigd bestuurder van de spoorwegen gelijklopend is met die van De Post. Een gedeelte blijft namelijk variabel.

02.11 Minister Rik Daems: Le rapport n'a été présenté qu'au bout de six mois, car je voulais laisser à l'entreprise le temps de se remettre et le contrat en cours était de toute manière toujours d'application. Les sanctions prévues sont les mêmes que dans le contrat de gestion précédent. La liaison partielle établie par le conseil d'administration entre la rémunération du management et le niveau des prestations constitue un élément nouveau.

Over een periode van vijf jaar bedraagt de te factureren kostprijs 227 miljoen euro per jaar. Het gaat hier om een factuur die de Post overmaakt aan de Staat voor het verlenen van de diensten en het volbrengen van de opdrachten omschreven in het beheerscontract.

De bankdiensten zijn niet voor 100 percent gedekt, maar alle bankinstellingen zullen de verantwoordelijkheid moeten dragen voor wat hun marktaandeel betreft.

Als men mij iets niet kan verwijten is het wel dat ik geen ruimte zou laten voor parlementaire initiatieven. Ik moedig integendeel parlementaire initiatieven aan, want met een regel uitgevaardigd door het Parlement behaal ik veel gemakkelijker resultaat dan met het verdedigen van mijn eigen voorstellen bij de regering.

Wat de begroting betreft, werd een bedrag van 50 miljoen euro niet opgenomen in de

En ce qui concerne la question de Mme Coenen relative au budget, on a établi un coût à facturer sur une période de 5 ans; il se monte à un total de 1,1 milliard d'euros. Sur une base annuelle, cela représente un montant de 227 millions d'euros indexé. Il correspond à la facturation que La Poste adresse à l'Etat pour des coûts qu'elle a encourus en rendant des services publics demandés et stipulés dans le contrat de gestion. Il n'y a donc pas de déficit. Il y a tout simplement facturation du coût réel. Toutefois, il faut relever que l'élément à ne pas être couvert à 100% est le service bancaire. En la matière, des accords ont été conclus visant à introduire la notion de service bancaire universel où, par un système de compensations, toute institution bancaire doit supporter le poids de son activité dans le marché.

C'est en fait le concept que nous avons développé ensemble au sein de cette commission. En effet, je vous rappelle que nous avons mené ici le débat sur le service universel. Monsieur le président, je pense que l'on ne pourra jamais me reprocher de ne pas avoir laissé l'initiative au parlement. Je ne viens pas à tout moment avec des projets à l'égard desquels je veux peser sur le parlement, mais le contraire est vrai. Je pense pouvoir dire que je stimule l'activité parlementaire; c'est encore le cas pour le groupe de travail sur la loi de 1991. Je pense que la réflexion qui émane du monde parlementaire est plus riche; pour être honnête, elle passe plus facilement que lorsque je dois défendre certaines propositions devant le gouvernement! Vous l'aurez compris!

Toujours à propos du budget, je dois reconnaître qu'environ 50 millions d'euros ne sont pas repris cette année-ci bien qu'ils soient facturés. Il ne s'agit pas d'un manque de facturation mais bien d'un décalage dans le paiement. Il n'y a pas de secret. Le décalage est fait pour des raisons budgétaires de l'Etat.

C'est une réponse que j'ai d'ailleurs déjà donnée à d'autres intervenants.

02.12 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Et l'année prochaine?

02.13 Rik Daems, ministre: Pour l'année prochaine, c'est un débat que nous allons mener dans le cadre de la confection du budget 2003.

L'IBPT est le régulateur du marché des postes et des télécommunications. Il va donc de soi que cette institution soit contrôleur de l'activité postale. Cette institution est censée être neutre dans le marché postal et elle est donc l'instrument par excellence pour nous fournir des données objectives et neutres concernant l'activité, aussi bien sur des aspects nominaux que qualitatifs concernant les services rendus par La Poste.

J'ai déjà répondu à Mme Brepoels au sujet des sanctions.

02.14 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): C'est l'IBPT qui

jaarrekeningen, maar ze werden wel gefactureerd.

Volgend jaar zullen we moeten bespreken op welke wijze we dat gefactureerd bedrag gaan opnemen in de begroting 2003.

Het BIPT is het instituut dat toezicht houdt op de postdiensten. Het gaat om een neutraal orgaan en het is dus goed geplaatst om kennis te nemen van de gegevens en om zowel de nominale waarde als de kwaliteit van de geleverde diensten na te gaan.

02.14 Marie-Thérèse Coenen

sera chargé de vérifier les règles du contrat de gestion?

(ECOLO-AGALEV): Ziet het BIPT ook toe op de naleving van de regels van de beheersovereenkomst?

02.15 Rik Daems, ministre: En partie oui, c'est l'IBPT qui confirmera, par exemple, certains éléments comme le D+1 ou le J+1 mais les mesures seront effectuées par BELEX. C'est une technique existant sur le marché et qui est utilisée par d'autres. L'IBPT effectue le contrôle des données qui lui sont fournies par cet outil de mesure que La Poste lui fournit. BELEX est un système de mesure reconnu. Il est normal que la société s'organise pour payer les mesures effectuées mais que le contrôle soit réalisé par l'extérieur. Je souligne que BELEX est également extérieur à l'entreprise.

02.15 Minister **Rik Daems**: Ten dele. De metingen worden echter uitgevoerd door BELEX, dat vervolgens de te controleren gegevens overmaakt aan het BIPT. BELEX is eveneens een neutraal orgaan.

J'en arrive au portail et au gouvernement électronique. Le contrat de gestion ouvre certaines portes comme la certification de données, etc. permettant à La Poste de se développer dans le secteur du gouvernement électronique. Cela ne l'oblige pas à devenir le partenaire prioritaire de l'Etat dans ce contexte car ce n'est pas conforme aux règles du marché. Il y a d'ailleurs eu un problème à cet égard au début 2000, quand j'avais déjà proposé au gouvernement que La Poste soit le partenaire fixe de l'Etat pour développer le gouvernement électronique. On n'a pas pu le faire pour la simple raison que les règles européennes de compétition loyale ne le permettent pas. En l'inscrivant dans le contrat de gestion, cela devient une activité potentielle de La Poste, ce qui lui permet de jouer dans ce marché concurrentiel pour fournir ces services. C'est ce que nous avons fait. Vous avez d'ailleurs pu remarquer que Belgacom et La Poste ont déjà fourni ensemble un élément, à savoir la certification de données. Ils vont le faire ensemble, ce qui me paraît logique. C'est pourtant assez unique. Il y a peut-être beaucoup à dire au sujet du fonctionnement de nos entreprises dans lesquelles l'Etat est toujours actionnaire mais c'est bien la première fois que nous voyons une collaboration directe entre deux des grosses sociétés qui appartiennent totalement ou en partie à l'Etat. ABX pourrait d'ailleurs en être un second exemple.

Wat dan de portaalfunctie en e-government betreft: bepaalde aspecten daarvan zullen De Post de mogelijkheid bieden haar elektronische dienstverlening uit te breiden, maar ze kan in deze niet de bevoorrechte partner worden van de Staat, omdat de Europese concurrentieregels zulks verbieden. Zoals om het even welke onderneming zal De Post haar diensten kunnen aanbieden op een concurrentiële markt.

Ze ging al een vennootschap aan met Belgacom om de certificatie van gegevens binnen te halen. Ik wijs erop dat het de allereerste keer is dat een dergelijke rechtstreekse samenwerking tussen twee autonome overheidsbedrijven tot stand komt.

02.16 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Et entre le chemin de fer et La Poste?

02.16 **Marie-Thérèse Coenen** (ECOLO-AGALEV): Wordt er al met het spoor samengewerkt.

02.17 Rik Daems, ministre: Non, si le rail avait été un bon moyen de distribution pour La Poste, cela aurait été, non pas un rapprochement structurel des deux sociétés, mais un service rendu d'une société à une autre, à un prix facturé. C'est autre chose.

02.17 Minister **Rik Daems**: Neen. Het ging om een dienst van een bedrijf aan een ander bedrijf; in dit geval gaat het echter om een werkelijk kapitalistische samenwerking. De aangetekende zendingen blijven een voorbehouden domein. Deze dienst wordt niet geautomatiseerd

Ici, il s'agit d'une coopération au niveau du capital entre les deux sociétés. Il me paraît logique de l'appuyer financièrement.

Le courrier recommandé reste du domaine réservé. L'équivalent électronique n'est pas accepté dans notre législation. Il n'existe donc aucun risque aujourd'hui à ce propos.

02.18 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Qu'en est-il en ce qui concerne la qualité du service car La Poste garde un certain monopole?

02.19 Rik Daems, ministre: La qualité du service sera mesurée de la même façon. Il est évident que nous tiendrons compte des remarques formulées par les médiateurs.

Monsieur Depreter, vous avez émis des remarques concernant la distribution des journaux. Nous avons entamé le débat à ce sujet. Je ne sais pas si vous êtes au courant du coût annuel que représente, pour La Poste, la distribution des journaux. Avez-vous une idée de ce que cela représente?

02.19 Minister Rik Daems: De heer Depreter maakt zich zorgen over de krantenverdeling. Het debat hierover is begonnen.

Inzake de krantenverdeling bedragen de reële kosten die jaarlijks door De Post worden gefactureerd 3,2 miljard frank. Dat is vreselijk veel! Die kosten moeten natuurlijk beantwoorden aan de dienst die wordt verleend en die niet kan worden gesubsidieerd.

02.20 Jean Depreter (PS): Je sais qu'elle n'est pas rémunérée pour le service qu'elle rend.

02.21 Rik Daems, ministre: Non. La Poste facture le coût réel. Cependant, ce dernier n'est réellement connu que depuis quelques mois. Nous avons enfin mis sur pied une comptabilité analytique qui nous permet de mesurer les coûts. Dès lors, je puis vous dire que le coût annuel de la distribution des journaux est de 3,2 milliards de francs belges. Le coût annuel des périodiques des asbl correspond à 3,1 milliards par an. C'est incroyable. A ma demande expresse, le contrat de gestion prévoit donc une tripartite avec les distributeurs car le coût est énorme. Je trouve que le service rendu à la population doit refléter ce coût. C'est tout de même l'argent du contribuable qui est en cause. Cette intervention doit donc servir à couvrir le service rendu. Mais il ne s'agit pas d'un subside. Il est important de le préciser pour éviter tout problème avec les institutions européennes. En effet, il est interdit de subsidier des activités qui ressortent du marché concurrentiel.

02.22 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Je ne comprends pas. Il est pourtant indiqué dans le contrat de gestion que c'est au coût réel que le service est facturé. Donc, si la distribution des journaux coûte 3,1 milliards à La Poste, ce montant devrait être facturé aux distributeurs.

02.22 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Het beheercontract verwijst wel naar reële kosten.

02.23 Rik Daems, ministre: Non, le coût réel que La Poste facture à l'Etat, dans le contexte du service public, à savoir ici la distribution des journaux, se monte à 3,2 milliards. C'est le coût réel de la distribution pour La Poste. La société facture ce montant à l'Etat, qui lui paie ce montant; c'est donc le contribuable qui paie 3,2 milliards pour distribuer les journaux. C'est aussi simple que cela. Comme ce montant est important, il est normal que ce point soit abordé dans le cadre de nos discussions avec les distributeurs.

De **voorzitter**: Er is nog een interpellatie en twee vragen. Ik wil dus aandringen om de tijd te respecteren.

02.24 Rik Daems, ministre: Je vous communique quelques éléments car il est important de cadrer les réponses de M. Thys. Ce qu'il faut savoir – et c'est une partie du plan stratégique que je peux vous dévoiler et pour lequel j'ai été consulté par le conseil d'administration, ce qui est logique en tant qu'actionnaire même si la

02.24 Minister Rik Daems: Ik heb het over de kosten gehad die De Post echt moet ten laste nemen om de kranten te verdelen en die de Staat – met andere

responsabilité revient au conseil –, c'est que dans le plan stratégique précédent, on accordait plus d'attention à la croissance externe de l'entreprise. Cela signifie qu'une grande partie du capital était attribuée à des entreprises extérieures dans le but de créer cette croissance externe, du cash-flow externe, pour protéger la position de La Poste dans un marché qui s'ouvrait de plus en plus.

Il s'est avéré que le rapport "investissements en termes de capital/augmentation potentielle des marchés extérieurs" – "non call" – est moins important que ce qui avait été estimé au début par tous, y compris le conseil d'administration. Mais après un an ou deux, la réalité apparaît et c'est à partir de cette constatation que M. Thys dit qu'il faut davantage se centrer, et sûrement déjà maintenant, sur le « core business » car c'est là que « la grosse tarte est à descendre ». Il est logique que l'exécution de la stratégie de l'entreprise attache plus d'attention aux métiers de base puisqu'il s'est avéré que le capital nécessaire pour provoquer la croissance externe était démesuré. On pourrait le faire mais sans le capital nécessaire, c'est un réel problème.

La stratégie initiale ne change pas, ce sont les priorités qui ont changé. Sur 92 projets potentiels, le fait d'en choisir 9 qui font 70% des revenus de tous ces projets me semble logique. D'après les réponses de M. Thys, nous avons pu constater qu'il faut rester les deux pieds sur terre; le temps est désormais à l'exécution et non plus à la réflexion.

J'ai répondu en ce qui concerne le service bancaire universel. C'est un travail de cette commission qui est la base de ce concept et nous pouvons tous en être fiers. J'ai appuyé ce projet envers et contre tout au conseil des ministres parce que la commission m'en avait donné la mission à travers cette résolution. J'exécute une mission que m'a donnée le parlement, en ce sens je suis assez parlementariste et j'en suis fier!

Dix terminaux d'Internet sont à l'essai pour le moment. S'il s'avère que ce projet est bon, nous ferons un "roll-out". M. Thys a indiqué qu'il faut être prudent et voir ce que cela donne. Si ce système fait ses preuves, nous le lancerons.

Une petite remarque au sujet des PSP et des cinq kilomètres: le texte inséré dans le contrat de gestion est exactement le même que celui qui se trouvait dans l'ancien. Il signifie que ce serait "irresponsable" que l'influence politique devienne trop importante dans une relation contractuelle entre une entreprise et le monde politique qui en est, en même temps, actionnaire.

En l'absence d'une bonne discussion ou d'un bon rapport, il est évident que l'actionnaire – politique – s'opposera à tout instant à toute suppression. Il est clair aussi que dans ces cas-là, jamais rien ne se passera!

C'est la raison pour laquelle j'ai introduit le concept visant à impliquer les communes. C'est ainsi qu'une commune ne peut pas se retrouver sans bureau de poste ou point postal sans avoir marqué son accord à ce propos. Le contrat de gestion prévoit une flexibilité et certaines opportunités, ce qui signifie, selon moi, que demain il pourrait y avoir plus de points de services de La Poste plutôt que moins, mais c'est à

worden de belastingplichtigen – heeft betaald. Die kosten moeten nauwkeurig worden onderzocht wanneer met de verdelers wordt onderhandeld.

Op de kwaliteit van de afhandeling van de poststukken kan ik niet ingaan, want over het strategisch plan kan ik niets vrijgeven. In het vorige strategisch plan lag de klemtoon op de externe groei van de onderneming om ze tegen een steeds verdere openstelling van de markt te beschermen. In het nieuwe plan is de verhouding tussen de investeringen in kapitaal en de ontwikkeling van de externe markt kleiner. De heer Thys is van mening dat De Post zich meer moet toelagen op haar *core business*. De wijziging betreft vooral een grotere aandacht voor de basisactiviteiten. Voor het overige ontbreekt het nodige kapitaal om in de externe markt te kunnen investeren. De prioriteiten zijn niet langer dezelfde en vanuit een zeker realisme werden negen nieuwe projecten gekozen.

Zeven commissies liggen aan de basis van de universele dienstverlening. Ikzelf werd door een commissie met een opdracht belast en die voer ik dan ook uit. Momenteel worden tien Internetterminals getest. Volgens de heer Thys moeten we voorzichtig blijven, maar als de tests positief zijn, kunnen we het systeem invoeren.

Over de PSP's en de afstand van 5 kilometer staat in het vorige beheerscontract dezelfde passage. De politieke invloed mag niet te veel doorwegen op de contractuele relaties tussen een onderneming en een aandeelhouder uit de politieke wereld. Ik heb de idee geopperd om de gemeenten hierbij te betrekken, wat de flexibiliteit van het beheerscontract perfect mogelijk maakt. Er zouden zich nog meer mogelijkheden kunnen

démontrer sur le terrain.

02.25 Frieda Brepoels (VU&ID): Mijnheer de minister, ik ben het dus niet eens met de rol die men de gemeenten toebedeelt inzake de PSP's. In eerste instantie is de kwaliteit van de dienstverlening belangrijk, minder wie die invult: De Post zelf, een privé-verkooppunt of een publiek verkooppunt. U merkt op dat men De Post de kans moet geven om dat fasegewijs te doen, maar in het beheerscontract voor vijf jaar staat duidelijk dat het moet gaan over andere verleners van openbare dienst en dat het ook door personeel van De Post zal gebeuren. Het is dus uitgesloten dat het binnen die vijf jaar door privé-actoren zal worden ingevuld.

U hebt mij geen antwoord gegeven over het verdwijnen van de pakjesdienst van De Post. Dat is uit het beheerscontract verdwenen en ik heb begrepen dat men vroeger de bedoeling had dit bij de NMBS weg te halen en het bij de postoperator onder te brengen. Kunt u daarover straks nog iets meedelen?

02.26 Minister Rik Daems: Mijnheer de voorzitter, collega's, dit is heel eenvoudig omdat wij vandaag tot een samenwerking zouden kunnen komen met ABX, wat ook de bedoeling is.

Op het vlak van de Europese wetgeving is het niet duidelijk dat deze dienst tot de gereserveerde diensten van de postaire entiteiten behoort. Volgens negen van de tien bronnen is dit zo, maar dat betekent dat men juridische acties moet ondernemen tegen een ander overheidsbedrijf, dit omdat de verzelfstandiging nog niet bestaat om die pakjesdienst in de gereserveerde dienst onder te brengen, waarna die dienst binnen zes jaar mee in de geliberaliseerde markt zal worden gegooid.

02.27 Frieda Brepoels (VU&ID): (...)

02.28 Minister Rik Daems: Uit praktische overwegingen hebben wij het dan maar uit het beheerscontract gelaten om uit te kijken naar de meest realistische aanpak.

02.29 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Monsieur le ministre, l'article 5 sur la Banque de La Poste mentionne que celle-ci peut ouvrir un compte pour les plus de 12 ans. Parmi les opérations prévues, on trouve les virements, les domiciliations, l'ordre permanent, la carte de débit. Le courrier n'apparaît pas. C'est étonnant dans la mesure où il s'agit d'un des services efficaces de la Banque de la Poste. Peut-être s'agit-il d'un oubli?

En outre, la gestion est actuellement gratuite sauf lorsqu'on dispose d'une carte de garantie, auquel cas on paye la garantie. La Poste compte-t-elle continuer à faire cela gratuitement ou cela répond-il au service universel qui fait que cela ne sera pas gratuit?

voordoen door de servicepunten van de post waarvan het aantal zou kunnen toenemen, af te bakenen.

02.25 Frieda Brepoels (VU&ID): Je ne partage pas l'avis du ministre concernant le rôle des communes dans le cadre de la réalisation des missions des Points de Service Postal. Le contrat de gestion court encore pendant cinq ans et stipule clairement que les missions doivent être exécutées par le personnel de La Poste et non par le secteur privé.

Le ministre n'a du reste pas répondu à ma question concernant la suppression des colis postaux du contrat de gestion.

02.26 Rik Daems, ministre: Nous rechercherons une collaboration avec ABX. Chacun n'estime néanmoins pas que le service d'expédition postale fait partie des services de base de La Poste. Nous l'avons dès lors délibérément supprimé dans le contrat de gestion.

02.29 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Artikel 5 met betrekking tot De Bank Van De Post bepaalt dat deze een bankrekening voor jongeren van minder dan 12 jaar kan openen. De briefwisseling is niet een van de geplande verrichtingen. Is dat een vergetelheid?

Het beheerscontract bepaalt dat het beheer gratis "kan" zijn. Dat is nu het geval. Is De Post van plan daarmee door te gaan?

02.30 Rik Daems, ministre: Le contrat de gestion stipule clairement "peut être gratuit". Or, l'accord conclu sur le service universel bancaire prévoit un coût maximal à déterminer et à voter par le parlement – dans la proposition actuelle, il est question de 12 euros.

En ce qui me concerne, quand on énonce dans le contrat de gestion "peut être gratuit", cela signifie que La Poste peut se calibrer sur le marché. En effet, si on demande 12 euros dans une institution bancaire et 0 euro dans une autre, on ne résout rien. La Poste sera la seule à encourir l'entièreté du coût du service bancaire universel alors que celui-ci devrait être distribué de façon équilibrée entre toutes les institutions présentes sur le marché.

02.31 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Monsieur le président, nous reviendrons avec une question plus précise à la rentrée. Celle-ci sera relative au vote de la loi, de la mise en œuvre du service universel, des rapports avec la Banque de La Poste. J'attends avec un réel intérêt le débat de fond sur le plan stratégique qui a été annoncé et sur les différents projets des filiales mises en place. Il est temps de faire le bilan et d'examiner l'avenir de chacune de ces filiales.

02.32 Jean Depreter (PS): Je ne me suis donc pas trompé. On ne peut mettre de l'ordre dans tout cela sur le coin de la table. Le contrôle de l'autorité communale représente peut-être une dernière possibilité.

02.30 Minister Rik Daems: In het beheerscontract staat dat het beheer gratis "kan" zijn. De overeenkomst over de universele bankdienst voorziet echter in maximale kosten. Dit betekent dat De Post zich op de marktprijzen kan afstellen. Het probleem is dat De Post alle kosten van de universele bankdienst moet dragen.

02.31 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Ik zal hierop na het reces terugkomen. Het is tijd dat de balans van de dochterondernemingen wordt opgemaakt.

02.32 Jean Depreter (PS): Ik had dus gelijk. Men kan niet zomaar in een sneltreinvaartje orde op zaken stellen. De controle door de gemeentelijke overheid is misschien een laatste mogelijkheid zijn.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

De **voorzitter**: De vragen nrs. 7504, 7690 en 7707 van de heren Karel Van Hoorebeke, Servais Verherstraeten en Jozef Van Eetvelt, alsook de interpellatie nr. 1334 van mevrouw Trees Pieters worden naar een latere datum verschoven.

03 Question de M. François Bellot au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes, sur "Belgacom et le télétravail" (n° 7713)

03 Vraag van de heer François Bellot aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand, over "Belgacom en telewerk" (nr. 7713)

03.01 François Bellot (MR): Monsieur le président, monsieur le ministre, le télétravail constitue une solution intéressante et d'avenir pour faire face aux problèmes croissants de mobilité. Il utilise les nouvelles technologies de la communication, notamment internet, ADSL, SDSL, pour ne citer que ceux-là. Belgacom devrait être le moteur de cette activité et, au travers d'une stratégie d'entreprise, permettre de diffuser ces nouvelles technologies avec une nouvelle répartition du travail qui en découle.

Pourtant, à l'intérieur de l'entreprise, on constate plutôt une tendance inverse, puisque Belgacom semble se regrouper dans des unités beaucoup plus importantes et en nombre réduit, telles que le service dérangements et le "back end".

03.01 François Bellot (MR): Telewerk is een oplossing voor de toekomst. Belgacom zou terzake een stuwende kracht moeten zijn en zou aan de hand van een bedrijfsstrategie deze nieuwe technologieën moeten verspreiden en de nieuwe werkorganisatie die eruit voortvloeit moeten toepassen. Belgacom concentreert zich integendeel op een klein aantal zeer grote eenheden.

Pourriez-vous apporter un éclaircissement sur la stratégie suivie par Belgacom en cette matière? Dans les zones rurales, mais également dans celles plus urbanisées, le télétravail pour ce type d'activité ne constitue-t-il pas une opportunité à saisir par Belgacom, avec l'avantage de réduire la mobilité du travailleur et d'accroître la qualité de vie, tout en offrant une large diffusion des technologies prometteuses, puisque Belgacom essaye d'inciter les entreprises au télétravail?

En qualité de représentant du principal actionnaire, pouvez-vous nous informer sur les axes du contrat de gestion relatifs à cette répartition équilibrée du personnel sur l'ensemble du territoire, compte tenu des opportunités offertes par les nouvelles technologies?

Enfin, et plus précisément pour le "back end", quelles sont les intentions de Belgacom et notamment le nombre de centres existant à travers l'ensemble du territoire belge, en précisant leur localisation, leur effectif et leur régime de travail horaire?

03.02 Rik Daems, ministre: Monsieur le président, cher collègue, en ce qui concerne le télétravail, je dois tout d'abord faire remarquer qu'il y a une différence entre mettre des facilités de télétravail à disposition de petits groupes de personnes dispersées sur le territoire et organiser un service à la clientèle de façon rentable. Ce sont deux techniques différentes, qui ne peuvent pas toujours être combinées.

Cependant, pour certaines fonctions, dont le contenu du travail permettent une organisation beaucoup plus autonome, le télétravail constitue effectivement une solution. Les moyens informatiques et de télécommunication qui ont été mis à la disposition des services de Belgacom sont d'ailleurs impressionnants, puisque 4.000 membres du personnel disposent d'une carte de secours ID qui leur permet de se connecter à distance à leur poste de travail. Le concept existe donc déjà.

Vous me demandez si le contrat de gestion prévoit quelque chose à cet égard. Je dois vous répondre par la négative.

Connaît-on les intentions de Belgacom en matière de "back end"? A ce propos, je dois signaler que les négociations relatives à Best sont toujours en cours. L'entreprise m'a donc demandé de ne pas entrer dans le sujet avant qu'un accord avec les partenaires sociaux ne soit intervenu. Dès lors, il ne m'est malheureusement pas possible de vous répondre vu la sensibilité évidente du dossier.

03.03 François Bellot (MR): En ce qui concerne les "back end", je puis vous dire que j'ai été sensibilisé à la fermeture d'un centre à Verviers. On conseillerait au personnel d'aller travailler à Namur alors qu'il y a un "back end" à Liège. Les personnes concernées se demandent quelle est la logique suivie: on leur propose de travailler à Namur alors qu'il y a des personnes de Namur qui vont travailler à Liège! Espérons que les négociations avec les interlocuteurs patronaux et syndicaux ainsi qu'avec les représentants du personnel permettront de remédier à cette situation.

Welke strategie volgt Belgacom?

Is telewerk geen opportuniteit om de verplaatsingen van de werknemers te beperken en tevens een ruime verspreiding van nieuwe technologieën te verzekeren?

Wat zijn de krachtlijnen van het beheerscontract daarover?

Wat is de bedoeling van Belgacom in het bijzonder voor de *Back-Ends*?

03.02 Minister Rik Daems: Inzake telewerk moet een onderscheid worden gemaakt tussen het ter beschikking stellen van werkfaciliteiten en het bieden van een efficiënte dienst aan de klanten.

De informaticamiddelen op het gebied van telecommunicatie die ter beschikking van Belgacom worden gesteld zijn indrukwekkend. Het concept bestaat dus.

In het beheerscontract wordt daaromtrent in niets voorzien.

Wat de *Back-Ends* betreft zijn de onderhandelingen met de sociale partners over Best nog aan de gang. Het bedrijf heeft mij gevraagd erover te zwijgen zolang ze niet rond zijn.

03.03 François Bellot (MR): Wat de *Back-Ends* betreft, valt het mij op dat een centrum in Verviers wordt gesloten en dat aan de werknemers wordt gevraagd om in Namen te gaan werken terwijl er een centrum in Luik bestaat! Laten we hopen dat de onderhandelingen met de vakbonden het mogelijk zullen

maken om voor dit probleem een oplossing te vinden.

*L'incident est clos.
Het incident is gesloten.*

04 Question de M. François Bellot au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes, sur "la gestion du patrimoine immobilier de Belgacom" (n° 7714)

04 Vraag van de heer François Bellot aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand, over "het beheer van het vastgoed van Belgacom" (nr. 7714)

04.01 **François Bellot** (MR): Monsieur le président, monsieur le ministre, il semblerait que Belgacom ait l'intention de créer une filiale spécialisée dans la gestion immobilière de l'ensemble de ses biens.

J'aurais quelques questions précises à vous poser.

- Quelle est la nature juridique de cette société de gestion immobilière?
- Quel est l'objet de cette société immobilière?
- L'ensemble des immeubles, à la fois des bâtiments mais également des équipements immeubles par destination, seront-ils gérés par cette filiale?
- Cette filiale reprendra-t-elle dans son capital l'ensemble des biens immobiliers ou uniquement les biens immobiliers qui peuvent être valorisés à court terme faute d'une utilisation par Belgacom?
- Quelle est la valorisation actuelle de ces immeubles?
- Celle-ci est-elle réalisée au prix du marché ou à la valeur des actifs immobiliers au sein du capital de la société anonyme?
- Par quel biais et suivant quelle procédure les biens inoccupés seront-ils mis en vente: vente publique, vente de gré à gré, proposition à l'acquisition des pouvoirs publics locaux ou d'autres formules?
- L'opérateur et les intermédiaires de vente seront-ils le comité d'acquisition des promoteurs immobiliers, des notaires ou un service spécialisé de Belgacom?
- Enfin, si les valeurs immobilières sont transférées au bilan de ces filiales, seront-elles transférées à leur valeur comptable, c'est-à-dire les valeurs reprises au bilan de Belgacom?
- Dans cette hypothèse, ces plus-values seront-elles logées dans cette filiale ou retourneront-elles au sein de la société-mère Belgacom? Etant entendu qu'un bilan consolidé est réalisé.

04.01 **François Bellot** (MR): Belgacom is van plan een dochteronderneming op te richten die gespecialiseerd is in het beheer van haar vastgoed.

Welk juridisch statuut zal die dochteronderneming hebben? Wat is het maatschappelijk doel? Zullen alle onroerende goederen – met inbegrip van de onroerende goederen door bestemming – door die dochteronderneming worden beheerd? Zal de dochteronderneming alle onroerende goederen of enkel de goederen die op korte termijn gevaloriseerd kunnen worden in haar kapitaal opnemen? Wat is de huidige waarde van die onroerende goederen? Welke procedures zullen worden gevolgd om de niet gebruikte goederen te verkopen? Wie zal voor de verkoop instaan en welke tussenpersonen worden erbij betrokken? Wordt het onroerend goed desgevallend tegen de boekhoudkundige waarde in de balans van de dochteronderneming opgenomen? Zo ja, blijven de meerwaarden bij de dochteronderneming of worden ze opnieuw naar het moederbedrijf overgeheveld?

04.02 **Rik Daems**, ministre: Monsieur le président, chers collègues, en ce qui concerne la nature juridique de la société, il s'agit d'une société anonyme. L'objet social est -je cite-: "Fournir un ensemble de services liés au secteur immobilier, tels que gestion des espaces, achat, vente, location, gestion des charges locatives, travaux d'études, offre de services comme les centres d'affaires, etc. de gérer le patrimoine immobilier de Belgacom Group et agir comme agent gestionnaire immobilier".

04.02 **Minister Rik Daems**: Juridische aard: naamloze vennootschap.

Maatschappelijk doel: dienstverlening voor alles wat te maken heeft met het onroerend goed en beheer van het onroerend

L'ensemble des immeubles seront-ils gérés par cette filiale? La filiale en tant (...)

La filiale reprendra effectivement les biens immobiliers propriétés de Belgacom SA à la date du transfert, à l'exception du siège social de Belgacom et des pylônes.

L'apport des biens immeubles sera réalisé à la valeur du marché et fera l'objet d'une évaluation au moment du transfert. La valorisation sera effectuée par un expert indépendant. La valeur actuelle n'est donc pas encore connue en ce moment, puisque les valorisations doivent encore avoir lieu.

Si la filiale décide de mettre en vente des biens inoccupés, elle le fera de gré à gré.

Des intermédiaires de vente seront-ils requis? Actuellement, une division séparée et spécialisée de Belgacom est chargée de la gestion des biens immobiliers. Dès la création de la filiale, c'est elle qui exercera cette branche d'activité. Si nécessaire, la filiale fera appel à des sociétés spécialisées, comme par exemple des agents immobiliers.

Vous avez parlé de la valeur. Il est clair que l'on ne va pas transférer les plus-values. Les biens immobiliers seront donc transférés à leur valeur de marché.

Voilà des réponses précises, monsieur le président, aux questions qui m'ont été posées.

04.03 François Bellot (MR): Monsieur le ministre, je souhaiterais poser encore une question complémentaire. A quelle date cette filiale sera-t-elle créée?

04.04 Rik Daems, ministre: A une date assez proche mais je ne peux pas vous la préciser.

04.05 François Bellot (MR): La Commission européenne allait condamner Belgacom au paiement du précompte immobilier. Il faut savoir qu'en produisant ce texte qui a été adopté et anticipé par la Commission européenne – je ne sais pas sous quelle forme l'information a été donnée au gouvernement –, on évitera de devoir payer les sommes dues pour le passé aux communes, mais il n'en demeure pas moins que Belgacom devra, à l'avenir, payer chaque année le précompte immobilier.

A mon avis, un large débat devra avoir lieu soit au sein de la commission, soit à un autre niveau, car le problème se posera pour toutes les entreprises publiques qui passeront au privé. Ces entreprises bénéficiaient d'un monopole public, avec toutes les facilités que cela comporte, vers un statut plus privé.

Il y a un autre problème. Belgacom est une entreprise publique à laquelle on a fait supporter l'ensemble de la charge du fonds de

patrimonium van Belgacom Group.

Het filiaal zal ook de ingebrachte goederen beheren.

Het neemt het onroerend goed over, behalve de maatschappelijke zetel van Belgacom en de zendmasten.

De valorisatie van de goederen zal gebeuren op basis van de marktwaarde, op het ogenblik van de overdracht, door een onafhankelijk expert.

De gebouwen die niet worden gebruikt zullen onderhands worden verkocht.

Op dit ogenblik staat een aparte afdeling van Belgacom in voor de verkoop, later neemt het filiaal die rol over. Indien nodig wordt een beroep gedaan op experts.

De meerwaarden zullen niet worden overgedragen. De overdracht zal dus geschieden tegen marktwaarde.

04.03 François Bellot (MR): Zal die dochteronderneming in de loop van het jaar 2002 worden opgericht?

04.04 Minister Rik Daems: Logischerwijze wel.

04.05 François Bellot (MR): Dankzij de onlangs goedgekeurde tekst over de onroerende voorheffing zullen er geen bedragen uit het verleden aan de gemeenten moeten worden betaald. Maar voortaan zal Belgacom de onroerende voorheffing elk jaar moeten betalen. Dat zou in de commissie moeten worden besproken. Alle overheidsbedrijven die privé-ondernemingen worden zullen met dit probleem worden geconfronteerd. De Staat zou de kosten van de pensioenen van de voormalige werknemers van

pension. Or, elle va devoir affronter demain des entreprises qui ne doivent pas supporter le fonds de pension. Je pense donc qu'à un moment donné, l'Etat devra reprendre la charge des pensions des anciens agents de Belgacom, faute de quoi cette dernière risque de se retrouver dans une position concurrentielle défavorable par rapport à ses concurrents. Si Belgacom a bénéficié d'une situation monopolistique d'opérateur historique, elle a aussi des problèmes liés au fait qu'elle était l'opérateur historique.

Belgacom ten laste moeten nemen aangezien deze onderneming, als overheidsbedrijf, bijdragen heeft moeten betalen aan het pensioenfonds, wat tot concurrentievervalsing zal leiden.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

La réunion publique de commission est levée à 18.00 heures.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 18.00 uur.