

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

17 november 2009

17 novembre 2009

ALGEMENE BELEIDSNOTA (*)

NOTE DE POLITIQUE GÉNÉRALE (*)

Overheidsbedrijven

Entreprises publiques

Voorgaande documenten:

Doc 52 **2225/ (2009/2010):**

001: Lijst van de beleidsnota's.
002 tot 018: Beleidsnota's.

(*) Overeenkomstig artikel 111 van het Reglement.

Documents précédents:

Doc 52 **2225/ (2009/2010):**

001: Liste des notes de politique générale.
002 à 018: Notes de politique générale.

(*) Conformément à l'article 111 du Règlement.

cdH	:	centre démocrate Humaniste
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Ecolo-Groen!	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
FN	:	Front National
LDD	:	Lijst Dedecker
MR	:	Mouvement Réformateur
N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
PS	:	Parti Socialiste
sp.a	:	socialistische partij anders
VB	:	Vlaams Belang

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 52 0000/000:	Parlementair document van de 52 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)
CRABV:	Beknopt Verslag (blauwe kaft)
CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)
PLEN:	Plenum
COM:	Commissievergadering
MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 52 0000/000:	Document parlementaire de la 52 ^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA:	Questions et Réponses écrites
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)
CRABV:	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)
CRIV:	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)
PLEN:	Séance plénière
COM:	Réunion de commission
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen:
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.deKamer.be
e-mail : publicaties@deKamer.be

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes:
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.laChambre.be
e-mail : publications@laChambre.be

OVERHEIDSBEDRIJVEN: MAATSCHAPPELIJK ONMISBARE SPELERS IN STERK VERANDERENDE OMSTANDIGHEDEN

Leveranciers van universele en openbare dienstverlening

De Post, Belgacom en de NMBS-groep hebben te allen tijde een belangrijke maatschappelijke rol gespeeld: zij zijn leveranciers van openbare, en universele dienstverlening, hetzij op vervoers-, logistiek of telecommunicatie vlak. Hiernaast spelen ze ook een belangrijke maatschappelijke rol op andere vlakken, zoals tewerkstelling of investeringen in infrastructuur.

De notie van universele dienst refereert naar diensten die voor iedere burger en bedrijf (universeel) beschikbaar moeten zijn met een bijzondere aandacht voor toegankelijkheid. Met andere woorden overal beschikbaar, aan een hoge kwaliteit en tegen een betaalbare prijs. Zelfs in een context van liberalisering wordt hiervan geen afstand genomen. De verschillende Europese Richtlijnen gaan ervan uit dat de lidstaten deze diensten blijven vrijwaren. Universele diensten zijn dus niet alleen producten die alle bedrijven zouden kunnen aanbieden, maar ook een aantal verplichtingen inzake de beschikbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening.

De universele dienst blijft een belangrijke taak voor de overheidsbedrijven, maar de context waarin die geplaatst moet worden evolueert voortdurend, wat een enorme uitdaging is voor deze bedrijven. De correcte uitvoering van de beheerscontracten moet er toe leiden dat die dienstverlening aan de beoogde kwaliteit voldoet. De beheerscontracten bevatten daarom duidelijke doelstellingen betreffende de verschillende dimensies van openbare dienstverlening.

Economische crisis

Deze opdrachten worden echter uitgevoerd binnen een sterk evoluerende maatschappij en heel dikwijls in concurrentie met andere economische actoren. Een daling van de economische activiteit door de huidige economische crisis heeft uiteraard een impact op de overheidsbedrijven. Een aanzienlijk aandeel van hun zakencijfer komt van industriële klanten: direct mail voor De Post, ICT- en telecommunicatiediensten voor Belgacom en goederenvervoer en internationaal personenvervoer bij de NMBS. De overheidsbedrijven moeten dus snel en ingrijpend maatregelen nemen om de correcte uitvoering van de aan hen toevertrouwde opdrachten te waarborgen in een sterk gewijzigde context.

ENTREPRISES PUBLIQUES: DES ACTEURS SOCIÉTALEMENT INDISPENSABLES DANS DES CIRCONSTANCES FORTEMENT SUSCEPTIBLES DE CHANGEMENTS

Fournisseurs de services universels et publics

La Poste, Belgacom et le Groupe SNCB ont toujours joué un rôle sociétal important: elles sont les fournisseurs de services publics et universels dans le domaine du transport, de la logistique ou des télécommunications. En outre, ces entreprises publiques jouent également un rôle sociétal dans d'autres domaines, comme le domaine de l'emploi ou des investissements en infrastructure.

La notion de service universel réfère aux services qui doivent être (universellement) disponibles pour chaque citoyen et entreprise avec une attention particulière à l'accessibilité. En d'autres mots, disponibles partout, avec une haute qualité et à un prix abordable. Ceci reste le cas même dans un contexte de libéralisation. Les diverses Directives Européennes partent du principe que les états membres continueront à garantir ces services. Les services universels ne sont donc pas seulement des produits qui pourraient être offerts par toutes les entreprises, mais également une série d'obligations en matière de disponibilité et qualité des services.

Le service universel reste une tâche importante pour les entreprises publiques, mais le contexte dans lequel il doit être placé évolue sans cesse, ce qui rend le défi pour ces entreprises énorme. L'exécution correcte des contrats de gestion doit mener à un service qui satisfait à la qualité visée. C'est la raison pour laquelle les contrats de gestion contiennent des objectifs précis en ce qui concerne les différentes dimensions des services publics.

Crise économique

Ces missions sont exécutées au sein d'une société qui est en forte évolution et souvent en concurrence avec d'autres acteurs économiques. Une baisse de l'activité économique suite à la crise économique actuelle a bien entendu un impact sur les entreprises publiques. Une part considérable du chiffre d'affaire provient des clients industriels: pour La Poste il s'agit du direct mail, pour Belgacom des services d'ICT et de télécommunication et pour la SNCB du transport de marchandises. Les entreprises publiques, doivent donc prendre rapidement des mesures vigoureuses afin de garantir l'exécution correcte des missions qui leur sont confiées dans un contexte profondément modifié.

Economisch herstelbeleid

De investeringen in grote infrastructuurprojecten kunnen bijdragen tot een economisch herstel. Niet alleen rechtstreeks voor het behoud van het activiteitsniveau binnen de overheidsbedrijven maar ook bij andere bedrijven, gezien deze werken in belangrijke mate in onderaanneming worden uitgevoerd.

Ik denk dan in de eerste plaats aan het verder uitbouwen van de ontsluiting van de zeehavens, het investeren in vier sporen op de belangrijkste assen naar Brussel en het ontwikkelen van het GEN netwerk, maar ook aan de investeringen in rollend materieel bij de NMBS-Groep. Maar ook aan het versnellen van sommige investeringen, die in ieder geval nodig zijn voor de toekomstige mobiliteitsnoden.

De NMBS-Groep is vandaag en ook de volgende jaren de belangrijkste investeerder van het land.

Voor Belgacom denk ik aan investeringen in de telecommunicatienetwerken van de toekomst.

Liberalisering in een Europese context: een uitdaging voor betere prestaties

Meer en meer verbiedt de Europese regelgeving, die vanaf de jaren negentig door middel van verschillende richtlijnen en verordeningen werd uitgevaardigd, Staatssteun opdat de overheidsbedrijven zich voor hun verschillende activiteiten voorbereiden en onderwerpen aan de concurrentie.

De liberalisering van betrokken sectoren gaat bijzonder snel. Reeds een aantal jaren werkt Belgacom in een volledig geliberaliseerde markt. Ook het goederenvervoer bij de NMBS is volledig geliberaliseerd. Op 1 januari 2010 wordt het internationaal personenvervoer opengesteld voor concurrentie en op 1 januari 2011 zal de laatste fase van liberalisering realiteit worden voor De Post.

Snelle evoluties dus, maar niet onoverkomelijk voor een overheidsbedrijf, zoals de geschiedenis heeft bewezen. Belgacom heeft de liberalisering goed doorstaan. De Post is in volle voorbereiding op de liberalisering. Ze heeft vandaag al processen aanzienlijk aangepast zodat wij de toekomst sereen kunnen tegemoet kijken. De Post moet wel verder evolueren om een duurzame toekomst te vrijwaren.

Politique de relance économique

Les investissements dans des grands projets d'infrastructure peuvent contribuer à une relance économique. Pas seulement directement pour le maintien du niveau des activités au sein des entreprises publiques, mais également au sein d'autres entreprises puisque ces travaux sont très souvent exécutés en sous-traitance.

Je pense tout d'abord à l'élargissement de l'accès aux ports maritimes, l'investissement dans quatre voies pour les axes les plus importants vers Bruxelles et le développement du réseau RER, mais également aux investissements en matériel roulant au sein du Groupe SNCB. Je pense aussi à l'accélération des investissements qui sont de toute façon nécessaires pour les besoins de mobilité futurs.

Le Groupe SNCB est aujourd'hui, et sera également dans les années à venir, l'investisseur le plus important du pays.

En ce qui concerne Belgacom, je pense à des investissements dans les réseaux de télécommunications de l'avenir.

Libéralisation dans un contexte européen: un défi pour une meilleure performance

Par le biais de directives et règlements divers, décrétés depuis les années nonante, la réglementation européenne interdit de plus en plus l'aide d'État afin que les entreprises publiques préparent leurs différentes activités et se soumettent à la concurrence.

La libéralisation des secteurs concernés se déroule à une vitesse énorme. Déjà depuis plusieurs années Belgacom est active sur un marché entièrement libéralisé. L'activité de transport de marchandise de la SNCB est également entièrement libéralisée. Le 1^{er} janvier 2010, le transport international de voyageurs sera ouvert à la concurrence et le 1^{er} janvier 2011 la phase ultime de libéralisation sera effective pour La Poste.

Nous faisons donc face à des évolutions rapides mais, comme nous l'a prouvé l'histoire, pas insurmontables pour une entreprise publique. Belgacom a bien résisté à la libéralisation. La Poste s'y prépare pleinement. Aujourd'hui déjà, elle a adapté considérablement certains processus afin que nous puissions envisager l'avenir avec sérénité. Par contre, La Poste devra encore évoluer afin de garantir un avenir durable.

Concurrentie werkt vaak als stimulans voor een steeds betere dienstverlening tot tevredenheid van de klanten. Al onze overheidsbedrijven leveren vandaag reeds diensten in concurrentie. Voorwaarde is evenwel dat deze concurrentie op een eerlijke wijze wordt gevoerd, en dit zowel in hoofde van de overheidsbedrijven zelf door een niet discriminatoir gedrag op de markt, als van de privéondernemingen.

De overheid zal door het vastleggen van de principes van universele dienstverlening er dienen voor te zorgen dat de privé-bedrijven niet enkel de kersen uit de taart pikken waardoor de noodzakelijke openbare opdrachten in gedrang zou komen.

Veranderingsprocessen

Liberalisering is niet de enige drijfveer voor veranderingsprocessen binnen de bedrijven.

Het management heeft al lang begrepen dat de overheidsbedrijven hun rol maar volledig kunnen blijven vervullen wanneer zij ook de activiteiten die vandaag nog in monopolie kunnen worden uitgevoerd, op de meest efficiënte manier organiseren, gebruik makend van performante beheerstechnieken.

De overheidsbedrijven behoren tot de belangrijkste werkgevers van het land, zowel inzake het aantal werknemers als inzake de verscheidenheid van de vereiste bekwaamheden van hun medewerkers. In het totaal zijn er een kleine 90 000 personeelsleden binnen deze bedrijven aan het werk in functies van hoog tot laag niveau.

Door hun bijzondere leeftijdspiramide, die alles te maken heeft met de massale rekruteringen in het begin van de jaren zeventig ten gevolge van de eerste "olieschok", zullen deze bedrijven in de komende jaren een aanzienlijk gedeelte van hun personeel met pensioen zien vertrekken. Dit vormt een uitdaging, maar ook een troef om productiviteitsverhogingen zonder naakte ontslagen te realiseren.

De nood aan versterking van deze bedrijven stopt ook niet in de komende jaren. Er zijn nog veel nieuwe projecten in zicht waarvan er een aantal te maken hebben met toenemende liberalisering.

Corporate Governance

Ik ben van oordeel dat elk overheidsbedrijf een voorbeeldfunctie moet vervullen op het vlak van deugdelijk bestuur, ook indien ze niet beursgenoteerd zijn.

La concurrence est souvent un stimulant pour prêter continuellement un meilleur service afin de satisfaire les clients. Aujourd'hui déjà toutes nos entreprises publiques fournissent des services en concurrence. A condition bien évidemment que cette concurrence soit menée de façon équitable et ce aussi bien dans le chef des entreprises publiques que des entreprises privées.

L'État devra s'assurer, en fixant les principes du service universel, que les entreprises privées ne fassent pas simplement un écrémage du marché mettant ainsi la prestation des nécessaires tâches de service public en danger.

Processus de changement

La libéralisation n'est pas la seule force pour mettre en œuvre des processus de changement au sein des entreprises.

Depuis longtemps le management a compris que les entreprises publiques ne peuvent remplir leur rôle entièrement que si elles organisent également, de la façon la plus efficace, les activités qui sont aujourd'hui encore exécutées en monopole, en utilisant des techniques de gestion performantes.

Les entreprises publiques sont un des plus importants employeurs du pays, aussi bien en ce qui concerne le nombre d'employés qu'en matière de diversité des compétences exigées de leurs collaborateurs. Ces entreprises emploient au total à peu près 90 000 employés dans des fonctions de tous niveaux.

En raison de leur pyramide d'âge particulière, conséquence du recrutement en nombre qui a eu lieu au début des années septante, suite au premier "choc pétrolier", ces entreprises verront partir à la retraite une grande partie de leur personnel dans les années à venir. Ceci est un défi, mais également un atout car des augmentations de la productivité peuvent par conséquent être réalisées sans devoir recourir à des licenciements secs.

Le besoin de renforcer ces entreprises ne s'arrêtera pas dans les années à venir. De nombreux projets nouveaux sont en vue dont certains sont liés à la libéralisation croissante.

Corporate Governance

J'estime que chaque entreprise publique doit assumer une fonction exemplaire en matière de bonne gouvernance, même si elle n'est pas cotée en bourse.

Intussen is in de Ministerraad van 25 september II. reeds een wetsvoorstel goedgekeurd dat een aantal bijkomende principes van de Belgische Corporate Governance Code 2009 invoert in de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven. Dit is uiteraard een stap in de goede richting.

Beleidslijnen per overheidsbedrijf

DE POST

De Post speelt een belangrijke rol in het dagelijkse leven van burgers en bedrijven. Deze rol werd andermaal bevestigd door de beslissing die door de Regering werd genomen rond de liberalisering van de postmarkt waarbij De Post werd aangeduid als universele dienstverlener.

Uiteraard evolueren de markten waarop De Post zich ontwikkelt voortdurend, net als de gewoonten en verwachtingen van haar klanten. Het aanbod van elektronische communicatiemiddelen wordt steeds uitgebreider en vervangt in vele gevallen de “papieren” post. Er ontstaan andere activiteiten zoals ondermeer het leveren van pakjes afkomstig uit afstandsverkoop of de behoefte om digitale gegevens op authentieke wijze over te maken. Ten slotte evolueren, samen met de vooruitgang van de samenleving, tevens de verwachtingen van de klanten: hogere verwachtingen op vlak van dienstverlening, verkooppunten met ruimere openingsuren, diverse contactkanalen,... Deze diepgaande veranderingen leiden ertoe dat De Post zich voortdurend in vraag stelt.

Bijgevolg moet De Post veranderen en zich aanpassen. Deze verwachtingen moeten naar mijn mening aan een drievoudige eis voldoen.

Allereerst moet De Post aan de samenleving een dienstverlening verzekeren van hoogstaande kwaliteit.

De burgers en de bedrijven moeten kunnen rekenen op de beschikbaarheid en de betrouwbaarheid van kwaliteitsvolle postdiensten die een essentieel element blijven uitmaken van het sociale en economische leven. Het is immers belangrijk te onderstrepen dat De Post de laatste jaren erin slaagde haar distributiedienst voor zendingen en pakjes te verbeteren.

Ten tweede moet men er in de huidige uiterst bijzondere omstandigheden over waken dat de last die de aan De Post toevertrouwde opdrachten van openbare dienst teweegbrengt op de staatsbegroting gestabiliseerd.

Ten slotte is het uitermate belangrijk dat De Post haar inspanningen om een duurzame toekomst te verzekeren, ten voordele van de samenleving en haar werknemers,

Entretemps, le Conseil des ministres du 25 septembre dernier a approuvé un projet de loi incorporant un nombre de principes additionnels du Code belge 2009 de Corporate Governance dans la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques. C'est incontestablement un pas dans la bonne direction.

Lignes politiques par entreprise publique

LA POSTE

La Poste joue un rôle important dans la vie quotidienne des citoyens et des entreprises. Ce rôle a été confirmé à nouveau par la décision du gouvernement en matière de libéralisation du marché postal qui confie à La Poste la prestation du service postal universel.

Bien entendu, les marchés dans lesquels évolue La Poste, les habitudes et attentes de ses clients évoluent. Les moyens de communication électronique se développent de plus en plus et remplacent souvent le courrier “papier”. D'autres activités se développent, comme la livraison de colis liée au développement du commerce à distance ou encore le besoin de transmettre des données digitalisées de manière authentifiée. Enfin, les attentes des clients évoluent également de concert avec l'évolution de la société: attentes plus élevées en matière de services, heures d'ouvertures plus larges des points de ventes, canaux de contact variés,... Ces profondes mutations impliquent que La Poste se remette en question en permanence.

La Poste doit donc changer et s'adapter. Pour moi, ces adaptations doivent répondre à un triple impératif.

En premier lieu, assurer un service de qualité optimale à la société.

Les citoyens et les entreprises doivent être assurés de la disponibilité et de la fiabilité de services postaux de qualité qui restent un élément essentiel de la vie sociale et économique. A ce titre, il est important de relever que La Poste a réussi ces dernières années à améliorer son service de distribution du courrier et des colis.

En deuxième lieu, dans les circonstances particulières que nous connaissons, il conviendra de veiller à ce que la charge sur le budget de l'État des missions de service public confiées à La Poste se stabilise.

Enfin, il est primordial que La Poste continue ses efforts dans les années à venir afin de s'assurer un avenir durable, au bénéfice de la société et de ses travailleurs.

ook in de toekomst blijft leveren. Zoals we reeds zagen evolueert De Post niet alleen in een veranderende wereld, maar binnen een paar maanden zullen ook de markten waarop zij actief is volledig geliberaliseerd zijn.

Het is dus van essentieel belang dat het bedrijf verder zijn strategisch plan uitvoert. Hierbij moet men zich niet blindstaren op zuiver financiële criteria maar moet ervoor gezorgd worden dat de universele postdienst op lange termijn behouden blijft en een duurzame toekomst van De Post als bedrijf verzekerd wordt. Denken dat een status quo mogelijk is, is een illusie.

Liberalisering van de Postsector

De afwerking van het reglementair kader waarbinnen de concurrentie zich op de Belgische markt zal afspelen moet alsnog worden voltooid. Ik zal er in het bijzonder op toezien dat dit kader perfect afgestemd zal zijn op de krachtlijnen die eind 2008 door de regering werden bepaald. De universele postdienst dient verzekerd te worden aan een voor de maatschappij geringe kost en dit kan door er voor te zorgen dat de concurrentie tussen de actoren evenredig is. Er dienen hiertoe toetredingscriteria voor de concurrenten te worden opgelegd op sociaal en operationeel vlak. Het is tevens uitermate belangrijk dat het bedrijf de resterende 14 maanden die aan de openstelling voorafgaan gaan, kan benutten om zich voor te bereiden op de volledige liberalisering van de postsector.

Beheerscontract

Het beheerscontract is een belangrijk instrument. Het staat toe dat de regering een aantal opdrachten van openbare dienst kan toevertrouwen aan De Post en op een eenduidige manier de wederzijdse rechten en verplichtingen vast te leggen. Het is zeer belangrijk dat kwalitatieve en kwantitatieve criteria regelmatig gedefinieerd en opgevolgd worden. Het huidige beheerscontract loopt af in 2010. De vernieuwing ervan moet worden voorbereid. Er is in het bijzonder beslist om de krachtlijnen van het nieuwe beheerscontract vast te leggen samen met de indiening bij het parlement van het voorontwerp van wet betreffende de liberalisering.

De opdrachten die momenteel aan De Post zijn toevertrouwd blijven ook in het volgende beheerscontract voor de periode 2010-2014 van kracht. Er zullen wel enkele wijzigingen moeten worden voorzien om bepaalde aspecten van de dienstverlening te consolideren, of om rekening te houden met de evolutie van de operationele methoden van De Post.

De uitreiking van kranten en tijdschriften, verkiezingsdrukwerk en postzendingen die verstuurd worden door

Nous l'avons vu, non seulement La Poste évolue dans un monde changeant, mais de plus, dans quelques mois maintenant, les marchés sur lesquels elle opère seront complètement libéralisés.

Il est donc essentiel que l'entreprise poursuivre la mise en œuvre de son plan stratégique. Et il n'est pas question ici de s'aveugler de critères purement financiers, mais bien de garantir le service postal universel à long terme et un avenir durable à l'entreprise La Poste. Croire que le status quo est une option serait se leurrer.

Libéralisation du marché postal

La finalisation du cadre réglementaire dans lequel la concurrence s'installera sur le marché belge doit encore avoir lieu. Je resterai particulièrement attentif à ce que celui-ci soit en parfaite adéquation avec les lignes de force arrêtées par le gouvernement fin 2008. Il s'agit de garantir le service postal universel à un coût maîtrisé pour la société tout en garantissant une concurrence équitable entre les acteurs. Des critères d'entrée des concurrents sur les plans social et opérationnel s'imposent dans ce contexte. Il est également crucial que l'entreprise puisse mettre à profit les 14 mois qui la séparent de l'ouverture du marché pour affiner sa préparation à la libéralisation complète du marché postal.

Contrat de gestion

Le contrat de gestion est un outil important. Il permet au gouvernement de confier une série de missions de service public à La Poste et de fixer de manière univoque les droits et obligations réciproques. Il est particulièrement crucial que des critères qualitatifs et quantitatifs soient définis et suivis régulièrement. L'actuel contrat de gestion arrivera à échéance en 2010. Il convient de préparer son renouvellement. Il a notamment été décidé d'arrêter les lignes de force de ce renouvellement en même temps que le dépôt d'avant-projet de loi concernant la libéralisation au parlement.

Les missions actuellement confiées à La Poste gardent toute leur pertinence dans le futur contrat de gestion couvrant la période 2010-2014. Des modifications devront toutefois être prévues afin de consolider certains aspects du service ou de tenir compte des évolutions des méthodes opérationnelles de La Poste.

L'expédition des envois de la presse quotidienne et périodique, des imprimés électoraux et des envois

het verenigingsleven zijn opdrachten van openbaar nut die in het bijzonder belangrijk zijn voor de betrokken sectoren en voor de pluraliteit van de pers. De operationele modaliteiten zullen hier en daar moeten worden aangepast rekening houdend met de evolutie van operationele organisatie van De Post en in het bijzonder met de modernisering van haar distributienetwerk.

Opvolging van de kwaliteitsdoelstellingen

Het is tevens belangrijk om de kwaliteit van de aan de burgers geleverde diensten te blijven opvolgen. Kwaliteit drukt zich uit op verschillende manieren. Er zijn natuurlijk zuiver kwantitatieve criteria zoals het termijn voor de verdeling van de zendingen. Toch is het interessant om een volledig overzicht van dit aspect te geven waarbij rekening wordt gehouden met de reactie van de klanten op de verbeteringen en de verhouding kwaliteit/prijs.

Wat de kwantitatieve criteria betreft is het belangrijk om op een precieze wijze de kwaliteit van de basisactiviteit van De Post, m.n. de verdeling van de zendingen aan de geadresseerden, continu te blijven meten. Het huidige systeem dat gebaseerd is op een uitvoerige meting uitgevoerd door een onafhankelijk organisme en gecontroleerd door het BIPT, lijkt mij het behouden waard. De kwalitatieve resultaten zullen een voorwaarde blijven uitmaken voor de evolutie van de tarieven van producten die bestemd zijn voor de kleine gebruiker. De kwaliteit van de door De Post verzekerde distributie heeft onlangs de reeds jaren voordien vooropgestelde resultaten bereikt en zelfs overtroffen (95% van de zendingen kwam tijdig bij de geadresseerden terecht). Door deze resultaten plaats De Post zich momenteel tussen de beste operatoren wereldwijd op gebied van kwaliteit. Deze goede resultaten moeten echter ook tijdens de komende jaren behouden blijven, ook in een omgeving die aan veranderingen onderhevig is.

Anderzijds is het belangrijk dat de klantentevredenheid van de gebruikers van deze diensten in positieve zin evolueert; met andere woorden, dat de gepercipieerde kwaliteit in dezelfde mate evolueert dan de objectieve kwaliteit. De voorbije jaren werden er belangrijke inspanningen geleverd om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Er werden precieze meetingsinstrumenten ter beschikking gesteld op basis van permanente klantenonderzoeken bij zowel particulieren als bedrijven die klant zijn van De Post. Ik wens dat deze dynamiek behouden blijft en dat er plannen blijven worden gemaakt om verbeteringen uit te voeren daar waar de klanten problemen vaststellen.

Aan het verkooppuntennetwerk zal een bijzondere aandacht worden besteed. De nodige hervorming van het netwerk wekt talrijke vragen op bij de klanten en

émanant de la vie associative constituent en particulier des missions d'intérêt public particulièrement importantes pour les secteurs concernés et pour la pluralité de la presse. Les modalités opérationnelles devront parfois être adaptées afin de tenir compte de l'évolution de l'organisation opérationnelle de La Poste et en particulier de la modernisation de son réseau de distribution.

Suivi des objectifs de qualité

Il est également important de pouvoir continuer à suivre la qualité du service rendu aux citoyens. Celle-ci s'exprime de différentes manières. Il y a bien entendu les critères purement quantitatifs comme les délais d'acheminement des envois. Toutefois, il est intéressant de présenter une vue complète de cet aspect tenant compte d'autres facteurs comme de la perception des améliorations ainsi que du rapport qualité/prix.

En ce qui concerne les critères quantitatifs, il est important de continuer à mesurer de manière précise et continue la qualité du métier de base de La Poste, à savoir le délai d'acheminement des envois à leur destinataire. Le système actuel, basé sur une mesure étendue effectuée par un organisme indépendant et contrôlé par l'IBPT me semble digne d'être maintenu. Les résultats de qualité continueront également à conditionner l'évolution tarifaire des produits destinés aux petits utilisateurs. Récemment la qualité de distribution assurée par La Poste a atteint et dépassé les objectifs fixés il y a plusieurs années (95% des envois parvenus à temps à leur destinataire). Ces résultats font que La Poste se place actuellement parmi les meilleurs opérateurs mondiaux en termes de qualité. Il convient toutefois que ces bons résultats puissent être maintenus dans les années futures, dans un environnement en plein changement.

Par ailleurs, il est important que la satisfaction des clients de ces services continue à progresser positivement; en d'autres termes, que la qualité perçue évolue de concert avec la qualité objective. Les dernières années des efforts importants ont été fournis par l'entreprise afin d'améliorer la qualité des services. Des outils de mesure précis ont été mis en place, sur la base d'enquêtes réalisées de manière permanente auprès des clients de La Poste tant les particuliers que les entreprises. Je souhaite que cette dynamique soit entretenue et que des plans d'amélioration pour chaque domaine mis en exergue par les clients continuent à être développés.

En particulier, le réseau de point de vente fera l'objet d'une attention particulière. Sa nécessaire transformation suscite de nombreuses questions auprès des clients et

de verandering in de gewoontes moet begeleid worden door een kwaliteitsvolle informatie alsook door een aanhoudende verbetering van de werking van het netwerk.

Verkooppuntennetwerk

De evolutie van het verkooppuntennetwerk van De Post, de overschakeling van een netwerk dat uitsluitend bestaat uit postkantoren naar een netwerk bestaande uit postkantoren maar tevens ook uit PostPunten, een online winkel, een call center en zegelwinkels heeft reeds vele reacties teweeggebracht. Vanuit het dubbel perspectief om dit netwerk op lange termijn levensvatbaar te maken, in een context van groeiende concurrentie, en om aan de nieuwe verwachtingen van de klanten te voldoen, is deze omvorming noodzakelijk en van vitaal belang.

Na een intense periode met omvormingen, sluitingen van postkantoren maar ook talrijke openingen van PostPunten en renovaties van bepaalde postkantoren, begeeft De Post zich nu in een stadium waarin het er op neer komt dit omgevormde netwerk te stabiliseren en te versterken.

In eerste instantie zal er moeten gestreefd worden naar een optimale netwerkvang, in het bijzonder wat betreft het aantal postkantoren. Niettemin blijft dit netwerk structureel verlieslatend, elk postkantoor is immers verlieslatend. De Post zal moeten blijven proberen om het exploitatietekort van dit netwerk te verminderen. Tegelijkertijd zal het beheerscontract in maatregelen voorzien die het mogelijk maken om het behoud van dit netwerk op economisch niveau te rechtvaardigen.

Ten tweede zal de kwaliteit van de dienstverlening in dit netwerk aanhoudend gestabiliseerd en verbeterd worden. Er kwamen talrijke opmerkingen over bepaalde aspecten die betrekking hebben op de nieuwe verkooppunten die door De Post zijn opgesteld. Verschillende verenigingen hebben er weerklank aan gegeven. Dit betekent echter niet dat de minder besproken positieve aspecten die deze nieuwe alternatieven aanbieden, moeten worden afgezwakt. Er kwamen immers ruimere openingsuren, combinaties met andere commerciële activiteiten, het is gemakkelijk, ... Bovendien tonen de beschikbare onderzoeken aan dat de klantentevredenheid minstens even hoog is bij het gebruik van PostPunten dan bij postkantoren.

Ten slotte zal De Post haar inspanningen op vlak van de toegankelijkheid van haar diensten, in de ruime betekenis, blijven leveren. De omvang van het netwerk van bankautomaten zou in de komende jaren bijvoorbeeld kunnen stijgen. Daardoor zou o.a. de toegang tot bepaalde bankdiensten maar ook, in het bijzonder in de landelijke zones, tot de "cash" geldafname verbeteren. Er

le changement d'habitudes doit être accompagné par une information de grande qualité ainsi que par une amélioration continue de son fonctionnement.

Réseau de points de vente

L'évolution du réseau de points de vente de La Poste, d'un réseau exclusivement constitué de bureaux de poste vers un réseau constitué de bureaux mais aussi de Points Poste, d'un magasin sur internet, d'un centre d'appel et de magasins de timbres a déjà fait l'objet de nombreuses réactions. Dans la double optique de rendre ce réseau viable sur le long terme, dans un contexte de concurrence accrue, et de répondre à de nouvelles attentes des clients, cette transformation est nécessaire et vitale.

Après une période intense de transformation, de fermetures de bureaux de poste, mais aussi d'ouvertures plus nombreuses de Points Poste et de rénovations de certains bureaux de Poste, La Poste arrive maintenant au stade où il s'agit de stabiliser et consolider ce réseau transformé.

En premier lieu, il s'agira de tendre vers une envergure du réseau de vente optimale en particulier en ce qui concerne le nombre de bureaux de poste. Néanmoins, ce réseau de points de vente reste structurellement déficitaire, chaque bureau de poste étant déficitaire. La Poste devra continuer à s'efforcer de diminuer le déficit d'exploitation de ce réseau. Dans le même temps, le contrat de gestion prévoira des mesures permettant de justifier le maintien de ce réseau sur le plan économique.

En second lieu, la qualité du service rendu dans ce réseau sera stabilisée et améliorée continuellement. De nombreuses remarques ont été formulées à propos de certains aspects des nouveaux canaux de vente mis en place par La Poste. Des associations diverses s'en sont fait le relais. Ceci ne doit toutefois pas occulter les points positifs, moins commentés, qu'offrent ces nouvelles alternatives: heures d'ouvertures plus larges, combinaisons avec d'autres activités commerciales, facilité, ... De plus, les enquêtes disponibles montrent que la satisfaction de la clientèle est au moins aussi élevée dans l'utilisation des Points Poste que des bureaux de poste.

Enfin, La Poste continuera ses efforts concernant l'accessibilité, au sens large, de ses services. L'étendue du réseau d'automates bancaires pourrait par exemple augmenter dans les années à venir. Ceci améliorerait, entre autres, l'accès à certains services bancaires mais aussi, singulièrement dans les zones rurales, à des retraits d'argent "cash". Une nouvelle approche

komt tevens een nieuwe aanpak van de toegankelijkheid van de lokalen voor personen met beperkte mobiliteit. Er zal bijzondere aandacht worden besteed aan de toegankelijkheid, in de ruime betekenis, tijdens grote renovatiewerken in postkantoren. Het gaat er hier om de resultaten te optimaliseren die in het kader van een onveranderd budget zijn bereikt. De verenigingen die personen met beperkte mobiliteit of gehandicapten vertegenwoordigen zullen hierover worden geraadpleegd.

Kost van de openbare dienstverlening

De inspanningen die door De Post geleverd werden op het gebied van efficiëntie, voornamelijk gemotiveerd door de liberalisering van de markt, moeten tevens in de kosten van de taken van openbare dienst tot uiting komen of in de aangeboden mogelijkheden om deze diensten te handhaven.

Sociale rol van De Post

Men heeft het vaak gehad over de sociale rol van De Post, vaak door te verwijzen naar de verdwijning ervan of door een geïdealiseerd beeld op te wekken van de postbode van weleer.

Zelfs in de veranderende context vol uitdagingen ben ik van mening dat De Post een belangrijke rol blijft vervullen. Dit is ook zo door te blijven verzekeren dat elke burger en elk bedrijf dagelijks brieven kan ontvangen en verzenden. Dit geldt ook voor bepaalde specifieke diensten zoals "A.U.B Postbode", waardoor bepaalde diensten aan personen die zich moeilijk kunnen verplaatsen, aan huis kunnen worden geleverd. Dit aspect van De Post is, in de hierboven vermelde context, een creatieve ontwikkeling waard, zeker rekening houdend met de nieuwe mogelijkheden aangeboden door de nieuwe technologieën: elektronische identiteitskaart of draagbare informaticaterminals waarmee steeds meer postbodes zullen worden uitgerust. Ik zal aan De Post vragen om hiervoor concrete pistes te ontwikkelen die dan in een uitdiepingsovereenkomst bij het beheerscontract kunnen worden gevoegd.

Maatschappelijke verantwoordelijkheid

Men verwacht van alle bedrijven een onberispelijk gedrag. Dit geldt nog meer voor de overheidsbedrijven. Naast de elementen die in de inleiding van deze nota werden besproken, zal De Post een bijzondere aandacht besteden aan energie-uitgaven, diversiteit op de werkvloer, in de ruime betekenis en aan initiatieven die toelaten dat de oudere medewerkers actief kunnen blijven in het bedrijf.

de l'accessibilité des locaux aux personnes à mobilité réduite, sera également mise en place. Une attention particulière sera portée à l'accessibilité au sens large lors de rénovations importantes de bureaux de poste. Il s'agit ici d'optimiser les résultats atteints dans le cadre d'un budget inchangé. Les associations représentatives des personnes à mobilité réduite ou présentant des handicaps seront consultées dans ce contexte.

Coût des missions de service public

Les efforts de La Poste en matière d'efficience, essentiellement motivés par sa préparation à la libéralisation du marché, doivent également se traduire dans le coût des missions de service public ou dans la possibilité de maintenir ces missions.

Rôle social de La Poste

On a beaucoup parlé du rôle social de La Poste, souvent en invoquant sa disparition ou une certaine image idéalisée du facteur d'antan.

Même dans le contexte changeant et plein de défis, je suis d'avis que La Poste continue à remplir un rôle social important. C'est le cas en continuant d'assurer que chaque citoyen et chaque entreprise puisse recevoir et expédier quotidiennement lettres et colis. C'est le cas également avec certains services plus spécifiques, comme "SVP Facteur" qui permet de rendre à domicile une série de services aux personnes ayant des difficultés à se déplacer. Cette facette de La Poste mérite certainement d'être développée de manière créative, dans le contexte évoqué plus haut, en particulier en tenant compte des nouvelles possibilités offertes par les nouvelles technologies: cartes d'identité électronique ou terminaux informatiques portables dont seront de plus en plus équipés les facteurs. Je demanderai à La Poste de développer des pistes concrètes dans ce domaine qui pourront être incluses dans une convention d'approfondissement au contrat de gestion.

Responsabilité sociétale

L'on attend que toutes les entreprises adoptent des comportements citoyens irréprochables. C'est d'autant plus vrai pour les entreprises publiques. Outre les éléments cités en introduction de cette note, La Poste portera une attention particulière aux dépenses énergétiques, à la diversité sur le lieu de travail au sens large ainsi qu'aux initiatives permettant à ses collaborateurs les plus âgés de rester dans l'entreprise.

BELGACOM

Als overheidsbedrijf levert Belgacom diensten die beschikbaar zijn voor de Belgische bevolking en de ondernemingen. Als voorbeeld kan aangehaald worden dat Belgacom vandaag meer dan 5 miljoen mobiele klanten telt. Door haar focus op innovatie draagt Belgacom daarenboven bij tot de competitiviteit van onze economie. 2/3 van de omzet van Belgacom komt uit producten die de laatste 15 jaar werden ontwikkeld. Belgacom opereert ook in een mature en concurrentiële markt waar de prijs voor vaste en mobiele telefonie onder druk staat.

Voor Belgacom hanteer ik de volgende prioriteiten:

Ten eerste moeten de Belgische bevolking en bedrijven gebruik kunnen maken van een betaalbare telecomcommunicatie infrastructuur van topkwaliteit.

Ten tweede moeten de Belgische bevolking en bedrijven een beroep kunnen doen op de meest moderne en betaalbare telecommunicatiediensten aan een correcte prijs.

Het behoud van Belgacom's beslissingencentrum in België kan werkgelegenheid en de creatie van toegevoegde waarde in een sector gericht op innovatie versterken.

Tenslotte hecht de Belgische overheid veel belang aan het respecteren van de belangen van het personeel en de financiële gezondheid van de onderneming op de lange termijn zodat op een verantwoorde manier waarde gecreëerd wordt voor alle *stakeholders*.

In het verlengde van voornoemde prioriteiten, leg ik in mijn beleid de nadruk op volgende punten.

De klant in het middelpunt van de belangstelling

Op een markt die onderhevig is aan concurrentie, is **klantentevredenheid** een essentiële parameter voor succes. Van een overheidsbedrijf als Belgacom wordt een voorbeeldrol verwacht zowel wat de kwaliteit van de diensten als wat het klantencontact betreft.

Een goed uitgewerkte klachtendienst, transparante prijsvorming en een duidelijke facturatie zijn hiervan goede voorbeelden.

Bij het verbeteren van huidige of de ontwikkeling van nieuwe diensten, het verstrekken van informatie, het oplossen van problemen of het in gebruik stellen van

BELGACOM

En tant qu'entreprise publique, Belgacom fournit des services disponibles à toute la population et les entreprises belges. À titre d'exemple, il peut être cité que Belgacom compte aujourd'hui plus de 5 millions de clients mobiles. En se focalisant sur l'innovation, Belgacom contribue en outre à la compétitivité de notre économie. 2/3 du chiffre d'affaires de Belgacom provient de produits qui ont été développés les 15 dernières années. Belgacom opère également sur un marché mature et concurrentiel dans lequel le prix de la téléphonie fixe et mobile se trouve sous pression.

En ce qui concerne Belgacom je vise les priorités suivantes:

Premièrement, la population et les entreprises belges doivent avoir la possibilité de faire usage d'une infrastructure de télécommunication abordable et de haute qualité.

Deuxièmement, la population et les entreprises belges doivent pouvoir faire appel aux services de communication les plus modernes au prix le plus juste.

Le maintien du centre de décision de Belgacom en Belgique peut renforcer l'emploi et la création de valeur ajoutée dans un secteur orienté vers l'innovation.

Enfin, l'État belge accorde beaucoup d'importance au respect des intérêts du personnel et à la santé financière de l'entreprise à long terme afin de créer de façon responsable de la valeur pour tous les *stakeholders*.

En complément des priorités précitées de ma politique, je mets également l'accent sur les points suivants.

Le client au centre de l'attention

Sur un marché soumis à la concurrence, **la satisfaction des clients** constitue un paramètre essentiel du succès. En tant qu'entreprise publique, nous attendons de Belgacom qu'elle joue un rôle exemplaire aussi bien en ce qui concerne la qualité des services qu'en ce qui concerne le contact avec les clients.

Un service à la clientèle efficace, une politique de prix transparente et une facturation claire et précise en sont un bon exemple.

Lors de l'amélioration ou le développement de nouveaux services, la mise à disposition de l'information, la résolution des problèmes ou la mise en œuvre

nieuwe toestellen of apparatuur is klantgerichtheid en klantentevredenheid daarenboven essentieel.

Netwerken van de nieuwe generatie als motor van een duurzame economie

Een **moderne telecommunicatie-infrastructuur** is een belangrijke troef voor het concurrentievermogen van de economie en de ontwikkeling van de kenniseconomie in het bijzonder. Belgacom is één van de ondernemingen die een essentiële rol spelen bij het waarborgen van een efficiënte en vooruitstrevende telecommunicatie-infrastructuur. Sinds 2003 ontwikkelt Belgacom de rug-gengraat van een netwerk dat zowel de opwaartse als neerwaartse netwerksnelheid substantieel verhoogt. Ik zal Belgacom aanmoedigen te blijven investeren in de netwerken van de toekomst.

De snelheid waarmee de technologieën zich ontwikkelen, vraagt echter ook omvangrijke investeringen om geavanceerde infrastructuur, met name glasvezel, op het hele grondgebied tot in de huiskamer van de burgers en tot in de bedrijven te brengen. Deze investeringen zijn omvangrijk en we moeten er ons nu op richten.

Innovatie als brandstof voor een duurzame economie

Als leverancier van een grote waaier van **geïntegreerde telecommunicatiediensten** is Belgacom goed geplaatst om nieuwe diensten te ontwikkelen die bijdragen tot een duurzame economische groei ten voordele van de gemeenschap. Op verschillende vlakken kunnen innoverende oplossingen de levenskwaliteit, de doeltreffendheid van de dienstverlening en de sociale integratie verbeteren. Ik vind daarom dat Belgacom een rol te spelen heeft in de ontwikkeling van innoverende toepassingen voor zowel particulieren als bedrijven in de gezondheidssector, de gehandicaptenzorg, de culturele sector, mobiele betalingen of toepassingen die bijdragen tot het vergroenen van onze economie. Om het vertrouwen van de burgers in deze nieuwe technologieën te versterken, kan Belgacom ook een belangrijke bijdrage leveren in de ontwikkeling van toepassingen die bijdragen tot een veiligere telecommunicatie.

De digitale kloof dichten om meer welzijn en welvaart te creëren

Momenteel beschikt België over een uitzonderlijke dekking van breedbandinternet met een beschikbaarheid voor 99,85% van de bevolking. Een internetverbinding helpt bij het verkrijgen van kennis en het verhogen van de doeltreffendheid van ons onderwijs en wordt steeds

d'appareils ou matériels nouveaux, l'orientation vers le client et la satisfaction de ceux-ci sont en plus essentielles.

Réseaux de la nouvelle génération en tant que moteur de l'économie durable

Une **infrastructure de télécommunication moderne** est un atout important pour la compétitivité de l'économie et le développement de l'économie de la connaissance en particulier. Belgacom est une des entreprises qui joue un rôle essentiel pour assurer une infrastructure de télécommunication efficace et d'avant-garde. Depuis 2003, Belgacom développe la colonne vertébrale d'un réseau qui accélère la vitesse du réseau aussi bien de manière ascendante que de manière descendante. J'encouragerai Belgacom de continuer à investir dans les réseaux du futur.

Cependant, la vitesse à laquelle les technologies se développent exige également d'importants investissements afin d'introduire de l'infrastructure avancée, notamment la fibre optique, sur tout le territoire jusqu'aux foyers des citoyens et jusqu'aux entreprises. Ces investissements sont très importants et nous devons nous concentrer sur ceux-ci dès à présent.

L'innovation comme carburant d'une économie durable.

En tant que fournisseur d'un grand éventail de **services de communication intégrés**, Belgacom est bien placée pour développer des services qui contribuent à une croissance économique durable en faveur de la société. À différents niveaux, des solutions innovantes peuvent améliorer la qualité de vie, l'efficacité des services et l'intégration sociale. C'est la raison pour laquelle je crois que Belgacom a un rôle à jouer dans le développement d'applications innovantes destinées aux particuliers aussi bien qu'aux entreprises du secteur de la santé, aux soins aux personnes handicapées, au secteur culturel, aux paiements mobiles ou des applications qui contribuent à rendre notre économie plus verte. Afin de renforcer la confiance des citoyens en ces technologies nouvelles, Belgacom peut également contribuer au développement d'applications qui mènent à des télécommunications plus sécurisées.

Réduire la fracture numérique afin de créer plus de bien-être et de prospérité

À l'heure actuelle, la Belgique dispose d'une couverture exceptionnelle d'internet à haut débit avec une disponibilité pour 99,85% de la population. Une connexion internet aide à s'instruire, à augmenter l'efficacité de notre enseignement et devient de plus en

belangrijker voor de sociale en professionele integratie. Echter, ondanks de vooruitgang van de voorbije jaren, beschikt slechts 65% van de Belgische gezinnen over breedbandinternet. Er heerst, met andere woorden, nog steeds een belangrijke **digitale kloof** in onze maatschappij.

Ik zal Belgacom dan ook aansporen om diensten te ontwikkelen die oplossingen bieden voor de verschillende aspecten van deze problematiek. Ik bepleit dat Belgacom in haar aanbod een competitieve prijs/kwaliteitsverhouding hanteert, die beantwoordt aan de behoeften van een beginnende gebruiker. De inspanningen van Belgacom zullen ook op andere domeinen moeten worden verder gezet: vereenvoudigen van de toegang tot een computer, ontwikkelen van aangepaste opleidingen, een technische begeleiding die rekening houdt met de mogelijke beperkte ervaring van de nieuwe gebruikers en communicatie die de voordelen en het nut van een internetverbinding duidelijk maakt.

Om de digitale kloof verder te dichten zal ik Belgacom aansporen om naast de breedband internettoegang in de huiskamer of binnen het bedrijf, ook het gebruik van een gebruiksvriendelijk en snel mobiel internet met een juiste prijs/kwaliteitsverhouding te promoten.

*Een transparant, evenredig en stabiel
regelgevend kader*

Voorgaande punten betroffen thema's die ik naar voor schuif in mijn beleid ten aanzien van Belgacom: de klant in het middelpunt van de belangstelling plaatsen, nieuwe netwerken uitbouwen als motor van een duurzame en performante economie, innovatie stimuleren en de digitale kloof helpen dichten.

Al deze prioriteiten dienen geflankeerd te worden door een transparant, evenredig en stabiel regelgevend kader.

Ik ben voorstander van een sterke mededingingsautoriteit en een efficiënte regulator. Ik zal dan ook als vertegenwoordiger van de belangrijkste aandeelhouder de autonomie van de regulator ten volle respecteren. In dat kader is het van belang dat alle marktspelers op gelijke voet behandeld worden.

2010 wordt ook het jaar van de omzetting van het pakket Europese regelgeving die het kader van de telecommunicatiesector hervormen. Ik zal er op toezien dat deze omzetting de opdrachten van openbare en universele dienst consolideren en een stimulans vormen voor de investeringen in de nieuwe generatienetwerken. Deze nieuwe regelgeving heeft ook tot doel de eerlijke en dynamische concurrentie tussen de actoren van de

plus importante pour l'intégration sociale et professionnelle. Cependant, malgré le progrès qui a eu lieu ces dernières années, seulement 65% des familles belges disposent d'internet à haut débit. Autrement dit, une **fracture numérique** importante règne encore toujours dans notre société.

J'encouragerai donc Belgacom à faire des efforts et à développer des services offrant des solutions pour les différents aspects de cette problématique. Je plaiderai pour que Belgacom offre une solution d'un rapport qualité/prix compétitif répondant aux besoins de l'utilisateur débutant. Les efforts de Belgacom devront également se faire dans d'autres domaines: simplification de l'accès à un ordinateur, développement de formations adaptées, assistance technique tenant compte de la possibilité que les nouveaux utilisateurs puissent avoir une expérience limitée, et une communication qui démontre les avantages et l'utilité de la connexion internet.

Afin de réduire davantage la fracture numérique, j'insisterai auprès de Belgacom pour qu'elle promeuve non seulement l'accès à l'internet à haut débit à la maison et en entreprise, mais également l'usage d'un internet mobile rapide et facile d'utilisation et d'un rapport qualité-prix correct.

*Un cadre réglementaire transparent,
proportionnel et stable.*

Les points cités ci-dessus concernent les thèmes que j'avance dans ma politique à l'égard de Belgacom: mettre le client au centre de l'attention, développer de nouveaux réseaux en tant que moteur d'une économie durable et performante, stimuler l'innovation et aider à réduire la fracture numérique.

Toutes ces priorités doivent être assorties d'un cadre législatif transparent, proportionnel et stable.

Je suis partisan d'une autorité de concurrence forte et d'un régulateur efficace. En tant que représentant de l'actionnaire principal, je respecterai entièrement l'autonomie du régulateur. Dans ce cadre il est important que tous les joueurs présents sur le marché soient traités de la même façon.

2010 sera également l'année de la transposition du paquet de réglementation européenne qui réforme le cadre du secteur des télécommunications. Je veillerai à ce que cette transposition consolide les missions de service public et universel et que les investissements dans les réseaux de nouvelle génération soient stimulés. Cette nouvelle réglementation vise également la consolidation d'une concurrence dynamique et équitable entre

telecommunicatiemarkt te versterken. Tijdens deze omzetting wil ik tevens bepleiten om breedband internet op te nemen binnen de universele dienstverlening.

Tenslotte, zal ik Belgacom aanmoedigen om, als overheidsbedrijf, constructief mee te werken aan een succesvol Belgisch voorzitterschap van de Europese Unie.

De lange termijn ontwikkeling van Belgacom

Ten slotte is er de ontwikkeling van Belgacom op lange termijn. Ten aanzien van Belgacom heb ik verschillende prioriteiten geformuleerd. Elke toekomstige nationale en internationale ontwikkeling moet daarom zorgvuldig bekeken worden in het licht van deze prioriteiten zodat een duurzame toekomst, in het belang van de Belgische bevolking, verzekerd wordt. Het is mijn overtuiging dat verschillende pistes mogelijk zijn en het is de taak van de overheid en meerderheidsaandeelhouder, om hierin, samen met dit federale parlement, de juiste keuzes te maken.

NMBS-GROEP

Het spoorvervoer is en blijft de **ruggengraat van het openbaar vervoersnet** in ons land. Dit kan enkel als de NMBS-Groep haar taken van openbare dienstverlening goed uitvoert en de coördinatie van de verschillende openbaar vervoerwijzen op zich neemt.

Er moet dan ook op regelmatige basis overleg worden gepleegd met de Gewesten om te komen tot een globale mobiliteitspolitiek voor de verschillende vervoersmodi (trein, bus, light rail).

In de beheerscontracten 2008-2012 met de drie vennootschappen van de NMBS-Groep wordt een groot belang gehecht aan de kwaliteit van het spoorvervoer. Bovendien zetten deze contracten de NMBS-Groep ertoe aan initiatieven te nemen om zich voor te bereiden op de toekomstige ontwikkelingen in de vervoersmarkt. Denk maar aan intermodaliteit, integratie van stations in de omgeving, uitbreiding van de capaciteit zowel van het spoorwegnet als van de treinen.

Zich inleven in het verwachtingspatroon en de kwaliteitsbeleving van de klant, moet deel uitmaken van de bedrijfscultuur. Die klantgerichtheid moet zich vertalen in een veilige stationsomgeving en een veilig openbaar vervoer, met een aanbod dat afgestemd is op het aantal klanten en beantwoordt aan de behoeften van de reizigers op vlak van stiptheid, comfort, snelheid,

les acteurs du marché des télécommunications. Lors de cette transposition j'aimerais également plaider pour l'intégration de l'internet à haut débit dans le service universel.

Enfin j'encouragerai Belgacom à collaborer de façon constructive, en tant qu'entreprise publique, à une présidence belge de l'union européenne couronnée de succès.

Le développement à long terme de Belgacom

Enfin, parlons du développement de Belgacom à long terme. J'ai formulé différentes priorités concernant Belgacom. C'est la raison pour laquelle chaque futur développement national ou international doit être examiné soigneusement à la lumière de ces priorités afin d'assurer, dans l'intérêt de la population belge, un avenir durable. Je suis convaincu qu'il y a différentes pistes possibles. C'est donc la tâche du gouvernement et de l'actionnaire majoritaire de faire, de concert avec ce parlement fédéral, les choix justes.

GROUPE SNCB

Le transport ferroviaire est et continue à être **la colonne vertébrale du réseau de transport en commun** de notre pays. Ceci est uniquement possible si le Groupe SNCB exécute bien ses tâches de service public et s'il se charge de la coordination des différents moyens de transport public.

Une concertation régulière avec les Régions est donc nécessaire afin d'atteindre une politique de mobilité globale pour les différents moyens de transport (train, bus, light rail).

Dans les contrats de gestion conclus pour la période 2008-2012 avec les trois sociétés du Groupe SNCB, une grande importance est accordée à la qualité du transport ferroviaire. De plus, ces contrats incitent le Groupe SNCB à prendre des initiatives afin de se préparer aux développements futurs qui se dérouleront sur le marché du transport. Nous citerons l'intermodalité, l'intégration des gares dans l'environnement, l'augmentation de la capacité aussi bien du réseau ferroviaire que des trains.

Comprendre les attentes et la perception de qualité des clients doit faire partie de la culture de l'entreprise. Cette orientation clients doit se traduire en un environnement de gare et un transport en commun sûrs. L'offre doit être adaptée au nombre de clients et aux besoins des voyageurs en termes, entre autres, de ponctualité, de confort, de vitesse, de fréquence et d'information.

frequentie en informatie. Een grotere stiptheid, een duidelijke informatie, zowel voor als tijdens de treinreis, en een vlotte toegankelijkheid voor iedereen zijn hierbij cruciale aspecten.

En juist op vlak van stiptheid en communicatie is de NMBS-Groep de afgelopen periode duidelijk tekort geschoten. Er wordt hieraan bij de NMBS-Groep al hard gewerkt, maar de realiteit van de afgelopen maanden heeft aangetoond dat de NMBS-Groep op dit vlak nog een lange en moeilijke weg heeft af te leggen. Een verbetering van beide aspecten is voor mij van essentieel belang omdat zij een invloed hebben op zowel het professioneel als het gezinsleven van de reiziger.

Om haar dienstverlening op een afdoende wijze te verbeteren, is het noodzakelijk dat de NMBS-Groep in voldoende mate luistert naar en overleg pleegt met zowel het **Raadgevend Comité van Gebruikers van de NMBS-Groep als met de Ombudsmannen**.

Dit zijn twee onafhankelijke diensten die over belangrijke informatie beschikken betreffende de wensen van de klanten met betrekking tot de dienstverlening van de NMBS. De NMBS-Groep moet deze informatie op een positieve manier aanwenden door deze twee diensten op regelmatige basis te consulteren.

De overheid werkt aan een grotere autonomie voor zowel het Raadgevend Comité als de Ombudsdiensten. Dit moet hen ook meer slagkracht geven om op een objectieve wijze de NMBS-Groep te adviseren.

De NMBS-Groep heeft ook als opdracht de leefbaarheid van alle activiteiten binnen de Groep veilig te stellen, met inbegrip van de commerciële activiteiten, het internationaal personenvervoer en het goederenvervoer.

Kwaliteit is een dagelijkse bekommernis

De groei doelstellingen voor het reizigersverkeer, die voorzien zijn in het beheerscontract, worden ruimschoots overtroffen. Deze positieve evolutie vergemakkelijkt het niet om de doelstelling te realiseren op het vlak van de **kwaliteit van de dienstverlening**.

De stiptheid, het aantal zitplaatsen in de treinen, de toegankelijkheid van stations en treinen voor iedereen, de beschikbare parkeerplaatsen voor auto's en tweewielers, de informatie moeten de nodige aandacht krijgen.

Kwaliteit meten en verbeteren

Om te weten of aan de reizigers een kwaliteitsvolle reis wordt geboden, moeten kwaliteitselementen correct en transparant gemeten worden. Elke onderneming van de

Une meilleure ponctualité, une information plus précise, aussi bien avant le voyage en train que durant le trajet, et une accessibilité aisée pour tous sont tous des aspects cruciaux.

Et c'est précisément en matière de ponctualité et de communication que le Groupe SNCB a clairement agi de façon insuffisante durant la période précédente. Au sein du Groupe SNCB, on travaille intensivement à ce problème mais la réalité des mois précédents a démontré que le Groupe SNCB a encore un chemin long et difficile à parcourir. Une amélioration de ces deux aspects est pour moi essentielle puisque qu'ils influencent aussi bien la vie professionnelle que la vie familiale des passagers.

Afin d'améliorer ses services de façon satisfaisante, il est essentiel que le Groupe SNCB écoute suffisamment le **Comité Consultatif des Usagers du Groupe SNCB ainsi que les Médiateurs** et qu'ils puissent se concerter.

Il s'agit de deux services indépendants qui disposent d'informations importantes concernant les exigences des clients par rapport au service offert par la SNCB. Le groupe SNCB doit utiliser de façon positive ces informations en consultant régulièrement ces deux services.

L'état travaille à une plus grande autonomie aussi bien pour le Comité Consultatif que pour les Services de Médiation. Ceci doit leur donner plus d'influence afin de pouvoir conseiller le Groupe SNCB de façon objective.

Le Groupe SNCB a également la tâche d'assurer la viabilité de toutes les activités au sein du Groupe SNCB, y compris les activités commerciales, le transport international de voyageurs et le transport de marchandises.

La qualité, une préoccupation quotidienne

Les objectifs de croissance pour le trafic voyageurs prévus dans les contrats de gestion ont été largement dépassés. Cette évolution positive ne facilite pas la réalisation de l'objectif en matière de **qualité des services**.

La ponctualité, le nombre de places assises, l'accessibilité des gares et trains à tous, les places de stationnement disponibles pour voitures et deux-roues, l'information doivent bénéficier de l'attention nécessaire.

Mesurer et améliorer la qualité

Afin de savoir si les voyageurs bénéficient d'un voyage de qualité, les éléments de qualité doivent être mesurés de façon correcte et transparente. Chaque entreprise du

NMBS-Groep heeft een kwaliteitshandboek uitgewerkt, waarin objectieve criteria zijn opgenomen om de kwaliteit van de dienstverlening te meten. Deze kwaliteitshandboeken zullen in de loop van de volgende maanden door een extern organisme gecertificeerd worden.

De subjectieve kwaliteitsbeleving van de klant wordt vier maal per jaar door middel van enquêtes gemeten.

Voor alle aspecten worden indicatoren en grenswaarden bepaald. In een jaarlijks rapport zal voor de indicatoren die onder bepaalde grenswaarden liggen, verder worden onderzocht welke de oorzaken zijn en zullen gepaste maatregelen worden genomen ter verbetering.

Een grotere betrouwbaarheid is prioritair

De **stiptheid** van het treinverkeer is de grootste prioriteit voor de reiziger, maar ook de grootste bron van ergernis en ontevredenheid. Deze moet dan ook zeer snel verbeteren. Ik ben ervan overtuigd dat de stiptheid ook beter kan. Ik heb herhaaldelijk aan de drie vennootschappen van de NMBS-groep gevraagd om in nauw overleg en op alle niveau's alle mogelijke maatregelen te treffen die kunnen leiden tot een verhoogde stiptheid.

De NMBS-Groep heeft mij al actieplannen voorgelegd. Zowel Infrabel als NMBS werkt aan de implementatie van deze actieplannen. Spijtig genoeg lag de stiptheid (zonder neutralisatie) in de eerste negen maanden van 2009 gemiddeld 1,2 procent lager dan in dezelfde periode vorig jaar. Beide vennootschappen beseffen dit ook en hebben begin oktober 2009 opdracht gegeven tot het uitvoeren van een gemeenschappelijke studie van alle factoren die bijdragen aan de stiptheid van de treinen. Deze studie moet leiden tot een plan met specifieke acties opdat de stiptheid verbetert en waarbij rekening wordt gehouden met de verschillende factoren: de infrastructuur, de samenstelling van de treinen, het personeel, en indien mogelijk, ook de externe factoren.

Een belangrijk aspect hierbij is zeker het **vermindere**
ren van het aantal materieelproblemen, door:

— het onderhoud van het rollend materieel dermate te organiseren dat een grotere beschikbaarheid en betrouwbaarheid van het materieel wordt bekomen;

— een zo snel mogelijke vervanging van ouder materieel door materieel van hoge capaciteit, en gelijktijdig bestaand materieel te renoveren om aan de comforteisen van de klanten te voldoen.

Groupe SNCB a mis au point un manuel de qualité qui reprend les critères objectifs pour mesurer la qualité des services. Ces manuels de qualité seront certifiés par un organisme externe au cours des mois à venir.

La perception subjective de la qualité par le client est mesurée quatre fois par an au moyen d'enquêtes.

Pour tous les aspects, des indicateurs et des valeurs limites sont déterminés. Les indicateurs inférieurs à la valeur limite seront soumis à une étude plus détaillée dans un rapport annuel afin d'en constater les causes et de prendre les mesures d'amélioration nécessaires.

Une plus grande fiabilité est prioritaire

La **ponctualité** du trafic ferroviaire est la plus grande priorité des voyageurs mais également la plus grande source d'irritation et de mécontentement. Elle doit donc améliorer très vite. Je suis convaincu que la ponctualité peut s'améliorer. J'ai demandé à plusieurs reprises aux trois sociétés du Groupe SNCB de prendre, à tous niveaux et en concertation étroite, toutes les mesures possibles menant à une meilleure ponctualité.

Le groupe SNCB m'a déjà soumis des plans d'action. Infrabel ainsi que la SNCB élaborent la mise en œuvre de ces plans d'action. Malheureusement la ponctualité (sans aucune neutralisation) se situait, au cours des huit premiers mois de 2009, 1,3% plus bas que durant la même période l'année passée. Les deux sociétés sont bien conscientes du problème et ont commandé l'exécution d'une étude commune de tous les facteurs contribuant à la ponctualité des trains. Cette étude doit aboutir à un plan contenant des actions spécifiques afin d'améliorer la ponctualité et tenant compte de différents facteurs tels que l'infrastructure, la composition des trains, le personnel et, si possible, également des facteurs externes.

Un aspect important à ce sujet est certainement la **diminution du nombre des problèmes de matériel**. Ceci se fera:

— en organisant l'entretien du matériel roulant de façon à ce qu'une plus grande disponibilité et fiabilité du matériel soit obtenue;

— en remplaçant rapidement l'ancien matériel par du matériel de haute capacité, et entre-temps par la rénovation du matériel existant, afin de répondre aux demandes de confort des clients.

Correcte en tijdige reizigersinformatie: een grote uitdaging

De moderne reiziger wil op elk moment zo goed mogelijk geïnformeerd worden over de reismogelijkheden en prijzen, de toestand van het treinverkeer, mogelijke alternatieven, eventuele vertragingen, compensaties, enzovoort.

De NMBS-Groep heeft het voorbije jaar al veel inspanningen geleverd om de informatie op haar websites en de toegankelijkheid ervan voor iedereen te verbeteren, en om via moderne technologische middelen informatie over de treinen aan haar reizigers te bezorgen in reële tijd.

NMBS past haar website aan om deze binnenkort voor iedereen, ook voor mensen met een functiebeperking (slechtzienden, etc.), gemakkelijk toegankelijk te maken.

NMBS voorziet op haar website ook een reisplanner van deur-tot-deur. Deze reisplanner is ook beschikbaar voor pocket-pc.

Het voorbije jaar werden echter vooral inspanningen geleverd om de informatie in reële tijd voor haar klanten te verbeteren. Iedereen kent intussen www.railtime.be met informatie over het treinverkeer in reële tijd. Ook in de reisplanner worden voortaan eventuele vertragingen van treinen aangegeven.

Daarnaast stelt NMBS sinds september 2009 ook gepersonaliseerde informatie in reële tijd ter beschikking van haar klanten, en in de eerste plaats de treinkaarthouders. Een klant kan via sms 2828 zelf informatie opvragen over de volgende trein, een eventuele vertraging, en mogelijke alternatieve treinen. Een treinkaarthouder kan zelfs gratis de NMBS een bericht laten sturen indien de trein die hij gewoon is te nemen, vertraging heeft.

Dit betekent zeker al een grote verbetering in de informatieverstrekking aan de klanten.

Maar ook bij problemen, ik zou zelfs zeggen vooral bij problemen, is een gecoördineerde, begrijpbare en doelmatige **communicatie** voor de reiziger van essentieel belang en dat via alle mogelijke kanalen.

Ik heb in de Kamercommissie al meermaals gezegd dat deze communicatie ondermaats is, zowel qua frequentie, inhoud als begrijpbaarheid voor de klant, en dit via de verschillende kanalen waarover de NMBS en

Informen les voyageurs correctement et à temps: un grand défi

Le voyageur moderne veut être informé de la meilleure façon possible et à tout moment de ses possibilités de voyager et des prix, de la situation du trafic de train, des alternatives possibles, des retards éventuels, des compensations, etc.

L'année passée, le Groupe SNCB a déjà fait beaucoup d'efforts afin d'améliorer l'information sur ses sites web et d'en faciliter l'accès, et afin de transmettre, par des moyens technologiques modernes, des informations sur les trains à ses voyageurs en temps réel.

La SNCB adaptera bientôt son site web afin de le rendre plus facilement accessible à tous, également aux personnes ayant une restriction fonctionnelle (malvoyants, etc.).

La SNCB prévoit également sur son site web un itinéraire (routeplanner) de porte à porte. Cet itinéraire est également disponible pour les pc de poche.

Les années passées des efforts ont spécialement été faits afin d'améliorer l'information en temps réel pour ses clients. Tout le monde connaît à présent le site www.railtime.be avec de l'information sur le trafic de trains en temps réel. Dans l'itinéraire, les retards éventuels des trains sont désormais également affichés.

De plus, depuis septembre 2009, la SNCB met de l'information personnalisée en temps réel à disposition de ses clients et en premier lieu aux titulaires de cartes train. En envoyant un sms au 2828 le client peut obtenir des informations sur le prochain train, sur un éventuel retard et sur des trains alternatifs possibles. Un titulaire de carte train peut même, en cas de retard de son train habituel, se faire envoyer un message gratuit par la SNCB.

Ceci est certainement déjà une importante amélioration de l'information fournie aux clients.

Mais en cas de problèmes également, je dirais même surtout en cas de problèmes, une **communication** coordonnée, compréhensible et efficace est d'une importance essentielle pour les voyageurs et ce par tous les canaux possibles.

Devant la Commission de la Chambre, j'ai déjà signalé à plusieurs reprises que la communication est médiocre aussi bien quant à sa fréquence, son contenu et son caractère compréhensible pour les clients et ce

Infrabel beschikken. Ook het management werd hierop al meermaals gewezen.

Infrabel moet een leidende rol spelen in het verbeteren van de communicatie over het verloop van het treinverkeer op het spoorwegnet. Samen met de NMBS moeten nog meer inspanningen geleverd worden om de reizigers te informeren over het verloop van hun treinreis en over de eventuele alternatieven in geval van verstoord treinverkeer.

Ik kijk dan ook vol ongeduld uit naar het gecoördineerde plan dat de NMBS-Groep mij dient te bezorgen, een plan dat mij garandeert dat ook in probleemsituaties de klant de informatie krijgt die hij nodig heeft en dit in een voor hem begrijpbare taal.

Ik wil zowel op het vlak van de stiptheid als op het vlak van de communicatie naar de klant op korte termijn afdoende resultaten zien. Ik zal de NMBS-Groep hierop blijven aanspreken.

Kwaliteitsvolle groei op korte termijn

Groei en kwaliteit moeten hand in hand gaan.

Het is de taak van de NMBS om haar huidig vervoerplan zo veel mogelijk af te stemmen op de reële capaciteitsbehoeften en comforteisen van haar (potentiële) klanten. Een analyse van de talrijke klachten, en overleg met zowel het Raadgevend Comité van Gebruikers als de Ombudsmannen kan daarin bijdragen.

De kwaliteit van het treinaanbod verhoogt onder meer door het aanbieden van een grotere capaciteit aan zitplaatsen. In oktober werd het 400-ste M6 dubbeldekrijtuig geleverd. Deze rijtuigen worden vanaf de levering ingezet op de lijnen die te maken hebben met overbezette treinen. Deze inspanningen worden ook de volgende jaren voortgezet. Van nu tot 2011 zullen er nog een 150-tal nieuwe M6-dubbeldekrijtuigen geleverd worden. Ook de eerste nieuwe locomotief van het type 18 zal binnenkort effectief kunnen ingezet worden.

Intussen rijden sinds het voorjaar van 2009 al de eerste treinen met gerenoveerde M5-dubbeldekrijtuigen en ook de eerste vernieuwde drieledige motorstellen break zullen binnenkort worden ingezet. De renovatie van deze materieeltypen is volop aan de gang in de werkplaatsen van de NMBS, en zal nog enkele jaren in beslag nemen.

au niveau des différents canaux utilisés par la SNCB et Infrabel. L'attention du management a été attirée à plusieurs reprises sur ce problème.

Infrabel doit jouer un rôle moteur dans l'amélioration de la communication concernant le déroulement du trafic des trains sur le réseau ferroviaire. En collaboration avec la SNCB, davantage d'efforts doivent être faits afin d'informer les voyageurs sur le déroulement de leur voyage en train ainsi que sur les alternatives éventuelles en cas de perturbations du trafic.

Par conséquent, je suis très impatient de recevoir de la part du Groupe SNCB le plan coordonné que le Groupe doit me remettre. Il s'agit d'un plan qui me garantit qu'en cas de situation problématique également, le client recevra l'information nécessaire dans un langage qui lui soit compréhensible.

Je veux voir, à court terme, des résultats probants tant en matière de ponctualité qu'en matière de communication vers le client. Je continuerai à insister auprès du Groupe SNCB pour obtenir ces résultats.

Une croissance de qualité à court terme

Croissance et qualité doivent aller de pair.

Il incombe à la SNCB d'harmoniser son plan de transport au mieux avec les besoins de capacité réels et avec les demandes de confort de ses clients (potentiels). Une analyse des nombreuses plaintes, en concertation avec le Comité Consultatif des Usagers ainsi qu'avec les Médiateurs, peut y contribuer.

La qualité de l'offre de train augmente entre autres en offrant une plus grande capacité de places assises. Au mois d'octobre dernier, la 400^e voiture M6 à double étage a été livrée. Dès leur livraison ces voitures sont mises en circulation sur les lignes connaissant des problèmes de trains suroccupés. Ces efforts seront également poursuivis au cours des prochaines années. À partir d'aujourd'hui et jusqu'en 2011, environ 150 nouvelles voitures M6 à double étage seront livrées. Bientôt, la première locomotive du type 18 sera également mise en circulation de façon effective.

Entretemps, les premiers trains de voitures M5 à double étage rénovées circulent depuis le printemps 2009 et les premières automotrices triples breaks seront bientôt également mises en circulation. La rénovation de ces types de matériel est pleinement en cours dans les ateliers de la SNCB mais elle prendra encore quelques années.

Vanaf december 2009 zal NMBS, in het kader van het verlichten van de Brusselse Noordzuidverbinding en de ontwikkeling van het GEN-project rond Brussel, het station Brussel-West gaan bedienen met 2 treinen per uur.

In het kader van de Eurometropole “Lille — Tournai — Kortrijk” zal ook een rechtstreekse verbinding tussen Tournai en Kortrijk gerealiseerd worden.

Geïntegreerd vervoersaanbod op middellange termijn

Tegen midden 2010 dient de NMBS, in nauwe samenwerking met Infrabel en de regionale vervoersmaatschappijen, mij een nieuw **vervoersconcept** voor te leggen dat rekening houdt met de toenemende capaciteitseisen, dat afgestemd is op de behoeften van de huidige en potentiële klanten en dat rekening houdt met de overstapmogelijkheden. Dit nieuwe concept dient al rekening te houden met een aantal nieuwe infrastructuur zoals de Diabolo-spoorverbinding en de tunnel Schuman-Josaphat.

Daarnaast heeft de NMBS-Groep een studie uitgevoerd naar mogelijke Lightrail verbindingen op het vlak van potentieel, technische haalbaarheid, kosten-baten en haalbaarheid. De resultaten hiervan zijn mij recent bezorgd.

De resultaten van deze studie moeten de NMBS-Groep ook toelaten om, samen met de regionale vervoersmaatschappijen, verder te werken aan een geïntegreerd aanbod van heavy rail met mogelijk lightrail treinen en/of trams in functie van de potentiële markt.

In het beheerscontract is tevens voorzien in een aanzienlijke uitbreiding van het aantal auto- en fietsenparkings aan de stations. De doelstelling is om in 2012 te komen tot 78 000 fietsenrekken en 54 000 parkeerplaatsen voor auto's. Einde 2009 zullen hiervan al 68 000 fietsenrekken en ongeveer 49 000 autoparkings beschikbaar zijn, tegenover een capaciteit van respectievelijk 59 000 en 45 000 einde 2007.

Een treinvervoer voor iedereen

Ook personen met beperkte mobiliteit moeten de mogelijkheid hebben om vlot gebruik te maken van het treinaanbod.

Sinds 1 november 2008 worden in 103 stations van de eerste tot de laatste trein hulp aan reizigers met beperkte mobiliteit (rolstoelgebruikers, slechtzienden, ouder met kinderwagen, ...) geboden. Vanaf juni 2009 werden hier nog 10 andere stations aan toegevoegd.

À partir de décembre 2009, la SNCB desservira dans la cadre du délestage de la Jonction Bruxelles Nord-Midi et du développement du projet RER autour de Bruxelles, la gare Bruxelles Ouest avec deux trains par heure.

Dans le cadre de la Métropole européenne “Lille — Tournai — Kortrijk” la connexion directe entre Tournai et Kortrijk sera également réalisée.

Offre de transport intégrée à moyen terme

Pour mi-2010, la SNCB doit me présenter, en étroite collaboration avec Infrabel et les sociétés de transport régionales, un nouveau **concept de transport** tenant compte des demandes de capacité croissantes et correspondant aux besoins des clients actuels et potentiels et tenant compte également des possibilités de correspondance. Toutefois, ce nouveau concept ne sera implémenté qu'en décembre 2011. Ce nouveau concept doit déjà tenir compte d'un nombre d'infrastructures nouvelles comme la connexion ferroviaire Diabolo et le tunnel Schuman-Josaphat.

Le Groupe SNCB a également effectué une étude sur les connexions Light Rail possibles sur le plan du potentiel, de la faisabilité technique, des coûts-bénéfices et de la faisabilité. Les résultats de cette étude m'ont récemment été communiqués.

Les résultats de cette étude doivent permettre au Groupe SNCB de poursuivre, en concert avec les sociétés de transport régionales, l'élaboration d'une offre intégrée de heavy rail avec éventuellement des trains light rail et/ou trams en fonction du marché potentiel.

Dans le contrat de gestion, une extension du nombre de parkings pour voitures et vélos aux gares est également prévue. L'objectif est d'atteindre 78 000 râteliers vélos et 54 000 places de parking pour voitures en 2012. Fin 2009, 68 000 râteliers et 49 000 places de parking seront déjà disponibles par rapport à une capacité qui était de respectivement 59 000 et 45 000 fin 2007.

Un transport par train pour tous

Les personnes à mobilité réduite doivent également avoir la possibilité de facilement faire usage de l'offre de trains.

Depuis le 1^{er} novembre 2008, 103 gares offrent de l'aide au voyageurs à mobilité réduite (personnes en chaise roulante, malvoyants, parents avec poussette,...) du premier jusqu'au dernier train. Depuis juin 2009, 10 gares supplémentaires s'y sont ajoutées.

Ook test de NMBS in 2 regio's, 1 Vlaamse en 1 Waalse, het vervoer van personen met beperkte mobiliteit met taxi's, van een station met personeel maar zonder hulp naar een station met hulp aan deze reizigers.

Tevens investeert de NMBS-Groep verder in de toegankelijkheid van stations en perrons. Tegen einde 2009 zullen de perrons van 30 stations volledig toegankelijk zijn door middel van liften en oprijhellingen. In de loop van 2010 komen daar nog 3 stations bij. Daarnaast wordt een programma verder afgewerkt voor de verhoging van perrons. In 2009 werden de perrons van 39 stations of stopplaatsen op standaardhoogte gebracht. Dit brengt het gerealiseerd totaal op 177. In 2010 komen daar nog eens 38 stations of stopplaatsen bij.

Klantgericht tarievenbeleid en e-ticketing

De NMBS zal in de volgende maanden en jaren voor de uitdaging staan om het elektronisch vervoerbewijs MOBIB vlot en zonder noemenswaardige problemen in te voeren. In eerste instantie zal deze MOBIB kaart vanaf 1 januari 2010 worden ingevoerd voor de gecombineerde vervoerbewijzen NMBS-MIVB. Maar in de loop van de volgende jaren, en liefst zo snel mogelijk, dient dit systeem van **e-ticketing** ook te worden ingevoerd voor de andere NMBS-vervoerbewijzen en de gecombineerde vervoerbewijzen met De Lijn en TEC.

Ik verwacht van de NMBS dat zij het voortouw blijft nemen in de beheersstructuur Belgian Mobility Card waarin de NMBS en de drie regionale vervoersmaatschappijen het gezamenlijk beheer van de MOBIB kaart verzekeren en werken aan een verdere **tariefintegratie**.

Ik blijf er bij de NMBS ook op aandringen om in haar **tariefbeleid**, voor andere producten dan de treinkaarten, te streven naar een grotere prijsdifferentiatie. Deze zouden immers de aantrekkelijkheid van het treinreizen tijdens de daluren verhogen.

Voor het klassiek grensoverschrijdend personenvervoer heeft de NMBS haar prijzen herzien om vanaf midden december 2009 goedkopere tarieven toe te passen voor de kortere grensoverschrijdende trajecten naar de buurlanden (Luxemburg, Lille, ...).

Een veilig treinvervoer

Het aantal ongevallen aan overwegen moet dalen. In 2009 is een actieplan opgestart dat aanleiding moet geven tot een vermindering van 25% van het aantal ongevallen tegen 2015. In de eerste plaats heeft Infrabel een nationale sensibiliseringscampagne gelanceerd.

La SNCB teste également dans 2 régions, une en Flandre et une en Wallonie, le transport en taxi de personnes à mobilité réduite, d'une gare ayant du personnel mais pas d'aide vers une gare offrant de l'assistance à ces voyageurs.

Le Groupe SNCB continue également à investir dans l'accessibilité des gares et des quais. Pour fin 2009, les quais de 30 gares seront totalement accessibles par des ascenseurs et des rampes mobiles. Dans le courant de 2010, 3 gares seront équipées de la même façon. De plus, un programme pour augmenter la hauteur des quais est en train de s'achever. En 2009, les quais de 39 gares ou points d'arrêt ont été mis à hauteur standardisée. Ainsi le total réalisé est passé à 177. En 2010, 38 gares ou points d'arrêt s'ajouteront encore à ce total.

Politique tarifaire et e-ticketing

Dans les mois et les années à venir, la SNCB devra relever le défi d'introduire facilement et sans problèmes, le titre de transport électronique MOBIB. Cette carte MOBIB sera introduite en premier lieu à partir du 1^{er} janvier 2010 pour les titres de transport combinés SNCB-STIB. Mais au cours des années suivantes, et de préférence le plus vite possible, ce système d'**e-ticketing** doit être introduit également pour les autres titres de transport SNCB et pour les titres de transport combinés avec De Lijn et la TEC.

J'attends de la SNCB qu'elle continue à prendre l'initiative dans la structure de gestion Belgian Mobility Card dans laquelle la SNCB et les trois sociétés de transport régionales assurent la gestion commune de la carte MOBIB et poursuivent l'**intégration tarifaire**.

Je continuerai également à insister auprès de la SNCB pour qu'elle vise une plus grande différenciation de prix dans sa **politique tarifaire** pour des produits autres que les cartes train. Ainsi voyager en train durant les heures creuses deviendrait plus attrayant.

En ce qui concerne le transport transfrontalier classique de voyageurs, la SNCB a revu ses prix afin d'adopter, à partir de mi-décembre 2009, des tarifs plus avantageux pour les courts trajets transfrontaliers vers les pays voisins (Luxemburg, Lille, ...).

La sécurité du transport par train

Le nombre d'accidents aux passages à niveau doit diminuer. En 2009, un plan d'action a été mis en œuvre. Il devra mener à une baisse de 25% du nombre d'accidents pour 2015. Infrabel a commencé par lancer une campagne nationale de sensibilisation.

Daarnaast behelst dit actieplan ook de afschaffing van een aantal overwegen. In 2009 werden 12 overwegen afgeschaft. In 2010 zullen dat er 24 zijn.

De regering wenst de veiligheid van de reizigers en van het personeel in de stations en in de treinen te verhogen. De nodige budgetten werden voorzien om de veiligheidsproblematiek van het openbaar vervoer ook aan te pakken. Dit leidde in 2009 tot de aanwerving van een aantal preventieambtenaren, de uitbreiding van de brigades van de veiligheidsdienst in de treinen en in de stations, van de nachtpatrouilles, van de mobiele veiligheidsploegen en van de interventieteams tegen graffiti.

Het gebruik van camerabewaking in de stations is in de loop van 2009 verder uitgebreid. In september 2009 waren 44 stations uitgerust met camera's. In de loop van de volgende maanden zullen daar nog 14 stations bijkomen.

Samen met de staatssecretaris van Mobiliteit hebben we zeer recent voorstellen geformuleerd met het oog op het efficiënter hanteren van sancties om het zwartrijden en andere vormen van overlast te ontmoedigen, de zogenaamde administratieve boetes. Deze voorstellen zullen eerstdaags met de collega's van Justitie en Binnenlandse Zaken besproken worden om daarna omgezet te worden in een wetsontwerp.

Op 30 juni 2009 ondertekenden de NMBS-Holding, de MIVB, De Lijn en TEC een samenwerkingsprotocol dat hen in staat stelt nauwer samen te werken op vlak van veiligheid, overlast en preventie.

Reeds een driehonderdtal gemeenten werden gecontacteerd met als bedoeling een samenwerkingsprotocol af te sluiten. Heel wat gemeenten hebben al gereageerd, en meer en meer samenwerkingsprotocollen zullen ook effectief worden afgesloten.

Een spoorweginfrastructuur afgestemd op de behoeften

Infrabel voert in opdracht van de overheid een ambitieus investeringsprogramma uit dat een antwoord moet kunnen bieden aan de verwachte groei bij het personen- en het goederenvervoer.

Op 10 april 2009 is gestart met de boring van de eerste van twee enkelsporige tunnelkokers onder de start- en landingsbanen van Brussels Airport. Ook de werken voor de aanleg van de nieuwe spoorlijn op de middenberm van de E19 zijn volop aan de gang. Deze Diabolowerken zullen nog tot in 2012 duren.

En outre, ce plan d'action prévoit également la suppression d'un nombre de passages à niveau. En 2009, 12 passages à niveau ont été supprimés. En 2010 le nombre augmentera à 24.

Le gouvernement souhaite augmenter la sécurité des voyageurs et du personnel dans les gares et dans les trains. Des budgets nécessaires ont été prévus afin d'aborder la problématique de la sécurité du transport en commun. En 2009 ceci a mené à l'embauche de quelques agents de prévention, le renforcement des brigades du service de sécurité dans les trains et les gares, de patrouilles de nuit, d'équipes mobiles de sécurité et d'équipes d'intervention contre les graffiti.

L'augmentation de l'usage de caméras de surveillance dans les gares a été poursuivie au cours de 2009. En septembre 2009, 44 gares étaient équipées de caméras. Au cours des mois prochains, le total augmentera encore de 14 gares.

Récemment, le secrétaire d'État à la Mobilité et moi-même avons formulé des propositions en vue d'appliquer des sanctions plus efficaces afin de dissuader la fraude et les autres formes de nuisances, ce qu'on appelle les amendes administratives. Ces propositions seront bientôt négociées avec les collègues de la Justice et de l'Intérieur afin de les traduire en projet de loi.

Le 30 juin 2009, la SNCB Holding, la STIB, de Lijn et la TEC ont signé un protocole de collaboration qui facilitera la collaboration étroite sur le plan de la sécurité, de la nuisance et de la prévention.

Environs trois cents communes ont déjà été contactées dans l'intention de conclure un protocole de collaboration. De nombreuses communes ont déjà réagi et de plus en plus de protocoles seront effectivement conclus.

Une infrastructure ferroviaire adaptée aux besoins

Infrabel exécute pour le compte de l'État un plan d'investissement ambitieux qui devra pouvoir répondre à la croissance attendue du transport de voyageurs et de marchandises.

Le 10 avril 2009, le forage d'un des deux tunnels à voie unique sous les pistes de décollage et d'atterrissage de Brussels Airport a été entamé. Les travaux de construction d'une nouvelle voie ferroviaire sur la berme centrale de l'E19 sont en pleine exécution. Ces travaux Diabolo continueront jusqu'en 2012.

Op 12 juni 2009 werd de Hogesnelheidslijn 3 tussen Luik en de Duitse grens ingehuldigd. Daarmee is België het eerste land in Europa dat zijn hogesnelheidsnet volledig afgewerkt heeft.

De werken aan de Liefkenshoek spoortunnel zijn gestart op 12 november 2008 en de indienststelling is voorzien medio 2014.

Op basis van een studie die de dubbele uitdaging analyseert om tegelijkertijd een grotere stiptheid en een groei van het treinverkeer te realiseren, zullen de nodige infrastructuraanpassingen op lange termijn worden voorgesteld, alsook een aantal operationele maatregelen op korte en middellange termijn.

Naar een milieuvriendelijk en duurzaam beheer

De drie vennootschappen hebben een milieubeleidsplan opgesteld waarin een hele reeks maatregelen opgenomen zijn om

- het verbruik van energie te verminderen;
- de uitstoot van CO₂ te beperken;
- het gebruik van alternatieve energiebronnen te bevorderen;
- omgevingslawaai en trillingen te beperken;
- te voldoen aan de wetgeving aangaande bodemzorg en afvalbeheer.

Diversiteit in het personeelsbeleid

In de loop van 2009 heeft de NMBS-Holding mij een diversiteitsplan voorgelegd. Niet alleen het aanwervingsbeleid komt aan bod, maar evenzeer het ontwikkelen van een bedrijfscultuur waarin een degelijk onthaal- en retentiebeleid moet bijdragen tot het welzijn van alle medewerkers, ongeacht hun geslacht, afkomst, uiterlijk, opleidingsniveau of seksuele geaardheid.

Goederenvervoer

De toekomst van het goederenvervoer per spoor in België is uitermate belangrijk voor de mobiliteit in dit land. Ik ben dan ook erg gemotiveerd om een ruim aanbod aan spoorvervoer van goederen in stand te houden en er groeimogelijkheden voor te zoeken.

Ik wil een kleine Belgische operator een kans geven om zich waar te maken in deze sector, liever dan dat

Le 12 juin 2009, l'inauguration de la Ligne à Grande Vitesse entre Liège et la frontière allemande a eu lieu. La Belgique est ainsi devenue le premier pays européen ayant entièrement terminé son réseau à grande vitesse.

Les travaux au tunnel ferroviaire Liefkenshoek ont été entamés le 12 novembre 2008 et la mise en service est prévue pour mi 2014.

Sur base d'une étude analysant le double défi d'obtenir en même temps une meilleure ponctualité et une croissance du trafic en train, les adaptations nécessaires de l'infrastructure seront présentées à long terme ainsi qu'un nombre de mesures opérationnelles à court et à moyen terme.

Vers une politique écologique et durable

Les trois sociétés ont élaboré un plan de politique environnementale reprenant plusieurs mesures afin de:

- diminuer la consommation d'énergie;
- limiter les émissions de CO₂;
- promouvoir l'usage de sources énergétiques alternatives
- limiter les nuisances sonores et les tremblements;
- satisfaire à la législation concernant l'assainissement du sol et la gestion des déchets

Diversité dans la gestion du personnel

Au cours de 2009, la SNCB Holding m'a soumis un plan de diversité. Il ne traite pas seulement de la politique de recrutement mais également du développement d'une culture d'entreprise dans laquelle une politique énergique d'accueil et de rétention à l'entreprise doit contribuer au bien-être de tous les collaborateurs quels que soient leur sexe, provenance, apparence, niveau de formation ou orientation sexuelle.

Transport de marchandises

Le futur du transport de marchandises par voie ferroviaire en Belgique est extrêmement important pour la mobilité de ce pays. Je suis donc très motivé pour maintenir une offre étendue en transport de marchandises par voie ferroviaire et pour trouver des possibilités de faire accroître cette offre.

Je préfère donner une chance à un petit opérateur belge afin de faire ses preuves dans ce secteur, au lieu

buitenlandse groepen de toegevoegde waarde zouden naar zich toetrekken.

De reorganisatie en de gezondmaking van de goederenactiviteit binnen de NMBS-Groep is een opdracht voor de beheersorganen van de NMBS-Groep en in de eerste plaats de NMBS zelf.

Er is bij NMBS-Holding een duidelijke bereidheid om de verantwoordelijkheid als aandeelhouder ook in dit dossier op te nemen. De besprekingen over omvang en modaliteiten van een financiële inspanning vanwege de holding zijn aan de gang.

De Europese regelgeving beperkt de manoeuvreerruimte, al laat ze toe om een laatste maal een financiële inspanning voor het goederenvervoer te leveren. De piste van een filialisering wordt daarbij vooropgesteld. De gemeenschappelijke *Task force* binnen de NMBS-Groep bestudeert welke scenario's voor de omvang van het filiaal zowel operationeel als financieel voor de Groep haalbaar zijn en verifieert of deze ook voor Europa aanvaardbaar zouden kunnen zijn. Hierbij wordt bijzondere aandacht besteed aan de impact voor de personeelsleden.

Ik ben optimistisch over de mogelijkheid om de herstructurering tijdig aan Europa te kunnen aankondigen.

Hoewel ik niet betrokken ben bij de uitwerking en de sociale onderhandelingen, overleg ik regelmatig met het management van de NMBS-Groep opdat het management op een lijn zou blijven in dit dossier en om de vorderingen ervan op te volgen. Ik zal er over waken dat er voor het overvloedige personeel een gepaste opdracht wordt gevonden binnen de NMBS-Groep zelf.

Ik hoop ook dat de NMBS uit de ervaringen met Cargo de nodige lessen heeft getrokken en zich degelijk voorbereidt op en wapent voor de nakende liberalisering van het internationaal personenvervoer vanaf 1 januari 2010.

Operationele knelpunten

In opdracht van mijn voorganger voerde het bureau Roland Berger, in maart 2008 een evaluatieonderzoek uit naar de samenwerking tussen de NMBS-Holding, de NMBS en Infrabel.

In het rapport van dit onderzoek werden een aantal knelpunten opgesomd op het vlak van de operationele bevoegdheden, HR-management en governance en regulering. Tevens zijn in het rapport aanbevelingen geformuleerd om deze knelpunten op termijn weg te werken.

de donner l'occasion à des groupes étrangers d'encaisser la plus-value.

La réorganisation et l'assainissement de l'activité fret au sein du Groupe SNCB est une mission à charge des organes de gestion du Groupe SNCB et en premier lieu de la SNCB-même.

Au sein de la SNCB Holding il existe une volonté bien précise de prendre, également dans ce dossier-ci, la responsabilité en tant qu'actionnaire. Les négociations concernant l'envergure et les modalités d'un effort financier de la part de la SNCB Holding sont en cours.

La réglementation européenne limite la marge de manœuvre. Toutefois, elle autorise un dernier effort financier pour le transport de marchandises. La piste d'une filialisation est présumée. La *Task Force* commune du Groupe SNCB examine les scénarios possibles compte tenu de l'envergure de la filiale. Elle vérifie s'ils sont réalisables pour le Groupe aussi bien opérationnellement que financièrement et vérifie s'ils sont également acceptables pour l'Europe. Une attention particulière est accordée à l'impact que cela aura pour les membres du personnel.

Je suis optimiste quant à la possibilité de pouvoir annoncer la restructuration à l'Europe à temps.

Bien que je ne sois pas impliqué dans l'élaboration ni dans les négociations sociales, je me concerte régulièrement avec le management du Groupe SNCB pour que le management reste sur une même ligne dans ce dossier et afin de suivre l'évolution du dossier. Je veillerai à ce qu'une solution soit trouvée pour le personnel excédentaire au sein même du Groupe SNCB.

J'espère également que la SNCB a tiré les leçons nécessaires des expériences avec Cargo et qu'elle se préparera bien et s'armera de façon efficace pour une libéralisation du transport international de passagers à partir du 1^{er} janvier 2010.

Dysfonctionnements opérationnels

Le Bureau Berger a exécuté, en mai 2008, une étude d'évaluation sur la collaboration entre la SNCB Holding, la SNCB et Infrabel pour le compte de mon prédécesseur.

Dans le rapport de cette étude, plusieurs dysfonctionnements ont été détaillés sur le plan des compétences opérationnelles, du management RH et de la gouvernance et sur le plan de la régulation. Dans le rapport, des recommandations ont également été formulées afin de résoudre ces problèmes à terme.

De voornaamste operationele knelpunten betreffen:

Het HR-beleid: de HR processen, aanwervingen, loopbanen en sociaal secretariaat;

De externe communicatie: de verschillende entiteiten van de Groep dienen gezamenlijke afspraken te maken voor de B2B en B2C communicatie;

De segmentatie en het beheer van de stations dient te verbeteren;

Het afsluiten van *service level agreements* tussen de entiteiten voor de diensten geleverd binnen de Groep;

De verbetering van de stiptheid.

Over de communicatie en de stiptheid heb ik het al gehad. Hier ga ik nog wat dieper in op de andere knelpunten.

HR-beleid

Een externe expert heeft een voorstel uitgewerkt om binnen de NMBS-Groep het HR-Beleid te reorganiseren om een oplossing te bieden aan de knelpunten in dit verband.

Ik verwacht dat de drie vennootschappen van de NMBS-Groep hierover binnenkort tot een akkoord komen en dat dan de implementatie van het plan kan starten om geleidelijk aan tot een moderner en efficiënter HR-beleid te komen. Dit zal zeker wel enkele jaren in beslag nemen.

Beheer van de stations en service level agreements

Inzake taakverdeling tussen de drie vennootschappen uit de spoorgroep blijven er grijze zones, onder meer op het vlak van het beheer van de stations en de ICT-diensten.

Indien nodig zal ik mijn verantwoordelijkheid nemen en zelf mee naar een oplossing zoeken.

Om duidelijk te zijn, ik heb niet de intentie om de structuur van de NMBS-Groep aan te passen. Een wijziging in de taakverdeling binnen de bestaande structuur is wel mogelijk.

De minister,

Steven VANACKERE

Les dysfonctionnements opérationnels les plus importants concernent:

La politique RH: les processus RH, recrutements, carrières et secrétariat social;

La communication externe: les différentes entités du Groupe doivent se mettre d'accord sur la communication B2B et B2C;

L'amélioration nécessaire de la segmentation et de la gestion des gares;

La conclusion de *service level agreements* entre les entités pour les services fournis au sein du Groupe;

L'amélioration de la ponctualité.

J'ai déjà parlé de la communication et de la ponctualité. Ci-dessous j'analyserai plus profondément les autres problèmes.

Politique de RH

Un expert externe a élaboré une proposition de réorganisation de la politique de RH au sein du Groupe SNCB afin de donner une solution aux dysfonctionnements qui se présentent dans ce domaine.

J'attends des trois sociétés du Groupe SNCB qu'elles se mettent vite d'accord à ce sujet et qu'ensuite l'implémentation du plan puisse commencer afin d'atteindre progressivement une politique de RH moderne et efficace. Ceci prendra toutefois quelques années.

Gestion des gares et des service level agreements

En ce qui concerne la répartition des tâches des trois sociétés du groupe ferroviaire des zones grises continuent à exister sur le plan de la gestion des gares et des services ICT.

Si cela s'avère nécessaire, j'assumerai ma responsabilité et j'aiderai moi-même à chercher une solution.

Soyons clairs, je n'ai pas l'intention d'adapter la structure du Groupe SNCB. Un changement dans la répartition des tâches au sein d'une structure existante est cependant possible.

Le ministre,

Steven VANACKERE