



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU ANALYTIQUE

BEKNOPT VERSLAG

COMMISSION DE LA MOBILITÉ, DES
ENTREPRISES PUBLIQUES ET DES INSTITUTIONS
FÉDÉRALES

COMMISSIE VOOR MOBILITEIT,
OVERHEIDSBEDRIJVEN EN FEDERALE
INSTELLINGEN

Mardi

08-12-2020

Après-midi

Dinsdag

08-12-2020

Namiddag

N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	Parti Socialiste
VB	Vlaams Belang
MR	Mouvement réformateur
CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	Partij van de Arbeid – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	Open Vlaamse Liberalen en Democraten
sp.a	socialistische partij anders
cdH	centre démocrate Humaniste
DéFI	Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications :		Afkortingen bij de nummering van de publicaties :	
DOC 55 0000/000	Document parlementaire de la 55 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 55 0000/000	Parlementair stuk van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (op beigekleurig papier)

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

SOMMAIRE

Débat d'actualité sur la livraison des colis et du courrier et questions jointes de	1
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le recrutement de travailleurs temporaires supplémentaires chez bpost" (55010153C)	1
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les objectifs de qualité chez bpost pendant les périodes d'activité intense" (55010154C)	1
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les facteurs qui ne sonnent pas lorsqu'ils ont un colis" (55010511C)	1
- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'impact de la pandémie COVID-19 sur le personnel de bpost et l'acheminement du courrier" (55010553C)	1
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La surcharge de travail chez bpost" (55011022C)	1
- Joris Vandenbroucke à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le problème du traitement des colis chez bpost" (55011024C)	1
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La charge de travail chez bpost" (55011082C)	1
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les journées avec services de livraison adaptés chez bpost" (55011243C)	1
- Jean-Marc Delizée à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La croissance du nombre de colis chez bpost" (55011319C)	1
- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les mesures destinées à diminuer la charge de travail chez bpost" (55011325C)	2
- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La location de camionnettes par bpost" (55011443C)	2
- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM	2

INHOUD

Actualiteitsdebat over de bestelling van pakjes en posten toegevoegde vragen van	1
- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De aanwerving van extra tijdelijke werknemers bij bpost" (55010153C)	1
- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De kwaliteitsdoelstellingen bij bpost tijdens de drukke periode" (55010154C)	1
- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De postbodes die niet aanbellen om een pakje af te reiken" (55010511C)	1
- Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De gevolgen van de COVID-19-pandemie voor het personeel van bpost en de postbedeling" (55010553C)	1
- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De te hoge werkdruk bij bpost" (55011022C)	1
- Joris Vandenbroucke aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De problemen met de verwerking van pakjes bij bpost" (55011024C)	1
- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De werkdruk bij bpost" (55011082C)	1
- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De dagen met aangepaste dienstverlening bij bpost" (55011243C)	1
- Jean-Marc Delizée aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De toename van het aantal pakjes bij bpost" (55011319C)	1
- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De maatregelen om de werkdruk bij bpost te verlagen" (55011325C)	2
- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het huren van bestelwagens door bpost" (55011443C)	2
- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM	2

Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le mouvement de grève contre la surcharge de travail chez bpost à Tongres" (55011459C)		Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De staking tegen de hoge werkdruk bij bpost in Tongeren" (55011459C)	
- Kim Buyst à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'affluence de colis chez bpost" (55011457C)	2	- Kim Buyst aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De pakjesdrukte bij bpost" (55011457C)	2
<i>Orateurs:</i> Nathalie Dewulf, Nicolas Parent, Joris Vandenbroucke, Jean-Marc Delizée, Maria Vindevoghel, Kim Buyst, Jef Van den Bergh, Marianne Verhaert, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		<i>Sprekers:</i> Nathalie Dewulf, Nicolas Parent, Joris Vandenbroucke, Jean-Marc Delizée, Maria Vindevoghel, Kim Buyst, Jef Van den Bergh, Marianne Verhaert, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Débat d'actualité sur les distributeurs de billets et le SELFbanking et interpellation et questions jointes de	13	Actualiteitsdebat over geldautomaten en SELFbanking en toegevoegde interpellatie en vragen van	13
- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les distributeurs de billets de bpost banque" (55009677C)	13	- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De bankautomaten van bpost bank" (55009677C)	13
- Vanessa Matz à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les distributeurs de billets de bpost" (55010176C)	13	- Vanessa Matz aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De geldautomaten van bpost" (55010176C)	13
- Cécile Thibaut à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'offre de redéploiement de bpost et la présence d'automates" (55010557C)	14	- Cécile Thibaut aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De versterking van het dienstenaanbod van bpost en de geldautomaten" (55010557C)	14
- Josy Arens à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La suppression par bpost de machines effectuant des opérations bancaires" (55000051I)	14	- Josy Arens aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het voornemen van bpost om selfbanks uit kantoren weg te halen" (55000051I)	14
- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La suppression de machines SELFbanking et la stratégie de proximité de bpost" (55010593C)	14	- Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De afschaffing van SELFbankingtoestellen en de strategie van bpost inzake lokale dienstverlening" (55010593C)	14
- Mélissa Hanus à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La suppression de l'appareil SELFbanking de bpost en province de Luxembourg" (55010797C)	14	- Mélissa Hanus aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De verdwijning van het SELFbanktoestel van bpost in de provincie Luxemburg" (55010797C)	14
<i>Orateurs:</i> Maria Vindevoghel, Cécile Thibaut, Josy Arens, Nicolas Parent, Mélissa Hanus, Jef Van den Bergh, Marianne Verhaert, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		<i>Sprekers:</i> Maria Vindevoghel, Cécile Thibaut, Josy Arens, Nicolas Parent, Mélissa Hanus, Jef Van den Bergh, Marianne Verhaert, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
<i>Motions</i>	20	<i>Moties</i>	20
Question de Yoleen Van Camp à Mathieu Michel (Digitalisation, Simplification administrative, Protection de la vie privée et Régie des Bâtiments) sur "La connexion Proximus entre	21	Vraag van Yoleen Van Camp aan Mathieu Michel (Digitalisering, Administratieve Vereenvoudiging, Privacy en Regie der gebouwen) over "De Proximus-verbinding tussen Herentals en Lier"	21

Herentals et Lierre" (55009634C) <i>Orateurs:</i> Yoleen Van Camp, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		(55009634C) <i>Sprekers:</i> Yoleen Van Camp, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Question de Mélissa Hanus à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La problématique des zones blanches en province de Luxembourg" (55010044C) <i>Orateurs:</i> Mélissa Hanus, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	22	Vraag van Mélissa Hanus aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De witte zones in de provincie Luxemburg" (55010044C) <i>Sprekers:</i> Mélissa Hanus, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	22
Question de Josy Arens à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le départ du membre francophone du comité de direction de bpost" (55009338C) <i>Orateurs:</i> Josy Arens, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	23	Vraag van Josy Arens aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het vertrek van het Franstalige lid van het directiecomité van bpost" (55009338C) <i>Sprekers:</i> Josy Arens, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	23
Question de Kim Buyst à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les projets de Proximus en ce qui concerne le déploiement de la fibre optique" (55010451C) <i>Orateurs:</i> Kim Buyst, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	24	Vraag van Kim Buyst aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De plannen van Proximus m.b.t. de uitrol van glasvezel" (55010451C) <i>Sprekers:</i> Kim Buyst, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	24
Questions jointes de	25	Samengevoegde vragen van	25
- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les chiffres trimestriels de bpost" (55010592C)	25	- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De kwartaalcijfers van bpost" (55010592C)	25
- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La politique en matière de dividendes chez bpost" (55011460C) <i>Orateurs:</i> Maria Vindevoghel, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	25	- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De dividendpolitiek bij bpost" (55011460C) <i>Sprekers:</i> Maria Vindevoghel, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	25
Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'attaque informatique contre bpost" (55010594C) <i>Orateurs:</i> Maria Vindevoghel, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	26	Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De cyberaanval tegen bpost" (55010594C) <i>Sprekers:</i> Maria Vindevoghel, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	26
Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les résultats trimestriels de Proximus" (55010610C) <i>Orateurs:</i> Maria Vindevoghel, Petra De	27	Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De kwartaalcijfers van Proximus" (55010610C) <i>Sprekers:</i> Maria Vindevoghel, Petra De	27

Sutter, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste

Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post

Question de Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'accès à l'internet pour les familles démunies" (55010621C)

29

Orateurs: **Marianne Verhaert, Petra De Sutter**, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste

Vraag van Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het internet voor kwetsbare gezinnen" (55010621C)

29

Sprekers: **Marianne Verhaert, Petra De Sutter**, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post

Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le problème de sécurisation du site internet de bpost" (55011310C)

29

Orateurs: **Maria Vindevoghel, Petra De Sutter**, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste

Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het beveiligingsprobleem van de website bij bpost" (55011310C)

29

Sprekers: **Maria Vindevoghel, Petra De Sutter**, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post

Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La réintroduction du train postal" (55011323C)

30

Orateurs: **Maria Vindevoghel, Petra De Sutter**, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste

Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De herintroductie van de posttrein" (55011323C)

30

Sprekers: **Maria Vindevoghel, Petra De Sutter**, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post

Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les journées avec services de livraison adaptés pour 2021 chez bpost" (55011469C)

31

Orateurs: **Maria Vindevoghel, Petra De Sutter**, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste

Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De dagen met aangepaste dienstverlening voor 2021 bij bpost" (55011469C)

31

Sprekers: **Maria Vindevoghel, Petra De Sutter**, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post

Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le rôle de bpost et Proximus dans le cadre de la vaccination contre le coronavirus" (55011472C)

32

Orateurs: **Maria Vindevoghel, Petra De Sutter**, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste

Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De rol van bpost en Proximus bij de coronavaccins" (55011472C)

32

Sprekers: **Maria Vindevoghel, Petra De Sutter**, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post

COMMISSION DE LA MOBILITE,
DES ENTREPRISES PUBLIQUES
ET DES INSTITUTIONS
FEDERALES

du

MARDI 08 DECEMBRE 2020

Après-midi

COMMISSIE VOOR MOBILITEIT,
OVERHEIDSBEDRIJVEN EN
FEDERALE INSTELLINGEN

van

DINSDAG 08 DECEMBER 2020

Namiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 18 par M. Jean-Marc Delizée, président.

De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.18 uur en voorgezeten door de heer Jean-Marc Delizée.

01 Débat d'actualité sur la livraison des colis et du courrier et questions jointes de

- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le recrutement de travailleurs temporaires supplémentaires chez bpost" (55010153C)

- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les objectifs de qualité chez bpost pendant les périodes d'activité intense" (55010154C)

- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les facteurs qui ne sonnent pas lorsqu'ils ont un colis" (55010511C)

- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'impact de la pandémie COVID-19 sur le personnel de bpost et l'acheminement du courrier" (55010553C)

- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La surcharge de travail chez bpost" (55011022C)

- Joris Vandenbroucke à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le problème du traitement des colis chez bpost" (55011024C)

- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La charge de travail chez bpost" (55011082C)

- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les journées avec services de livraison adaptés chez bpost" (55011243C)

- Jean-Marc Delizée à Petra De Sutter (VPM

01 Actualiteitsdebat over de bestelling van pakjes en posten toegevoegde vragen van

- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De aanwerving van extra tijdelijke werknemers bij bpost" (55010153C)

- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De kwaliteitsdoelstellingen bij bpost tijdens de drukke periode" (55010154C)

- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De postbodes die niet aanbellen om een pakje af te reiken" (55010511C)

- Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De gevolgen van de COVID-19-pandemie voor het personeel van bpost en de postbedeling" (55010553C)

- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De te hoge werkdruk bij bpost" (55011022C)

- Joris Vandenbroucke aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De problemen met de verwerking van pakjes bij bpost" (55011024C)

- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De werkdruk bij bpost" (55011082C)

- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De dagen met aangepaste dienstverlening bij bpost" (55011243C)

- Jean-Marc Delizée aan Petra De Sutter (VEM

Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La croissance du nombre de colis chez bpost" (55011319C)

- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les mesures destinées à diminuer la charge de travail chez bpost" (55011325C)

- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La location de camionnettes par bpost" (55011443C)

- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le mouvement de grève contre la surcharge de travail chez bpost à Tongres" (55011459C)

- Kim Buyst à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'affluence de colis chez bpost" (55011457C)

Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De toename van het aantal pakjes bij bpost" (55011319C)

- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De maatregelen om de werkdruk bij bpost te verlagen" (55011325C)

- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het huren van bestelwagens door bpost" (55011443C)

- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De staking tegen de hoge werkdruk bij bpost in Tongeren" (55011459C)

- Kim Buyst aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De pakjesdrukte bij bpost" (55011457C)

01.01 Nathalie Dewulf (VB): Chaque année, bpost recrute des intérimaires supplémentaires pour la période de fin d'année. Combien d'entre eux auront la possibilité de décrocher un contrat à durée indéterminée? Afin de fournir un service de qualité à la clientèle, bpost souhaite investir dans l'infrastructure des bureaux de poste et dans la formation du personnel. L'un des objectifs est de parvenir à ne pas faire attendre 80 à 90 % des clients plus de cinq minutes.

01.01 Nathalie Dewulf (VB): Elk jaar werft bpost extra tijdelijke werknemers aan voor de eindejaarsperiode. Hoeveel van hen kunnen een vast contract krijgen? Voor een kwaliteitsvolle klantenservice wil bpost investeren in de infrastructuur van de postkantoren en de opleiding van het personeel. Men wil met name 80 % à 90 % van alle klanten niet langer dan vijf minuten laten wachten.

Y aura-t-il suffisamment d'effectifs dans les bureaux de poste durant cette période chargée? L'entreprise dispose-t-elle de suffisamment de place pour stocker les colis compte tenu de la charge de travail dans les centres de tri? Comment résoudra-t-elle le problème des colis non déposés par les facteurs qui mettent une carte dans la boîte aux lettres des clients sans sonner à la porte? Tient-on compte du nombre croissant de colis que les facteurs doivent désormais transporter? Je trouve l'appel lancé par la ministre "Aidez nos facteurs et nos factrices" très positif mais pourquoi ne pas faire appel aux travailleurs contraints de rester chez eux en raison de la crise sanitaire, comme les chauffeurs de taxi de la société gantoise V-tax? Comment seront fixées les priorités en ce qui concerne les livraisons?

Zal bpost in de huidige drukke periode genoeg personeel hebben in zijn kantoren? Is er daar wel voldoende ruimte voor het stockeren van de pakjes in het licht van de drukte in de sorteercentra? Hoe zal bpost het probleem aanpakken van postbodes die voor een pakje zonder aanbellen een kaartje in de brievenbus steken? Houdt men rekening met het grotere aantal pakjes dat de postbodes nu moeten meedragen? De oproep 'Help onze postbodes' vind ik heel positief, maar waarom doet men geen beroep op diegenen die door de coronacrisis gedwongen thuis zitten, zoals bijvoorbeeld het Gentse taxibedrijf V-tax? Met welke prioriteiten zal men werken voor wat de aflevering betreft?

Comment bpost va-t-elle résoudre les problèmes relatifs à la plate-forme pour l'impression des étiquettes d'envoi? Appliquera-t-elle, en 2021 aussi, le système des journées avec services de livraison adaptés – ce qu'on appelle les journées SLA – et les cinq jours de congé obligatoires? Pourquoi bpost ne fait-elle pas usage d'heures de repos plutôt que de jours de congé?

Hoe zal bpost de problemen met het platform voor het afdrukken van verzendingslabels oplossen? Zal bpost ook in 2021 het systeem van de dagen met aangepaste dienstverlening – de zogenaamde DAD-dagen – en de vijf verplichte verlofdagen toepassen? Waarom hanteert bpost geen rusturen in plaats van verlofdagen?

01.02 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Mes

01.02 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Mijn vragen,

questions, introduites en novembre, reflétaient mon inquiétude face à l'incidence de la situation sanitaire sur bpost. Le contexte a changé depuis lors.

Tirons les enseignements de ces dernières semaines. Quelle a été la situation et quelle est la situation actuelle concernant le personnel de bpost en matière de quarantaine et d'isolement, notamment au moment du pic de contaminations?

Des mesures spécifiques ont-elles été prises? Ont-elles affecté la qualité des services? Le cadre renforcé pour gérer la période de fin d'année a-t-il été atteint et s'est-il avéré suffisant?

01.03 Joris Vandenbroucke (sp.a): À la suite de l'explosion actuelle de l'envoi de colis, pas uniquement chez bpost mais aussi dans d'autres entreprises de livraison, il nous revient que 4 000 agents supplémentaires ont déjà été déployés entre-temps pour assurer la distribution des colis. Peut-être la ministre pourrait-elle nous fournir des chiffres encore plus récents à propos des livraisons et de l'évolution de l'effectif? Je souhaiterais surtout savoir comment bpost peut épauler au mieux les commerçants locaux dans le domaine de l'e-commerce, notamment en termes de visibilité sur l'internet, de création de boutiques web et d'une offre d'un service de qualité.

Comment concilier la recrudescence du trafic de colis et la viabilité de notre habitat? La ministre pourrait-elle apporter des précisions sur le système des dépôts d'enlèvement locaux? Comment faire rimer e-commerce avec emploi durable, salaire décent et protection sociale adéquate?

01.04 Jean-Marc Delizée (PS): Le confinement et l'évolution des habitudes génèrent une augmentation exceptionnelle du nombre de colis postaux. Nous sommes passés de 270 000 colis par jour avant le premier confinement à, hier, 857 000 colis – dont 200 000 provenant de Chine.

Il me revient qu'un certain nombre de personnes embauchées pour y faire face ont d'abord eu un contrat à durée déterminée. Ces contrats seront-ils reconduits ou transformés en contrats à durée indéterminée? À court terme, il faut assurer que l'équipement puisse absorber ce flux. Quel est l'état des lieux, alors que les colis ont quadruplé en quelques mois? Des investissements sont-ils

die ik in november heb ingediend, weerspiegelden mijn ongerustheid over de impact van de gezondheidssituatie op bpost. Ondertussen is de context veranderd.

Laten wij de nodige lessen trekken uit wat er de voorbije weken is gebeurd. Wat was de situatie en wat is de huidige situatie met betrekking tot het personeel van bpost op het stuk van de quarantaine en de zelfisolatie, met name tijdens de besmettingspiek?

Werden er specifieke maatregelen genomen? Hebben ze de kwaliteit van de dienstverlening aangetast? Is de vooropgestelde versterking van het personeelsbestand voor de verwerking van het volume tijdens de eindejaarsperiode er effectief gekomen en is een en ander voldoende gebleken?

01.03 Joris Vandenbroucke (sp.a): Naar aanleiding van de actuele acute pakjespiek, niet alleen bij bpost, maar ook bij andere leveringsbedrijven, werden naar verluidt inmiddels al 4.000 extra personeelsleden ingeschakeld om een en ander verdeeld te krijgen. Mogelijk kan de minister ons nog recentere cijfers geven over de leveringen van de pakjes en de evolutie van het personeelsbestand. Belangrijk is voor mij vooral hoe bpost de lokale handelaars maximaal kan ondersteunen inzake e-commerce, met name qua aanwezigheid op het internet, de oprichting van webshops en het leveren van een kwaliteitsvolle service.

Hoe kunnen we de verhoogde trafiek aan pakjes verzoenen met de leefbaarheid in onze woonomgevingen? Kan de minister het systeem van lokale ophaaldepots toelichten? Hoe kunnen wij e-commerce verzoenen met duurzame tewerkstelling, correcte lonen en een degelijke sociale bescherming?

01.04 Jean-Marc Delizée (PS): De lockdown en de veranderende gewoonten zorgen voor een uitzonderlijke toename van het aantal postpakketten. We zijn van 270.000 pakjes per dag voor de eerste lockdown gegaan naar 857.000 pakjes gisteren, en daarvan kwamen er 200.000 uit China.

Ik verneem dat een aantal medewerkers die werden aangeworven om de toevloed van pakjes de baas te kunnen eerst een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd hebben gekregen. Zullen deze overeenkomsten worden verlengd of omgezet in arbeidsovereenkomsten voor onbepaalde tijd? Er moet op korte termijn voor worden gezorgd dat de postdiensten voldoende uitgerust zijn om de

prévus? Quelle est votre vision stratégique face à cette évolution du marché? Des concertations sur les conditions de travail ont-elles eu lieu? Sur le plus long terme, quels sont les investissements envisagés par bpost? Comment positionner bpost sur ce marché en pleine expansion?

toevloed te kunnen verwerken. Hoe is de toestand nu, nu het aantal pakjes in slechts enkele maanden tijd is verviervoudigd? Zal er extra geïnvesteerd worden? Wat is uw strategische visie in het licht van deze marktevolutie? Heeft er overleg plaatsgevonden over de arbeidsvoorwaarden? Welke investeringen heeft bpost gepland op langere termijn? Hoe moet bpost worden gepositioneerd in deze sterk groeiende markt?

01.05 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Chez bpost, il n'y a pas assez de main-d'œuvre et dès lors, la pression du travail est anormalement élevée. La situation est même gravissime au centre de tri de Bruxelles X. Le personnel est au bout du rouleau en raison du volume colossal de travail, de la fluctuation incessante de l'itinéraire des tournées et des heures supplémentaires inévitables.

01.05 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Bij bpost zijn er handen te kort en ligt de werkdruk bijzonder hoog. Ook in het sorteercentrum Brussel X is de situatie nijpend. Het personeel zit op zijn tandvlees door het vele werk, de wijzigende routes en de onvermijdelijke overuren.

Dans sa note de politique générale, la ministre met l'accent sur l'importance de bonnes conditions de travail et d'un bon service à la clientèle. J'attends d'elle qu'elle prenne vite des mesures pour améliorer les conditions de travail et les conditions salariales. À titre d'exemple, le salaire d'un facteur auxiliaire est vraiment très bas.

De minister besteedt in haar beleidsnota aandacht aan goede arbeidsomstandigheden voor het personeel en aan de dienstverlening. Ik verwacht van haar dat ze snel maatregelen neemt om de arbeidssituatie en de loonvoorwaarden te verbeteren. Zo is bijvoorbeeld het loon van een hulppostbode bedroevend laag.

Pendant la période d'activité très intense qui caractérise toujours les fêtes de fin d'année, est-il envisageable de suspendre temporairement la distribution de dépliant publicitaires et de colis non essentiels, comme cela s'était d'ailleurs passé lors du premier confinement? Le projet de bpost de mettre gratuitement à la disposition de sa clientèle 1 million de cartes postales a provoqué une levée de boucliers parmi le personnel car cette initiative entraînera évidemment une pression du travail supplémentaire. Ne conviendrait-il pas de reporter cette mesure? Comment la ministre s'y prendra-t-elle pour continuer à assurer le suivi de la pression du travail? Les 400 collaborateurs supplémentaires qui ont été engagés se verront-ils offrir un contrat de travail à durée indéterminée?

Kan er worden overwogen om de reclamerondes en de uitreiking van niet-essentiële poststukken tijdens de komende drukke periode tijdelijk op te schorten, zoals overigens ook al tijdens de eerste lockdown gebeurde? Het voornemen van bpost om 1 miljoen gratis postkaarten ter beschikking te stellen, leidde tot hevige reacties bij het personeel, omdat dat initiatief vanzelfsprekend een extra werklust meebrengt. Zou die maatregel niet beter worden uitgesteld? Hoe zal de minister de werkdruk verder opvolgen? Krijgen de 400 medewerkers die extra in dienst werden genomen een vast contract?

bpost est en butte à une pénurie de camionnettes en raison du pic d'activité auquel elle doit faire face. De combien de camionnettes bpost dispose-t-elle en gestion propre? Achètera-t-elle ou prendra-t-elle en leasing des camionnettes supplémentaires au cours des prochains mois? Combien de camionnettes a-t-elle louées sur le marché privé entre le début du mois de mars et aujourd'hui? Cette location est-elle monnaie courante? Quel est le surcoût estimé? Quelle est la durée de ces contrats de location? Certains de ces contrats sont-ils de longue durée? bpost tient-elle compte de l'incidence environnementale?

Als gevolg van de drukke werkzaamheden doet zich bij bpost een tekort aan bestelwagens voor. Hoeveel bestelwagens heeft bpost in eigen beheer ter beschikking? Zal het bedrijf de komende maanden extra bestelwagens aankopen of leasen? Hoeveel bestelwagens werden van begin maart tot nu op de private markt gehuurd? Gaat het hierbij om een gangbare praktijk? Wat zijn de geraamde meerkosten? Hoe lang lopen die huurcontracten? Zijn er ook langetermijncontracten? Houdt bpost rekening met de milieu-impact?

Une grève a éclaté chez bpost à Tongres. Les motifs de cette action sont la pression du travail élevée et le manque de personnel. Le dialogue social a-t-il débuté? Quelles mesures ont été prises dans ce cadre?

01.06 Kim Buyst (Ecolo-Groen): En assurant, jour après jour, la livraison à domicile des innombrables colis, les 30 000 collaborateurs de bpost accomplissent tout simplement un travail de titan. Nous devons leur en être reconnaissants et les en remercier.

Le consommateur qui achète en ligne ne s'attarde que trop peu sur les coûts social, environnemental et climatique de ce comportement d'achat. Ces coûts ne sont pas suffisamment répercutés dans le prix final des produits. Le commerce électronique connaît un succès grandissant et les responsables politiques doivent réfléchir à des mesures afin de le rendre plus écologique et plus intelligent. Même s'il n'est pas interdit de réfléchir à des mesures pour le futur, rogner sur la qualité du service promise ne constitue pas une bonne solution.

Le renfort de l'effectif suffira-t-il à absorber le pic de la fin d'année? L'entreprise tirera-t-elle suffisamment les enseignements des expériences accumulées? D'autres problèmes, en matière d'infrastructure et de logistique, par exemple, viennent-ils se greffer sur les problèmes de pénurie de personnel? Comment seront-ils gérés? Certaines entreprises ont-elles déjà déposé des plaintes? Il importe en tout cas que bpost réfléchisse dès à présent sérieusement à son rôle en tant que partenaire fiable de l'e-commerce.

01.07 Jef Van den Bergh (CD&V): Il demeure extrêmement étonnant que le CEO de bpost n'ait pas anticipé ce pic de colis. Il était en effet déjà question d'une résurgence du coronavirus et on savait qu'un confinement partiel ou total ferait décoller les ventes en ligne, en particulier dans le cadre du Black Friday et du mois de décembre qui suivrait.

Les dindons de la farce ne sont pas seulement les particuliers mais aussi les commerçants ou les PME – qui ont développé leur boutique en ligne à la hâte – et les postiers. Les commerçants auront-ils droit à une réduction tarifaire ou à une forme d'indemnisation?

Les chiffres en matière de respect des délais de livraison des envois postaux – jour +1 pour les colis prioritaires pesant jusqu'à 10 kilogrammes – sont en baisse: 92 % en 2016, 90 % en 2017 et 83,5 %

Bij bpost in Tongeren brak een staking uit wegens de hoge werkdruk en het personeelstekort. Werd de sociale dialoog opgestart? Welke maatregelen werden er in dat verband genomen?

01.06 Kim Buyst (Ecolo-Groen): Dat de 30.000 werknemers van bpost de talrijke pakjes dag na dag tot bij de mensen krijgen, is zonder meer een huzarenstuk. Daarvoor moeten we hen erkentelijk en dankbaar zijn.

De consument die online aankopen doet, staat onvoldoende stil bij de sociale kosten en de milieu- en de klimaatkosten van zijn koopgedrag. Die kosten worden onvoldoende in de eindprijs verrekend. E-commerce kent een toenemend succes en beleidsmakers moeten nadenken over maatregelen om dit groener en slimmer te maken. Beknibbelen op de beloofde dienstverlening is geen goede oplossing, al kan er wel worden nagedacht over toekomstige maatregelen

Volstaat het extra personeel om de eindejaarspiek op te vangen? Zal het bedrijf voldoende lering trekken uit de opgedane ervaringen? Zijn er naast het personeelstekort nog andere problemen, bijvoorbeeld op het vlak van infrastructuur en logistiek? Hoe zullen ze worden aangepakt? Werden er door bepaalde bedrijven al schadeclaims ingediend? bpost moet nu alvast eens goed nadenken over zijn rol als betrouwbare partner voor e-commerce.

01.07 Jef Van den Bergh (CD&V): Het blijft hoogst verbazingwekkend dat de CEO van bpost die pakjespiek niet heeft zien aankomen. Er was immers al sprake van een heropflakking van het coronavirus en men wist dat een semi-lockdown of een volledige lockdown de e-commerce naar recordhoogtes zou stuwten, zeker in het licht van Black Friday en de daarop volgende decembermaand.

Niet alleen particulieren zijn van de problemen de dupe, ook de winkeliers of de kmo's – die in allerijl een webshop op poten hebben gezet – en het postpersoneel zijn gezien. Zullen de winkeliers recht hebben op een tariefkorting of een of andere vorm van schadevergoeding?

Uit de cijfers over stipte levering van poststukken – dag +1 voor priorpakketten tot 10 kilogram – blijkt overigens al langer een dalende trend: 92 % in 2016, 90 % in 2017 en 83,5 % in 2018. Is het

en 2018. Le contrat de gestion est-il suffisamment strict à cet égard?

01.08 Marianne Verhaert (Open Vld): Open Vld): Durant cette crise du coronavirus, les commerçants sont contraints de faire appel aux services de bpost. Il est heureux que certaines mesures aient été revues dans l'intervalle. Il n'est pas non plus anormal, en ces temps difficiles, de rechercher des solutions créatives pour décharger quelque peu le personnel, qui fait face à une charge de travail très importante, tout en s'efforçant de proposer le meilleur service possible. Toutefois, une qualité de service moindre, accompagnée d'une hausse de prix, est en contradiction flagrante avec la teneur de la note de politique générale.

Pourquoi cette taxe supplémentaire et sera-t-elle également d'application pour les principaux acteurs du secteur? Une diminution du nombre de colis est-elle déjà enregistrée? Comment bpost entend-elle soutenir les entrepreneurs locaux et le commerce de proximité? Active Ants, l'entreprise néerlandaise d'e-logistique dans laquelle bpost détient une participation majoritaire, sera-t-elle également active en Belgique à partir de 2021?

01.09 Petra De Sutter, ministre (*en néerlandais*): Selon bpost, 3 000 travailleurs temporaires ont été recrutés à ce jour. À ce stade, il est difficile d'anticiper le nombre de ceux qui décrocheront un contrat à durée indéterminée, puisque nous sommes en effet toujours en phase de recrutements temporaires et en pleine période de fin d'année. Ils seront probablement des centaines. Lors de la première vague de la crise du coronavirus, 650 des 2 000 travailleurs temporaires ont obtenu un C.D.I.

Même si les apparences semblent parfois indiquer le contraire, il existe un plan pour gérer la hausse de la capacité durant la période de fin d'année. La capacité de stockage de 72 bureaux de poste a été augmentée et grâce à une adaptation des procédures internes, de l'espace a été libéré dans 25 points de retrait. Cent travailleurs temporaires supplémentaires ont été déployés dans les bureaux de détail. L'entreprise a également investi dans des technologies, telles que des scans portables, afin d'accélérer les procédures et la manutention. L'évolution de la situation est, en outre, contrôlée quotidiennement afin de pouvoir procéder à des ajustements, le cas échéant.

Il semble que certains facteurs ne sonnent pas à la porte mais laissent d'emblée une carte dans la boîte aux lettres. La consigne est pourtant de commencer par sonner à la porte. Les facteurs sont également

beheerscontract op dit vlak wel streng genoeg?

01.08 Marianne Verhaert (Open Vld): In deze coronacrisis zijn de handelaars genoodzaakt om een beroep te doen op de diensten van bpost. Het is goed dat een aantal maatregelen ondertussen werd teruggedraaid. Het is ook niet abnormaal om in moeilijke tijden naar creatieve oplossingen te zoeken om het personeel, dat onder een heel hoge werkdruk staat, te ontlasten en tegelijk de dienstverlening zo goed mogelijk te laten renderen. Een verminderde dienstverlening, met bovendien een prijsverhoging, staat echter haaks op de beleidsnota.

Waarom komt die extra heffing er en zal die ook gelden voor de grote spelers? Is er ondertussen al sprake van een daling van het aantal pakjes? Hoe wil bpost de lokale ondernemers en het zogenaamde 'winkelieren' mee stimuleren? Zal Active Ants, het Nederlandse e-fulfilmentbedrijf waarin bpost een meerderheidsparticipatie heeft, vanaf 2021 ook in België actief zijn?

01.09 Minister Petra De Sutter (*Nederlands*): Volgens bpost zijn er momenteel 3.000 tijdelijk aangenomen werknemers. Hoeveel daarvan er met een vast contract zullen worden aangenomen, is op dit moment moeilijk te voorspellen, we zitten immers nog volop in de tijdelijke aanwervingen en de eindejaarsperiode. Het zullen er zeker honderden zijn. Tijdens de eerste coronagolf hebben 650 van de 2.000 tijdelijke werknemers een vast contract gekregen.

Hoewel het soms anders lijkt, is er wel degelijk een plan van aanpak om de toegenomen capaciteit van de eindejaarsperiode op te vangen. In 72 postkantoren werd de opslagcapaciteit uitgebreid en voor 25 afhaalpunten werd er door een aanpassing van interne procedures meer ruimte vrijgemaakt. Bij de retailkantoren zijn er 100 extra tijdelijke werknemers. Er zijn ook technologische investeringen gebeurd om de procedures en de processen te versnellen, zoals een investering in draagbare scantoeestellen. De zaken worden ook dagelijks gemonitord, zodat er desgevallend snel kan worden bijgestuurd.

Sommige postbodes bellen blijkbaar niet aan, maar laten meteen een kaartje in de brievenbus achter. bpost wijst hen er wel degelijk op dat aanbellen altijd het eerste is wat ze moeten doen. De

informés des conséquences qu'entraînera le non-respect de cette règle. En outre, de petites cartes indiquant que la sonnette ne fonctionne pas ou qu'aucun nom n'y figure sont en cours de réalisation. Il va sans dire que les facteurs vivent une période mouvementée. Ils sont soumis à une forte pression et effectuent beaucoup d'heures supplémentaires. Toutefois, cela ne signifie pas qu'ils peuvent tout simplement s'abstenir de sonner. Dans l'intervalle, bpost a également pris d'autres mesures, telles que l'instauration d'applications de paiement, afin de simplifier les procédures.

Les propos tenus par le CEO de bpost, cités la semaine passée en séance plénière par M. Freilich, constituaient à mes yeux une information nouvelle. Selon bpost, le CEO a déclaré le 4 novembre que la société avait prévu une croissance de plus de 50 % au cours de la première vague et qu'il ne s'attendait pas à dépasser ce niveau lors du pic de fin d'année. Il se peut toutefois que ses déclarations aient été mal interprétées. Il ne me paraît en outre guère réaliste qu'un CEO déclare le 4 novembre qu'il ne prévoit pas de pic d'activité, la période de fin d'année générant en tout état de cause chaque année des chiffres très élevés.

Le cap de 660 000 colis par jour a été franchi vendredi passé. Un nouveau centre de tri a été ouvert et bpost évalue en permanence la question de savoir comment répondre à la demande. La question fondamentale qui se pose à cet égard consiste à savoir s'il s'agit d'un modèle d'avenir. D'autres solutions sont peut-être envisageables.

La question de cet euro supplémentaire concerne les clients contractuels qui font acheminer plus de 500 colis par jour, qui bénéficient déjà de conditions de livraison particulières et qui ont déjà été prévenus durant l'été 2019 qu'ils devraient payer 1 euro supplémentaire par colis durant la période de fin d'année 2020, c'est-à-dire de novembre au jour de Noël. Cet euro était donc prévu indépendamment de la surcapacité et du confinement, et découlait d'une décision commerciale d'une entreprise autonome. En effet, la distribution de colis ne fait pas partie de la distribution postale universelle et n'est donc pas du ressort des autorités. D'ailleurs, d'autres fournisseurs n'acceptent même plus de colis mais nous n'évoquons même pas ce fait dans la discussion d'aujourd'hui. Sur ce point au moins, bpost s'efforce de remplir au mieux sa mission sociétale en tant qu'entreprise publique.

Le problème des 5 % de colis qui n'auraient pas été livrés a entre-temps été résolu, grâce probablement à la réouverture des commerces non essentiels. Il

postbodes worden ook geïnformeerd over de gevolgen wanneer ze deze regel niet volgen. Bovendien zijn er kaartjes in de maak waarmee ze kunnen aangeven dat de bel niet werkt of dat er geen naam op de bel staat. Het zijn natuurlijk hectische tijden voor postbodes. Zij staan onder zware druk en kloppen heel wat overuren. Dat mag echter niet betekenen dat ze zomaar mogen nalaten om aan te bellen. bpost heeft ondertussen ook nog andere maatregelen genomen om processen te vereenvoudigen, zoals de invoering van betalingsapps.

De heer Freilich haalde vorige week in de plenaire zitting een uitspraak van de CEO van bpost aan en dat was nieuwe informatie voor mij. Volgens bpost zelf heeft de CEO op 4 november gezegd dat ze tijdens de eerste golf een groei van meer dan 50 % hadden verwacht en dat hij niet verwachtte nog daarboven te komen met de eindejaarspiek. Het is alleszins mogelijk dat zijn uitspraak verkeerd is geïnterpreteerd. Het lijkt me ook niet erg realistisch dat een CEO op 4 november zou zeggen geen piek te verwachten. De eindejaarsperiode zorgt immers elk jaar sowieso voor een piek.

Vorige vrijdag werd de kaap van 660.000 pakjes per dag overschreden. Er is een nieuw sorteercentrum geopend en bpost denkt continu na over hoe het aan de vraag tegemoet kan komen. Fundamenteel is hierbij de vraag of dit het model van de toekomst is. Misschien kan het ook wel anders.

De kwestie van die 1 euro extra betreft contractuele klanten voor meer dan 500 pakken per dag die reeds bijzondere leveringsvoorwaarden krijgen en aan wie in de zomer van 2019 al werd meegedeeld dat in de eindejaarsperiode van 2020 er 1 euro extra per pak zou worden gevraagd vanaf november tot kerstdag. Ook zonder de overcapaciteit en de lockdown was die 1 euro een feit, als gevolg van een commerciële beslissing vanwege een autonoom bedrijf. De pakjesbedeling valt immers niet onder de universele postbedeling en blijft daardoor buiten het bereik van de overheid. Andere leveranciers nemen trouwens zelfs geen pakjes meer aan en daarover praten wij vandaag niet eens. bpost tracht op dat punt tenminste zijn maatschappelijke opdracht als overheidsbedrijf zo goed mogelijk in te vullen.

Het verhaal van die 5 % van de pakjes dat niet zou worden geleverd, is inmiddels van de baan, allicht doordat de niet-essentiële winkels opnieuw open

n'empêche que le volume des colis est passé de 600 000 à 660 000 et que bpost est aujourd'hui de nouveau en mesure d'assurer toutes les livraisons à domicile, parfois avec retard certes, tout comme c'est le cas chez d'autres fournisseurs.

Aucune indemnisation ne peut être réclamée, sauf dans le cas d'une demande de livraison express. Cela figure du reste explicitement dans les conditions générales de bpost et d'autres entreprises de distribution de colis.

En ce qui concerne le commerce électronique, dans les circonstances actuelles et compte tenu de l'énorme croissance des ventes en ligne, il n'est pas raisonnable d'espérer que chaque colis sera livré au plus tard dès le lendemain. Cela générerait la circulation permanente dans les centres urbains de dizaines de camionnettes transportant les colis de différents fournisseurs.

Cette situation invite à une réflexion à moyen terme et je me réjouis du communiqué de presse publié par bpost concernant le développement de la nouvelle stratégie CONNECT 2026 pour les cinq à six prochaines années. Celle-ci indique, en effet, par ailleurs, comment bpost peut se positionner dans le développement global de l'e-commerce. L'entreprise postale parle d'omnicommerce et compte développer en Europe aussi, le savoir-faire technologique de Radial. N'oublions pas de mentionner aussi *Active Ants*. bpost souhaite développer ce type de plateformes à l'intention de certains commerçants et de certaines marques. Dans ce cas, il ne s'agit pas uniquement de commerce électronique en tant que tel, puisque bpost entend gérer l'ensemble de la chaîne logistique. Des efforts spécifiques seront également déployés à l'intention de nos PME. Les modalités de mise en œuvre de cette stratégie alimenteront le débat, mais la volonté est en tout cas réelle. L'ébauche d'une alternative pour soutenir les commerçants locaux, par le biais du système de *click&collect* a également été évoquée. Pour le gouvernement, il importe de stimuler de la sorte les entreprises, les commerçants et les citoyens belges qui effectuent des commandes chez bpost.

Le 20 novembre 2018, un accord sur l'instauration d'un système de cinq journées avec services de livraison adaptés (SLA) a été conclu dans le cadre de la CCT 2019-2020. La continuité de la distribution de journaux et de colis reste garantie. Le membre du personnel peut opter lui-même pour ce système et utiliser dans ce cadre des heures de repos et des jours de congé légaux. Le planning en matière de congés et de repos peut ainsi être optimisé. S'agissant de l'organisation pour 2020-

zijn. Toch zijn we van 600.000 naar 660.000 pakjes gegaan en kan bpost vandaag weer alles aan huis leveren, weliswaar soms met vertraging, maar dat is ook het geval bij andere leveranciers.

Er is geen sprake van een schadevergoeding, tenzij men een expresslevering vraagt. Dat staat ook zo in de algemene voorwaarden van bpost en trouwens ook in die van andere pakjesleveranciers.

Wat de e-commerce betreft mogen we in de huidige omstandigheden en gezien de enorme groei van de online verkoop redelijkerwijs niet verwachten dat elk pakje uiterlijk 's anderendaags al wordt geleverd. Dan krijgt men te maken met tientallen bestelwagens die de stadscentra permanent doorkruisen met pakjes van diverse leveranciers.

Een en ander noopt ons tot een reflectie op middellange termijn en ik ben blij met de persmededeling van bpost over de ontwikkeling van de nieuwe strategie CONNECT 2026 voor de komende vijf à zes jaar. Die gaat immers ook over de manier waarop bpost zich in het hele e-commerceverhaal kan inschrijven. bpost spreekt over omni-commerce en wil de technologische knowhow van Radial ook in Europa ontplooiën. Men heeft daarnaast ook nog *Active Ants*. Dergelijke platformen wil bpost ontwikkelen ten behoeve van bepaalde handelaars, winkeliers en merken. Het gaat dan niet enkel om e-commerce als zodanig, want bpost wil alle logistiek beheren. Bovendien wil men ook specifieke inspanningen doen voor onze kmo's. Hoe dat moet gebeuren, is voer voor debat, maar de bereidheid is er alleszins. Er is ook een aanzet gegeven voor een alternatief dat bij ons kan worden uitgerold met steun aan de lokale handelaren, via het *click&collect*-systeem. De overheid vindt het belangrijk dat onze eigen economie, handelaars en burgers die bij bpost bestellingen plaatsen, op die manier worden gestimuleerd.

Op 20 november 2018 werd in het kader van cao 2019-2020 een akkoord bereikt over de invoering van vijf dagen van aangepaste dienstverlening (DAD's). De continuïteit van de uitreiking van kranten en pakjes blijft verzekerd. Het personeelslid kan er zelf voor opteren en daarbij gebruikmaken van uren rust en wettelijk verlof. De planning inzake verlopen en rust kan zodoende worden geoptimaliseerd. Over de organisatie voor 2020-2021 vindt er sociaal overleg plaats met de

2021, une concertation sociale avec les syndicats aura lieu. Lors de ma rencontre demain avec les syndicats, j'écouterai attentivement leurs préoccupations.

(En français) Concernant bpost, pour l'instant une centaine d'employés est en quarantaine, sur un total de 33 000. L'impact est limité. La société suit ces chiffres afin d'adapter son organisation. Le nombre d'employés malades est en baisse.

Depuis le début de la crise, bpost a investi massivement dans les moyens et mesures de prévention. L'accès au gel, lingettes et spray désinfectants est gratuit partout. Des gants jetables ou réutilisables sont disponibles ainsi que des masques buccaux jetables et réutilisables. Chaque employé a reçu des masques réutilisables. bpost a développé un concept de travail covid sur tous les lieux de travail afin que les règles de distanciation soient respectées. L'accent est mis sur la prévention.

(En néerlandais) Afin d'assurer la viabilité du système de livraisons, plusieurs projets sont en cours, notamment le projet Ecozone à Malines. Les organisations de coursiers à vélo ont déjà manifesté leur intérêt pour la "livraison sur le dernier kilomètre". L'utilisation de voitures et de vélos électriques est envisagée chez bpost également. Il est en outre possible d'aller chercher ses colis soi-même au bureau de poste ou dans les distributeurs de colis. Il est clair que la question de savoir si chaque colis doit toujours être livré au domicile du client est également sur la table.

En ce qui concerne l'annonce récente de bpost selon laquelle 5 % des colis ne seraient pas livrés à domicile, il est intéressant de noter que 70 % des clients étaient disposés à aller chercher leurs colis eux-mêmes.

Pour ce qui est des conditions sociales des travailleurs de bpost, je ne suis pas en mesure de donner une réponse globale à ce stade. Le travail dominical annoncé à partir du 7 février sera organisé sur une base volontaire et la rémunération s'élèvera à 150 % du salaire normal. Elle s'accompagnera de jours de congé supplémentaires en fonction du nombre de dimanches de travail. C'est en tout cas un bel exemple de flexibilité. Les conditions salariales des aides-facteurs doivent être réexaminées mais les systèmes de primes et autres régimes ne facilitent pas les comparaisons.

vakbonden. Tijdens mijn ontmoeting morgen met de vakbonden zal ik goed luisteren naar hun bezorgdheden.

(Frans) Wat bpost betreft, zit er momenteel een honderdtal werknemers in quarantaine, op een totaal van 33.000. De impact blijft binnen de perken. Het postbedrijf volgt die cijfers op om zijn organisatie erop af te stemmen. Het ziekteverzuim bij de medewerkers gaat in dalende lijn.

Sinds het begin van de crisis heeft bpost massaal geïnvesteerd in preventiemiddelen en -maatregelen. Overal staan er gratis ontsmettingsgels, -doekjes en sprays ter beschikking, evenals wegwerphandschoenen en -mondmaskers en herbruikbare handschoenen en mondmaskers. Elke medewerker heeft herbruikbare mondmaskers gekregen. bpost heeft op alle werkplekken een coronaveilige werkomgeving gecreëerd opdat de regels inzake social distancing geëerbiedigd zouden kunnen worden. De klemtoon ligt daarbij op preventie.

(Nederlands) Om de leefbaarheid van de leveringen te verbeteren lopen er verschillende projecten, zoals het Ecozoneproject in Mechelen. Fietskoeriersorganisaties betoonden reeds interesse om mee te werken aan de *last mile delivery*. Ook bij bpost zelf wordt er gedacht aan het inzetten van elektrische auto's en fietsen. Daarnaast kan men pakjes ook zelf afhalen in het postkantoor of in lockers. Er wordt duidelijk volop over nagedacht of men nog elk pakje bij de klant thuis moet leveren.

Wat de recente aankondiging van bpost betreft dat 5 % van de pakjes niet thuis zou worden geleverd, is het interessant vast te stellen dat 70 % van de klanten bereid was om zijn pakje zelf af te halen.

Met betrekking tot de sociale voorwaarden voor de werknemers van bpost kan ik vooralsnog geen globaal antwoord geven. Het aangekondigde zondagswerk vanaf 7 februari wordt op vrijwillige basis georganiseerd en de vergoeding bedraagt 150 % van de normale loonkosten, met extra vakantiedagen naarmate men een aantal zondagen heeft gewerkt. Dat is alleszins een goed voorbeeld van flexibiliteit. De loonvoorwaarden van de hulppostbodes moeten nog eens goed worden bekeken, maar premiestelsels en dergelijke maken vergelijkingen niet zo gemakkelijk.

(En français) Vendredi dernier, nous étions à 661 000 colis. Je ne suis pas au courant des 200 000 colis venant de Chine mais si c'était en plus, bpost l'aurait communiqué.

01.10 Jean-Marc Delizée (PS): C'est peut-être une commande spéciale. J'aimerais avoir l'information quand vous l'aurez.

01.11 Petra De Sutter, ministre (en français): Je vais m'informer.

(En néerlandais) À aucun moment, bpost n'a manqué de camionnettes étant donné qu'elle a été prévoyante et qu'elle en a loué suffisamment tôt. Actuellement, bpost dispose de plus de 9 000 camionnettes en leasing à long terme. Au cours de la première vague du coronavirus, la société a loué 850 véhicules supplémentaires en vue de répondre au pic d'activité. Ce nombre a ensuite baissé à 300. Dans la perspective du pic de fin d'année et du deuxième confinement, 1 400 camionnettes supplémentaires ont encore été prises en leasing au début du mois de novembre, de sorte que bpost dispose d'un total de 1 700 utilitaires supplémentaires. Par ailleurs, la remise des véhicules en leasing à long terme dont le contrat arrivait à échéance a été reportée, ce qui a permis de garder 300 utilitaires en plus. Si l'on comptabilise l'ensemble des camionnettes supplémentaires ainsi disponibles, nous arrivons à un total de 2 000 unités, un chiffre semble-t-il suffisant.

(En français) Dans son communiqué de presse d'aujourd'hui, bpost parle de rentabilité durable à long terme qui fait référence à la durabilité économique mais aussi écologique et sociale.

Je rencontre les syndicats demain et j'écouterai leurs demandes.

(En néerlandais) Il a également été fait référence à la campagne des facteurs signalant "qu'ils n'ont que deux mains". Je puis vous assurer de l'immense respect que j'ai pour les personnes qui doivent supporter chaque jour, sur leur lieu de travail, les conséquences de cette énorme augmentation de la capacité.

En ce qui concerne les remarques relatives à la distribution de dépliants publicitaires et de cartes postales gratuites, je tiens à faire observer que les imprimés publicitaires constituent un produit

(Frans) Vorige vrijdag werden er 661.000 pakjes verstuurd. Ik ben niet op de hoogte van de 200.000 pakjes uit China waarnaar er verwezen werd, maar als die er dagelijks zouden bijkomen, zou bpost daarover gecommuniceerd hebben.

01.10 Jean-Marc Delizée (PS): Het gaat misschien over een bijzondere bestelling. Wanneer u daarover meer informatie hebt, zou ik die graag ontvangen.

01.11 Minister Petra De Sutter (Frans): Ik zal navraag doen.

(Nederlands) Bij bpost was er op geen enkel moment een tekort aan bestelwagens, want het bedrijf was vooruitziend geweest en had er tijdig extra gehuurd. Momenteel heeft bpost meer dan 9.000 bestelwagens voor een lange periode geleased. Tijdens de eerste coronagolf huurde het bedrijf 850 extra wagens om de piek op te vangen. Daarna daalde dat aantal tot 300. Vanaf begin november, met de eindejaarspiek en de tweede lockdown in het vooruitzicht, werden dan nog eens 1.400 extra voertuigen geleased, zodat bpost in totaal over 1.700 extra voertuigen kan beschikken. Daarnaast werd de teruggave van langetermijnleases waarvan het contract ten einde liep, uitgesteld, hetgeen nog eens 300 extra wagens opleverde. Alles bij elkaar zijn er dus 2.000 bestelwagens extra beschikbaar en dat is naar verluidt genoeg.

(Frans) In het persbericht dat bpost vandaag gepubliceerd heeft, wordt er gewag gemaakt van duurzame winstgevendheid op lange termijn, waarmee er verwezen wordt naar economische, maar ook naar ecologische en sociale duurzaamheid.

Ik vergader morgen met de vakbonden en zal naar hun bezorgdheden luisteren.

(Nederlands) Er werd verwezen naar de campagne van de postbodes 'dat ze ook maar twee handen hebben'. Ik heb absoluut heel veel respect voor de mensen die elke dag op de werkvloer de gevolgen moeten dragen van die enorme capaciteitstoename.

Wat de opmerkingen betreft over reclamerondes en de gratis postkaarten, wijs ik erop dat reclaimedrukwerk een apart product is dat bovendien enigszins in de tijd kan worden gespreid.

distinct, dont la distribution peut en outre être étalée quelque peu dans le temps. Entre-temps, le succès du système click&collect, de la vente en ligne et des systèmes de retrait en magasin représente une différence importante pour la distribution des imprimés publicitaires, qui a connu une nette recrudescence durant cette deuxième vague.

Les cartes postales doivent être considérées comme une action positive et amusante destinée à souligner le rôle social de l'entreprise bpost. Elles seront distribuées tout au long de la période de la fin de l'année et il nous revient que l'incidence sur la charge de travail est actuellement extrêmement limitée. Le chiffre d'un million n'a de sens que si chacun utilise effectivement ces cartes postales.

À Tongres, le 13 novembre, 15 facteurs ont spontanément arrêté le travail durant environ une heure. La direction locale a immédiatement organisé une concertation sociale et des mesures ont été prises afin de renforcer l'équipe. Deux facteurs supplémentaires ont entre-temps été déployés. Aucune nouvelle plainte ayant trait à la charge de travail n'a été enregistrée.

bpost a prévu une deuxième distribution l'après-midi et la capacité prévue pour la distribution du samedi a été doublée. Les livraisons dominicales commenceront en février et il sera fait appel à 3 000 membres du personnel supplémentaires pour leur déploiement. Par ailleurs, des investissements seront réalisés pour des véhicules ainsi que pour la location de nouveaux espaces de tri tandis qu'un nouveau centre de tri sera ouvert. De l'espace supplémentaire a été prévu dans 72 bureaux et 25 points de retrait.

Les questions posées par M. Van den Bergh sur l'organisation et la logistique de l'e-commerce, ainsi que sur la vision d'avenir en la matière, dépassent en réalité les contours du présent débat. Cette question est aussi traitée par le SPF Économie, ainsi qu'à l'échelon de l'Union européenne.

Le gouvernement entend combler le retard que nous avons pris dans ce domaine et bpost possède les capacités logistiques pour y parvenir. L'autorité publique concrétisera cet objectif, en collaboration avec le Parlement, dans le prochain contrat de gestion. Il est certain que bpost atteint largement les normes du contrat de gestion en matière de service à la clientèle, et ce, même en cas de diminution. Si nous estimons qu'il faut faire mieux, il nous incombe de négocier ce point, en tenant compte de la réponse de bpost. En attendant, nous prolongerons d'un an le contrat, qui expire à la fin de l'année, de manière à nous ménager du temps

Intussen betekent het succes van het click&collect-systeem, de online verkoop en de instore-afhaalssystemen een groot verschil voor de verdeling van reclaimedrukwerk, dat in de tweede golf weer duidelijk meer wordt rondgedeeld..

De postkaarten moeten we zien als een positieve, leuke actie die de sociale rol van bpost als bedrijf in de verf zet. Ze worden verspreid over de hele eindejaarsperiode en de impact op de werklust is momenteel naar verluidt zeer beperkt. Dat getal van 1 miljoen geldt enkel als iedereen effectief gebruik maakt van die kaartjes.

In Tongeren hebben 15 postbodes op 13 november ongeveer een uur spontaan het werk neergelegd. Daarna was er meteen sociaal overleg met het lokale management, waarna er maatregelen werden genomen om de ploeg te versterken. Daar zijn ondertussen twee extra postbodes aan de slag. Er zijn geen nieuwe klachten over werkdruk.

bpost heeft een bijkomende tweede uitreiking in de namiddag gepland en de capaciteit van de uitreiking op zaterdag werd verdubbeld. De zondagslevering begint vanaf februari en wordt uitgerold met 3.000 extra personeelsleden. Er wordt daarnaast geïnvesteerd in voertuigen en in de huur van nieuwe sorteerruimten en er werd een nieuw triagecentrum geopend. In 72 kantoren en 25 afhaalpunten werd er in extra ruimte voorzien.

De vragen van de heer Van den Bergh over de organisatie en de logistiek van e-commerce en hoe we dit in de toekomst moeten zien, overstijgen eigenlijk de limieten van dit debat. Ook bij de FOD Economie en op EU-niveau is men daarmee bezig.

De regering wil op dat vlak onze achterstand inhalen en bpost heeft daartoe de logistieke mogelijkheden. Dat zal de overheid, in samenwerking met het Parlement, concretiseren in de volgende beheersovereenkomst. Zeker is dat bpost de normen van de beheersovereenkomst qua dienstverlening ruim haalt, zelfs bij een daling. Als we vinden dat het beter moet, moeten we daarover onderhandelen, rekening houdend met het antwoord van bpost. Voorlopig verlengen we de overeenkomst, die eind dit jaar vervalt, met één jaar, om zo tijd te kunnen maken om een grondige discussie te voeren.

pour mener une discussion en profondeur.

En réponse à la question de Mme Verhaert, je précise que la décision relative à la redevance d'un euro avait déjà été prise avant le dépôt de ma note de politique générale.

En collaboration avec bpost, j'ai l'intention de mettre en place un système de vente en ligne et de commerce électronique au profit des commerçants locaux. De cette manière, bpost entend soutenir aussi les plates-formes et les boutiques web.

bpost nie catégoriquement avoir refusé des colis. Un refus n'est possible que pour les colis qui ne satisfont pas aux conditions standard.

Enfin, je souhaite faire réaliser par l'IBPT et pour le compte de nos commerçants un comparatif des fournisseurs de colis présents dans l'offre actuelle du marché: à quelles conditions travaillent-ils, où bpost se situe-t-elle par rapport à ça, etc.?

01.12 Nathalie Dewulf (VB): Les clients rencontrent toujours des difficultés lors de l'impression d'une étiquette. Comme cette impression se fera de plus en plus souvent en ligne, il conviendrait de consacrer une analyse à ce problème.

01.13 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): L'ensemble du secteur de la logistique est sous pression. Tant mieux si les questions environnementales, sociales et économiques se retrouvent dans la stratégie d'e-commerce, à moyen et long terme. La crise sanitaire, finalement, n'a fait qu'accélérer toutes ces questions. Il faut soutenir les commerces locaux dans leur recours à la digitalisation, mais aussi dans la logistique. Tant mieux si les débats politiques de ces dernières semaines ont un impact positif pour la suite.

01.14 Joris Vandenbroucke (sp.a): Je me réjouis d'apprendre que bpost s'efforce, par tous les moyens possibles, de traiter le nombre croissant de colis. Il est toutefois frappant de constater que de très nombreux clients sont disposés à retirer eux-mêmes leur colis lorsque cela leur est demandé, ce qui offre des perspectives en vue d'une organisation différente de la "logistique du dernier kilomètre". Par ailleurs, les ambitions affichées dans le cadre du projet CONNECT 2026 sont appréciables et devraient profiter largement à notre économie. La ministre fixe un plancher sur le plan social. Tous ces éléments devraient permettre d'empêcher un

En dan nog dit in antwoord op mevrouw Verhaert: die beslissing over die 1 euro was al genomen voor de indiening van mijn beleidsnota.

Samen met bpost wil ik een systeem inzake online verkoop en e-commerce op poten zetten dat de lokale handelaars ten goede komt. bpost wil op die manier ook de platformen en webshops ondersteunen.

bpost ontkent ten stelligste dat er pakjes zijn geweigerd. Dat kan enkel voor pakjes die niet voldoen aan de standaardvoorwaarden.

Tot slot, ik wil door het BIPT voor onze handelaars een vergelijking laten maken over het huidige marktaanbod van pakjesleveranciers: aan welke voorwaarden werken ze, waar situeert bpost zich daarin enzovoort?

01.12 Nathalie Dewulf (VB): Als de klanten een label afdrukken, geeft dat altijd problemen. Omdat dit steeds vaker online zal verlopen, zal men dat toch eens moeten bekijken.

01.13 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): De volledige logistieke sector staat onder druk. Dat de ecologische, sociale en economische issues in de e-commercestrategie op middellange en lange termijn opgenomen zijn, is een goede zaak. De gezondheidscrisis heeft er uiteindelijk voor gezorgd dat al deze vraagstukken nog meer in een stroomversnelling geraakt zijn. We moeten de lokale handelaars ondersteunen in hun inspanningen om de digitale omslag te realiseren, maar ze moeten ook op logistiek vlak bijgestaan worden. Ik ben blij dat de politieke debatten van de voorbije weken gunstige gevolgen zullen hebben voor de toekomst.

01.14 Joris Vandenbroucke (sp.a): Ik ben blij dat bpost alle mogelijke middelen inzet om het stijgende aantal pakjes te kunnen bolwerken. Opvallend is toch de bereidheid van heel veel klanten om zelf hun pakje op te halen wanneer dat wordt gevraagd, wat perspectief biedt om de *last mile delivery* anders te organiseren. Voorts zijn de ambities in het project CONNECT 2026 niet min, wat economisch een zeer goede zaak is. Op sociaal vlak trekt de minister een ondergrens. Dat is allemaal veelbelovend om een eventuele *race to the bottom* tegen te gaan.

éventuel nivellement vers le bas.

01.15 Jean-Marc Delizée (PS): Après les efforts fournis par bpost pour faire face à cette situation exceptionnelle, il faudra attendre pour se faire une idée claire de l'évolution du nombre de colis. Le pic ne semble pas encore atteint, les fêtes approchant. J'insiste sur l'investissement nécessaire dans l'équipement, les centres de tri. Il faut investir aussi en Belgique, pas seulement à l'étranger. Pourriez-vous nous transmettre le dossier de presse de bpost en complément à vos réponses?

01.16 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Il est impératif que bpost demeure aux mains des pouvoirs publics car, contrairement à des entreprises telles que PostNL et Amazon, elle met l'accent sur les services à la société. Par ailleurs, la question des ressources humaines demeure un problème et les réponses de la ministre ne me permettront pas de rassurer les employés postaux. La politique salariale est discriminatoire, un même emploi pouvant donner lieu à des salaires différents. J'espère que la concertation avec les partenaires sociaux permettra de dégager une solution pour les facteurs auxiliaires et que davantage de personnes se verront proposer un contrat fixe pendant cette deuxième vague de la crise sanitaire.

01.17 Kim Buyst (Ecolo-Groen): D'après la ministre, 70 % des clients souhaiteraient venir chercher eux-mêmes leur colis. Il serait peut-être judicieux que les commerçants locaux mentionnent dorénavant ce choix sur leur site web.

Le gouvernement ne peut pas intervenir dans la politique quotidienne de bpost, qui est une entreprise publique autonome, mais nous demeurons son actionnaire principal et nous devons, dès lors, continuer d'en évaluer le fonctionnement.

Je suis impatient de mener un débat approfondi sur la stratégie CONNECT 2026, laquelle semble prometteuse.

L'incident est clos.

02 Débat d'actualité sur les distributeurs de billets et le SELFbanking et interpellation et questions jointes de

- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les distributeurs de billets de bpost banque" (55009677C)

- Vanessa Matz à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les

01.15 Jean-Marc Delizée (PS): Na de inspanningen van bpost om deze uitzonderlijke situatie het hoofd te bieden, moeten we even geduld oefenen om een duidelijk idee te krijgen van de evolutie van het aantal pakjes. Wellicht is de piek nog niet bereikt, nu de eindejaarsfeesten eraan komen. We moeten echt investeren in uitrusting en in de sorteercentra. Ook in eigen land moeten we investeren, niet alleen in het buitenland. Kunt u ons de persmap van bpost bezorgen als aanvulling op uw antwoorden?

01.16 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Wegens zijn focus op maatschappelijke dienstverlening – in tegenstelling tot bijvoorbeeld bedrijven als PostNL en Amazon – moeten we bpost absoluut in de handen van de overheid houden. Voorts blijft het personeelsaspect problematisch en de antwoorden van de minister zijn niet van die aard dat ik de postmensen gerust kan stellen. De loonpolitiek is discriminatoir, met verschillende lonen voor een zelfde job. Hopelijk komt er tijdens het overleg met de sociale partners een oplossing uit de bus voor de hulppostbodes en krijgen in deze coronagolf meer mensen een vast contract dan in de eerste.

01.17 Kim Buyst (Ecolo-Groen): De minister zegt dat 70 % van de klanten zijn pakje zelf wou komen afhalen. Misschien moeten lokale handelaars die keuze voortaan op hun website vermelden.

De overheid kan niet ingrijpen in de dagelijkse beleidsvoering van bpost als autonoom overheidsbedrijf, maar we blijven wel hoofdaandeelhouder en we moeten dus de werking blijven evalueren.

Ik kijk uit naar een grondig debat over de veelbelovende strategie CONNECT 2026.

Het incident is gesloten.

02 Actualiteitsdebat over geldautomaten en SELFbanking en toegevoegde interpellatie en vragen van

- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De bankautomaten van bpost bank" (55009677C)

- Vanessa Matz aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De geldautomaten van bpost" (55010176C)

distributeurs de billets de bpost" (55010176C)

- Cécile Thibaut à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'offre de redéploiement de bpost et la présence d'automates" (55010557C)

- Josy Arens à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La suppression par bpost de machines effectuant des opérations bancaires" (55000051I)

- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La suppression de machines SELFbanking et la stratégie de proximité de bpost" (55010593C)

- Mélissa Hanus à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La suppression de l'appareil SELFbanking de bpost en province de Luxembourg" (55010797C)

- Cécile Thibaut à Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De versterking van het dienstenaanbod van bpost en de geldautomaten" (55010557C)

- Josy Arens aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het voornemen van bpost om selfbanks uit kantoren weg te halen" (55000051I)

- Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De afschaffing van SELFbankingtoestellen en de strategie van bpost inzake lokale dienstverlening" (55010593C)

- Mélissa Hanus aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De verdwijning van het SELFbanktoestel van bpost in de provincie Luxemburg" (55010797C)

02.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): La commune de Neder-over-Heembeek compte environ 17 000 habitants, qui n'y trouvent plus aucun distributeur de billets depuis le début de l'année. Cela s'observe aussi, de plus en plus, ailleurs.

Nous ne pouvons quand-même pas obliger nos concitoyens à vivre sans argent liquide? Quel rôle bpost banque peut-elle jouer dans la fourniture d'argent liquide? S'agit-il d'une mission relevant du service public ou doit-il s'agir d'une activité lucrative? Selon le contrat de gestion, bpost doit offrir un service minimum dans les communes centrales où aucun autre établissement financier ne le fait. La ministre est-elle disposée à étendre cette obligation à toutes les communes? Peut-elle inciter bpost banque à installer un distributeur de billets à Neder-over-Heembeek?

02.02 Cécile Thibaut (Ecolo-Groen): bpost a récemment présenté son offre de redéploiement en améliorant son application mobile et en renforçant les services en agences, en ce compris un investissement dans 400 nouveaux appareils selfbank. Néanmoins, bpost n'en conserverait qu'un dans un rayon de 10 km.

Dans son sixième contrat de gestion, bpost s'engage à maintenir au minimum 350 distributeurs de billets dans les bureaux de poste et à garantir leur présence dans les communes où d'autres institutions financières n'en disposent pas.

Confirmez-vous que le contrat de gestion ne mentionne aucune obligation pour les selfbank? Le rayon de 10 km discrimine-t-il les zones rurales peu peuplées? Les distributeurs de billets couplés à un

02.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): In Neder-over-Heembeek wonen ongeveer 17.000 mensen en sinds begin dit jaar is er geen enkele geldautomaat meer. Ook elders is dat meer en meer het geval.

We kunnen mensen toch niet verplichten om zonder cash te leven? Welke rol kan bpost bank spelen in de distributie van cash geld? Is dat een zaak van openbare dienstverlening of moet dit een winstgevende activiteit zijn? Volgens het beheerscontract moet bpost een minimale dienstverlening bieden in centrumgemeenten waar geen enkele andere financiële instelling dat doet. Is de minister bereid om die verplichting naar alle gemeenten uit te breiden? Kan de minister bpost bank aansporen om een geldautomaat te installeren in Neder-over-Heembeek?

02.02 Cécile Thibaut (Ecolo-Groen): bpost heeft onlangs zijn geherstructureerde dienstenaanbod voorgesteld, met een verbeterde app en een verdere uitbouw van de diensten in de postkantoren. Daartoe behoort ook een investering in 400 nieuwe selfbanks. Niettemin zou bpost slechts één geldautomaat binnen een straal van 10 km behouden.

In de zesde beheersovereenkomst verbindt bpost zich ertoe om minstens 350 geldautomaten in de postkantoren te behouden en te garanderen dat ze zullen blijven staan in de gemeenten waar andere financiële instellingen geen automaat beschikbaar stellen.

Bevestigt u dat er in de beheersovereenkomst geen enkele verplichting in verband met de selfbanks opgenomen werd? Discrimineert de norm van één geldautomaat binnen een radius van 10 km de

automate seront-ils préservés? Combien d'automates sont-ils visés en province de Luxembourg?

02.03 Josy Arens (cdH): bpost veut supprimer nombre d'automates où faire des virements et retirer des extraits de comptes en province de Luxembourg. Le préposé du bureau de poste voisin m'a confirmé qu'il était toujours utilisé.

En réalité, seule une machine restera accessible dans un rayon de 10 km. Les personnes âgées n'ont pas nécessairement de smartphone, d'ordinateur ou de voiture et on leur retire les services qui leur permettent de rester indépendantes. C'est inacceptable.

Confirmez-vous bien que bpost ne supprimera que les machines permettant d'effectuer des opérations bancaires à Érezée, Tellin, Nassogne, Haut-Fays, Fauvillers, Libin, Herbeumont, Rouvroy, Léglise, Meix-Devant-Virton, Saint-Léger, Etalle, Tintigny et Attert et qu'on n'enlèvera pas, demain, les distributeurs de la poste, qui sont les seuls à se trouver dans la plupart de nos communes?

Dans le cadre des discussions sur le prochain contrat de gestion, serez-vous attentive au respect et à la particularité des zones rurales désertées par les autres banques? Proposerez-vous des normes pour que bpost continue à assurer un service bancaire via des appareils automatiques? Seront-elles inscrites au contrat de gestion et rendues pérennes via un financement structurel?

02.04 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): En province de Liège, on constate également l'accélération de la désertification des distributeurs de billets. C'est dans les zones rurales que le problème est le plus criant. Notamment dans des communes assez denses en population. Concernant les *self banking*, la communication de bpost se veut rassurante. Mais le citoyen ne comprend pas toujours l'hiatus entre cette communication et des annonces de suppression de machines.

Il y a par ailleurs un engagement clair du gouvernement par rapport au contrat de gestion de l'entreprise et au maintien d'un service public de qualité, spécialement en zone rurale.

dunbevolkte landelijke gebieden? Zullen de geldautomaten die in een selfbank geïntegreerd zijn behouden blijven? Hoeveel automaten zouden er in de provincie Luxemburg geschrapt worden?

02.03 Josy Arens (cdH): bpost wil heel wat automaten waarmee men geld kan overschrijven en rekeningafschriften kan afdrukken in de provincie Luxemburg schrappen. De verantwoordelijke voor het postkantoor in mijn buurt heeft me bevestigd dat het toestel in dat kantoor nog steeds regelmatig gebruikt wordt.

In werkelijkheid zal er slechts één toestel beschikbaar blijven in een straal van 10 km. De senioren hebben niet noodzakelijk een smartphone, een computer of een auto en men schraapt diensten die hen in staat stellen autonoom te blijven. Dat is onaanvaardbaar.

Bevestigt u dat bpost enkel de toestellen waarmee bankverrichtingen kunnen worden uitgevoerd zal weghalen in Érezée, Tellin, Nassogne, Haut-Fays, Fauvillers, Libin, Herbeumont, Rouvroy, Léglise, Meix-Devant-Virton, Saint-Léger, Etalle, Tintigny en Attert en dat de geldautomaten van de post, die in de meeste van onze gemeenten de enige zijn die nog beschikbaar zijn, in de toekomst niet zullen verdwijnen?

Zult u er in het kader van de gesprekken over het toekomstige beheerscontract alert op zijn dat er rekening wordt gehouden met de specifieke situatie in de landelijke gebieden waar de andere banken zijn uit weggetrokken? Zult u normen voorstellen opdat bpost een bankdienst met automaten zal blijven aanbieden? Zal een en ander in het beheerscontract worden opgenomen en worden bestendig via een structurele financiering?

02.04 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Ook in de provincie Luik stellen we vast dat het aantal geldautomaten steeds sneller afneemt. In landelijke gebieden springt dit probleem het meest in het oog, in het bijzonder in gemeenten die vrij dichtbevolkt zijn. In zijn communicatie over selfbanking spreekt bpost geruststellende taal, maar de burger stelt soms onbegrijpend vast dat er licht zit tussen deze communicatie en de berichten over automaten die afgeschafte worden.

Er is trouwens een duidelijk engagement van de regering met betrekking tot de beheersovereenkomst met bpost en de instandhouding van een kwalitatief hoogstaande openbare dienstverlening, inzonderheid in landelijke gebieden.

Confirmez-vous les chiffres de suppression des *self banking*? Quel en est le timing? Que compte faire le gouvernement pour maintenir ce type de services?

Bevestigt u de cijfers over de afschaffing van selfbanks? Volgens welk tijdpad zal dit voltrokken worden? Wat zal de regering doen om dit type van dienstverlening in stand te houden?

Pourrez-vous garantir une attention aux zones les moins accessibles et les publics les moins connectés? Quelle est la situation concernant le maintien du réseau de distributeurs automatiques? Combien de communes disposent-elles d'un distributeur bpost accessible en permanence? Quel est le timing d'installation des nouveaux distributeurs? Avez-vous le détail des prochaines installations?

Kunt u garanderen dat er aandacht zal uitgaan naar de minst toegankelijke gebieden en naar de bevolkingsgroepen die het minst vertrouwd zijn met de digitale toepassingen? Wat is de situatie met betrekking tot het behoud van het netwerk van geldautomaten? Hoeveel gemeenten beschikken over een geldautomaat van bpost die permanent toegankelijk is? Wat is het tijdpad voor de installatie van nieuwe geldautomaten? Kunt u meer gedetailleerde gegevens verstrekken over de toekomstige installatie van geldautomaten?

02.05 Méliissa Hanus (PS): Les banques se désinvestissent de plus en plus de leurs services aux citoyens. Réduction du personnel, horaires réduits, disparition des automates provoquent la grogne de la population. En 2020, en province de Luxembourg, une personne ayant des difficultés de mobilité et peu connectée rencontre de sérieux problèmes d'accès aux services bancaires. Dans ce cadre, bpost faisait des efforts pour garantir un service minimum de proximité. Cependant, les automates *self banking* vont être supprimés dans une série de communes. La situation est encore pire dans le sud du Luxembourg. Virton et Arlon perdront, en tout, trois automates. Il faut marcher 10 km à vol d'oiseau pour accéder à un service: autrement dit, c'est le parcours du combattant!

02.05 Méliissa Hanus (PS): De banken schroeven hun dienstverlening ten aanzien van hun klanten almaar verder terug. Er is minder personeel, de openingsuren zijn beperkt, de geldautomaten verdwijnen en dat alles zorgt voor wrevel bij de bevolking. In 2020 ondervinden mensen die weinig mobiel zijn en niet vertrouwd zijn met digitale toepassingen heel wat problemen om toegang te krijgen tot de bankdiensten. In dat kader doet bpost inspanningen om een nabije minimale dienstverlening te verzekeren. De SELFbankingtoestellen zullen echter in een aantal gemeenten worden weggehaald. De situatie is nog slechter in het zuiden van Luxemburg. In Virton en Aarlen zullen er in totaal drie automaten worden weggehaald. Men moet in vogelvlucht 10 km stappen om toegang te krijgen tot die dienstverlening: dat heeft dus veel weg van een calvarietocht!

Avez-vous pris connaissance de la situation problématique en province du Luxembourg? Si oui, qu'en pensez-vous? Quels moyens mettrez-vous en œuvre pour garantir une offre de bpost accessible dans cette province rurale pauvre en matière de mobilité publique?

Hebt u van de problematische toestand in de provincie Luxemburg kennisgenomen? Zo ja, wat is dan uw standpunt daarover? Welke middelen zult u inzetten om te garanderen dat het aanbod van bpost toegankelijk blijft in die landelijke provincie met weinig mogelijkheden op het stuk van het openbaar vervoer?

02.06 Jef Van den Bergh (CD&V): Le contrat de gestion de bpost stipule que l'entreprise s'engage à maintenir au moins un guichet automatique dans chaque commune. Ce problème mérite une réflexion approfondie dans la perspective du nouveau contrat de gestion. Un service bancaire n'est pas une simple donnée commerciale. Dans certaines petites communes rurales, les paiements en espèces restent très répandus et il en sera probablement ainsi encore pendant quelques années. Afin de promouvoir la survie des derniers cafés et marchés locaux et des commerces de proximité, il importe de veiller à ce que leurs clients

02.06 Jef Van den Bergh (CD&V): In de beheersovereenkomst staat dat bpost zich ertoe engageert om in elke gemeente minstens in één automaat te voorzien. Met het oog op het nieuwe beheerscontract moeten we goed over dit probleem nadenken. Een bankdienst is niet uitsluitend een commercieel gegeven. In sommige kleine, landelijke gemeenten speelt cash geld nog steeds een grote rol en dat zal vermoedelijk nog wel een paar jaar zo blijven. Om de overlevingskansen van de laatste lokale cafés, markten en buurtwinkels te bevorderen moeten we ervoor zorgen dat de klanten aan cash kunnen komen.

puissent accéder à de l'argent liquide.

02.07 Marianne Verhaert (Open Vld): Les banques sont conscientes du problème et en Campine, elles projettent de développer un réseau d'environ 1 000 guichets automatiques sous pavillon neutre. Grâce à ce nouveau réseau, 95 % de la population disposeraient d'un guichet automatique dans un rayon de 5 kilomètres. Les distances seront plus courtes dans les grandes villes. Ces nouveaux guichets seront installés, dans la mesure du possible, à l'extérieur des agences bancaires afin qu'ils restent accessibles après 23 heures.

bpost banque s'associera-t-elle à ce réseau indépendant de guichets automatiques et mettra-t-elle son infrastructure à sa disposition?

02.08 Petra De Sutter, ministre (*en français*): Il faut faire la différence entre les distributeurs de billets gérés par bpost et les *self banks* gérés par bpost banque, société détenue à parts égales par bpost et BNP Paribas Fortis et qui doit être considérée comme n'importe quelle autre banque. Certaines banques suppriment les machines de leur réseau, en particulier dans les zones peu densément peuplées mais bpost banque a décidé d'investir les deux prochaines années dans l'installation de 417 machines.

D'après le sixième contrat de gestion, il faut au moins 350 distributeurs de billets dans les bureaux de poste. En outre, ces équipements doivent être présents là où aucune banque n'offre plus ce service. Si une banque supprime la dernière machine dans la commune, bpost doit en réinstaller une.

Pour la province de Luxembourg, 44 bureaux de poste sont équipés de *self banks* et ils garderont 28 machines sur les 48 actuelles. Il est logique de s'en préoccuper mais je crois que les distributeurs de billets gérés par bpost sont plus importants.

Les machines des bureaux auxquels vous avez fait allusion sont peu utilisées: une douzaine d'opérations par jour. Dans la province de Luxembourg, 64 % des bureaux ont encore un *self bank*, légèrement au-dessus de la moyenne nationale. En moyenne, 467 clients utilisent une machine, alors que ce taux d'utilisation est de 760 pour l'ensemble du pays.

Les chiffres donnés par M. Parent sont corrects. Les machines seront mises hors service d'ici le 31 décembre. Dans le cadre de ses obligations

02.07 Marianne Verhaert (Open Vld): De banken zijn zich van de problematiek bewust en willen samen in de Kempen een netwerk van zo'n 1.000 bankneutrale automaten uitbouwen. Dat nieuwe netwerk moet ervoor zorgen dat 95 % van de bevolking een bankautomaat ter beschikking heeft binnen een straal van 5 kilometer. In de grootsteden zal er met kortere afstanden worden gewerkt. De nieuwe automaten zullen zoveel mogelijk buiten de bankkantoren worden geplaatst zodat ze ook na 23 uur nog toegankelijk zijn.

Zal bpost bank meestappen in dit onafhankelijke netwerk van geldautomaten en zal het daarvoor zijn infrastructuur ter beschikking stellen?

02.08 Minister Petra De Sutter (*Frans*): Men moet een onderscheid maken tussen de door bpost beheerde geldautomaten en de SELFbanks, die beheerd worden door bpost bank, een bedrijf waarvan bpost en BNP Paribas Fortis elk voor 50% aandeelhouder zijn en dat als om het even welke andere bank beschouwd moet worden. Sommige banken halen dergelijke toestellen weg uit hun kantorennet, in het bijzonder in de dunbevolkte gebieden, maar bpost bank heeft beslist om de komende twee jaren in de installatie van 417 toestellen te investeren.

Volgens de zesde beheersovereenkomst moeten er minstens 350 geldautomaten in de postkantoren blijven staan. Bovendien moeten die toestellen aanwezig zijn op de plaatsen waar er geen enkele andere bank die dienst aanbiedt. Als een bank zijn laatste geldautomaat in een gemeente schraapt, moet bpost er een nieuwe installeren.

In de provincie Luxemburg zijn er 44 postkantoren uitgerust met SELFbankingtoestellen; 28 van de huidige 48 toestellen zullen behouden blijven. Het is logisch dat men zich hier zorgen over maakt, maar ik denk dat de geldautomaten die door bpost worden beheerd belangrijker zijn.

De toestellen in de postkantoren waarnaar u hebt verwezen worden weinig gebruikt: hoogstens een twaalfstal verrichtingen per dag. In de provincie Luxemburg staat er in 64 % van de postkantoren nog een SELFbankingtoestel, dat is iets meer dan het landelijk gemiddelde. Gemiddeld 467 klanten maken er gebruik van dergelijke toestellen, terwijl dit aantal voor het hele land ligt op 760 gebruikers.

De cijfers die de heer Parent meegedeeld heeft, zijn juist. De automaten zullen tegen 31 december buiten dienst gesteld worden. Overeenkomstig de in

incluses dans le contrat de gestion, bpost a installé des distributeurs de billets dans 40 communes où il n'y avait plus d'institution financière. Il se peut que bpost soit aussi seul fournisseur ailleurs mais faute de recensement de distributeurs par commune, on ne peut être plus précis. La commune doit signaler la disparition de la dernière machine à bpost pour que celle-ci soit au courant.

En tout, bpost gère 524 distributeurs, dont 121 accessibles en permanence. À ce jour, neuf dossiers d'installation sont traités. Ils devraient aboutir en 2021.

(En néerlandais) Le contrat de gestion impose à bpost d'installer un distributeur de billets dans une commune si aucune autre institution financière ne le fait. L'administration communale doit pour cela introduire une demande auprès de bpost. bpost peut bien-sûr difficilement vérifier elle-même leur absence dans les 562 villes et communes du pays. Si une commune demande à bpost d'installer un distributeur de billets alors qu'il en existe déjà d'autres, le contrat de gestion ne prévoit aucune obligation de le faire. En tant que commune de l'entité de Bruxelles-ville, Neder-over-Heembeek ne peut invoquer cette disposition du contrat de gestion pour elle seule. Si la commune veut un distributeur de billets de bpost, elle doit elle-même en assumer les coûts.

L'installation d'un distributeur de billets constitue un service proposé dans le cadre du contrat de gestion mais cette activité est loin d'être lucrative et est plutôt déficitaire. C'est pourquoi de nombreux distributeurs ont été supprimés. Nous pourrions examiner ce point lors des négociations relatives au prochain contrat de gestion. Il se justifie parfaitement de se demander comment inclure des paramètres tels que la distance et la densité de population dans le contrat de gestion, au lieu de suivre une réflexion par commune.

Plusieurs banques veulent développer un réseau de distributeurs qui soit indépendant des institutions bancaires. Il me revient qu'un deuxième réseau, dont bpost banque ferait partie, serait constitué. Cette initiative permettrait de répondre aux nombreuses inquiétudes concernant la présence de distributeurs de billets. Peut-être serait-il préférable de ne pas imposer par le biais de l'accord de gestion de conditions contraignantes, lesquelles impliquent des coûts, mais d'utiliser ce que le marché organise lui-même. L'initiative en question doit être encouragée.

het beheerscontract opgenomen verplichtingen, heeft bpost in 40 gemeenten waar er geen financiële instelling meer aanwezig was geldautomaten geïnstalleerd. Het is mogelijk dat bpost ook elders de enige dienstverlener is, maar bij gebrek aan een telling van het aantal geldautomaten per gemeente, kunnen we geen nauwkeuriger beeld schetsen. Wanneer in een bepaalde gemeente de laatste automaat verdwijnt, dan moet die gemeente dat aan bpost melden opdat het postbedrijf op de hoogte zou zijn.

In totaal beheert bpost 524 geldautomaten, waarvan er 121 permanent toegankelijk zijn. Momenteel zijn er negen installatiedossiers in behandeling. Die zouden in 2021 hun beslag moeten krijgen.

(Nederlands) Het beheerscontract verplicht bpost om een geldautomaat te plaatsen in een gemeente als geen enkele andere financiële instelling dat doet. Het gemeentebestuur moet daartoe een vraag indienen bij bpost. bpost kan natuurlijk moeilijk zelf gaan checken in de 562 steden en gemeenten van ons land. Als een gemeente aan bpost vraagt om een biljettenverdelers te plaatsen terwijl er andere automaten zijn, valt dat buiten de verplichting van het beheerscontract. Als deelgemeente van de stad Brussel kan Neder-over-Heembeek niet afzonderlijk aanspraak maken op die bepaling in het beheerscontract. Indien de gemeente een biljettenautomaat wil van bpost, moet ze zelf voor de kosten instaan.

De plaatsing van een geldautomaat is een dienst die wordt aangeboden in het kader van het beheerscontract, maar het is verre van een winstgevende activiteit, veeleer verlieslatend. Daarom worden veel automaten ook weggehaald. We kunnen dit bekijken bij de onderhandelingen over het volgende beheersakkoord. De vraag hoe we in het beheerscontract kunnen werken met parameters als afstand en bevolkingsdichtheid in plaats van per gemeente, is terecht.

Een aantal banken wil een netwerk uitbouwen van bankneutrale automaten. Ik heb begrepen dat er nog een tweede netwerk zou worden gevormd, waarvan bpost bank deel uitmaakt. Dit kan een antwoord bieden op de vele bekommernissen over de aanwezigheid van bankautomaten. Misschien moeten we in het beheersakkoord geen stringente voorwaarden opleggen, die kosten met zich brengen, maar gebruikmaken van wat de markt zelf aan het organiseren is. Dat is een aan te moedige initiatief.

02.09 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Nous devons en effet examiner comment le contrat de gestion peut être modifié. La commune de Neder-over-Heembeek est située à la périphérie d'une grande ville. Ne va-t-il pas de soi qu'elle devrait disposer d'un distributeur?

02.10 Cécile Thibaut (Ecolo-Groen): Votre réponse ne me satisfait pas. Partout en Belgique, nous payons les mêmes impôts et avons donc droit aux mêmes services!

Le contrat de gestion prévoit une mesure discriminante pour avoir un distributeur dans chaque commune. Ça a un coût. Mais il est hypocrite de ne pas coupler le distributeur avec les automates. Ceci résoudra le problème. bpost sépare automates et distributeurs pour lesquels elle est subsidiée.

Dans 44 communes luxembourgeoises, vous annoncez une réduction de 50 % des appareils *self bank*. Pour certains, il faudra parcourir plus de 15 km, ce que leurs moyens ne leur permettent pas. Ils n'auront donc plus accès à leurs extraits de compte.

Vous avez évoqué 467 clients pour la province de Luxembourg sans tenir compte de sa faible densité de population. Avec 2 000 habitants, Fauvillers n'aura pas beaucoup de clients mais tous payent leurs impôts!

Je demande que le prochain contrat de gestion associe les distributeurs de billets et les automates. J'interrogerai aussi le ministre des Finances quant à l'association de banques pour les services dans les communes.

02.11 Josy Arens (cdH): Votre réponse est inacceptable. Aujourd'hui, j'ai envie de dire à la presse que la Vivaldi abandonne le Luxembourg. Je maintiens ma motion de recommandation.

Par cette motion, je demande au gouvernement avant tout de renforcer la notion de service public, surtout dans les régions rurales périphériques à faible densité de population.

Cette mesure doit être rendue pérenne par un financement structurel.

Nous ne pouvons pas, en milieu rural, accepter

02.09 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): We moeten inderdaad bekijken hoe we het beheercontract kunnen aanpassen. Neder-over-Heembeek ligt aan de rand van een grootstad. Daar zou toch een automaat moeten zijn?

02.10 Cécile Thibaut (Ecolo-Groen): Ik neem geen genoegen met uw antwoord. Overal in België betalen we dezelfde belastingen en moeten we dus recht hebben op dezelfde dienstverlening!

De beheersovereenkomst voorziet in een maatregel om ervoor te zorgen dat er in elke gemeente een bankautomaat is. Daar zijn kosten mee gemoeid. Maar het is hypocriet om de geldautomaten niet te koppelen aan de SELFbankingtoestellen. Dit zou het probleem oplossen: bpost maakt nu een onderscheid tussen SELFbankingtoestellen en geldautomaten, waarvoor het subsidies krijgt.

U kondigt aan dat het aantal SELFbankingtoestellen in 44 Luxemburgse gemeenten zal worden gehalveerd. Sommige mensen zullen zich meer dan 15 km moeten verplaatsen, terwijl ze daarvoor de middelen niet hebben. Zij zullen dus geen toegang meer hebben tot hun rekeninguittreksels.

U hebt gezegd dat het gaat over 467 klanten voor de provincie Luxemburg, maar u houdt geen rekening met de lage bevolkingsdichtheid in die provincie. Fauvillers heeft slechts 2.000 inwoners, en dus niet veel klanten, maar die betalen wel allemaal hun belastingen!

Ik vraag daarom dat de geldautomaten in de volgende beheersovereenkomst worden gekoppeld aan de SELFbankingtoestellen. Ik zal de minister van Financiën ook vragen of banken hetzelfde kunnen doen in het kader van hun dienstverlening in gemeenten.

02.11 Josy Arens (cdH): Uw antwoord is onaanvaardbaar. Na vandaag heb ik zin om aan de pers te zeggen dat de Vivaldiregering Luxemburg in de steek laat. Ik handhaaf mijn motie van aanbeveling.

Met deze motie verzoek ik de regering om eerst en vooral het begrip openbare dienstverlening te versterken, vooral in de dunbevolkte perifere landelijke gebieden.

Die maatregel moet door middel van een structurele financiering bestendig worden.

We mogen in de landelijke gebieden de evolutie

l'évolution de ces politiques qui vident nos villages de leur substance. Nous allons continuer notre combat pour maintenir tous ces appareils dans tous nos bureaux de poste.

Le **président**: J'ai bien reçu votre motion signée.

02.12 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): Les différentes interventions soulignent à quel point le prochain contrat de gestion est attendu, en particulier pour les zones rurales. Nous devons débattre des critères qui seront utilisés.

Le **président**: M. Parent a déposé une motion pure et simple.

02.13 **Mélissa Hanus** (PS): Ce dossier inquiète nombre de députés de la province de Luxembourg. Vous avez bien fait de mettre en évidence la différence entre les automates et les guichets.

Les automates permettant d'effectuer certaines opérations sont à distinguer des guichets qui permettent de retirer des billets.

Il faut travailler sur les solutions apportées par bpost banque, et accompagner les personnes en difficulté informatique pour qu'elles continuent à bénéficier des mêmes services, selon un modèle différent. Je vous invite à y réfléchir et à communiquer envers les personnes qui seront lésées par cette révision des automates.

Concernant les distributeurs de billets, les communes de Hotton et Durbuy ont déjà adopté une motion communale pour le maintien d'un service bancaire au niveau rural. Ce sera aussi le cas pour Chiny.

Le PS défend une proposition de loi visant à assurer la gratuité des retraits d'argent et à garantir la présence en nombre suffisant de distributeurs sur l'entière du royaume. J'espère que vous serez à notre écoute.

Motions

Le **président**: En conclusion de cette discussion les motions suivantes ont été déposées.

Une motion de recommandation a été déposée par M. Josy Arens et est libellée comme suit:

van dat beleid, waardoor onze dorpen verschrallen, niet aanvaarden. We zullen onze strijd voortzetten om die toestellen in al onze postkantoren te behouden.

De **voorzitter**: Ik heb uw ondertekende motie goed ontvangen.

02.12 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): Uit wat verschillende sprekers hier vandaag hebben gezegd, blijkt hoezeer men naar de volgende beheersovereenkomst uitkijkt, in het bijzonder voor wat de landelijke gebieden betreft. We moeten een debat voeren over de criteria die gehanteerd zullen worden.

De **voorzitter**: De heer Parent heeft een eenvoudige motie ingediend.

02.13 **Mélissa Hanus** (PS): Dit dossier verontrust heel was parlementsleden van de provincie Luxemburg. U hebt er goed aan gedaan om het verschil tussen de geldautomaten en de SELFbanks toe te lichten.

Er dient een onderscheid gemaakt te worden tussen de selfbanks en de geldautomaten.

Er moet nagedacht worden over de oplossingen die bpost bank aanreikt, en digibeten moeten begeleid worden om ervoor te zorgen dat ze gebruik kunnen blijven maken van dezelfde diensten, maar op een andere manier. Ik verzoek u daarover na te denken en informatie te verstrekken aan de personen die te lijden hebben onder die wijziging met betrekking tot de automaten.

Wat de geldautomaten betreft, hebben de gemeenten Hotton en Durbuy al een motie aangenomen voor het behoud van een bankdienst in de landelijke gebieden. Chiny zal dat ook doen.

De PS verdedigt een wetsvoorstel om het opnemen van geld kosteloos te maken en te waarborgen dat overal op Belgisch grondgebied voldoende geldautomaten aanwezig zijn. Ik hoop dat u daarvoor een open oor zult hebben.

Moties

De **voorzitter**: Tot besluit van deze bespreking werden volgende moties ingediend.

Een motie van aanbeveling werd ingediend door de heer Josy Arens en luidt als volgt:

"La Chambre,

ayant entendu l'interpellation de M. Josy Arens et la réponse de la vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste, demande au gouvernement

1. de renforcer la notion de service public surtout dans les régions rurales périphériques à faible densité de population;
2. de maintenir tous les services offerts par bpost dans tous les lieux y compris en milieu rural à faible densité de population;
3. d'inscrire dans le prochain contrat de gestion qui liera l'État à bpost la définition de normes minimales pour les territoires ruraux de manière à ce que bpost continue à y assurer un service bancaire via des machines automatiques et que cette mesure soit rendue pérenne par un financement structurel."

Une motion pure et simple a été déposée par M. Nicolas Parent.

Le vote sur les motions aura lieu ultérieurement. La discussion est close.

03 Question de Yoleen Van Camp à Mathieu Michel (Digitalisation, Simplification administrative, Protection de la vie privée et Régie des Bâtiments) sur " La connexion Proximus entre Herentals et Lierre" (55009634C)

03.01 Yoleen Van Camp (N-VA): La connexion internet est très souvent interrompue en Campine sur le parcours ferroviaire très fréquenté entre Herentals et Lierre. Interrogé à ce propos, le prédécesseur de la ministre s'était déclaré prêt à chercher des solutions pour remédier à ce problème, invoquant toutefois les difficultés posées par la présence de nombreux arbres sur ce parcours. Quelles ont été les initiatives prises entre-temps?

03.02 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): Je confirme les problèmes techniques engendrés par l'environnement particulièrement boisé, lequel affaiblit le signal radio. De plus, des solutions techniques spéciales s'imposent en raison d'un signal de toute façon plus faible à bord du train. Ce type de problème pourrait être résolu par un déploiement rapide de la technologie 5G.

Il serait, en outre, intéressant d'aborder avec le ministre de la Mobilité, M. Gilkinet, la question d'une meilleure connexion wifi à bord des trains assurant des liaisons importantes. Faute de fibre optique et

"De Kamer,

gehoord de interpellatie van de heer Josy Arens en het antwoord van de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post, vraagt de regering

1. het begrip openbare dienstverlening te versterken, vooral in de perifere landelijke gebieden met een geringe bevolkingsdichtheid;
2. alle door bpost aangeboden diensten overal te behouden, en dus ook in dunbevolkte landelijke gebieden;
3. de definitie van minimumnormen voor de landelijke gebieden op te nemen in het volgende beheerscontract tussen de Staat en bpost, opdat bpost in die gebieden een bankdienst zou blijven garanderen door bankautomaten ter beschikking te stellen en opdat deze maatregel dankzij een structurele financiering bestendig zou worden."

Een eenvoudige motie werd ingediend door de heer Nicolas Parent.

Over de moties zal later worden gestemd. De bespreking is gesloten.

03 Vraag van Yoleen Van Camp aan Mathieu Michel (Digitalisering, Administratieve Vereenvoudiging, Privacy en Regie der gebouwen) over "De Proximus-verbinding tussen Herentals en Lier" (55009634C)

03.01 Yoleen Van Camp (N-VA): Op het belangrijk treintraject in de Kempen tussen Herentals en Lier valt de internetverbinding heel vaak weg. Daarnaast gevraagd was de voorganger van de minister bereid om naar oplossingen hiervoor te zoeken, al zouden de vele bomen op dit traject een en ander niet makkelijk maken. Wat werd er ondertussen ondernomen?

03.02 Minister Petra De Sutter (Nederlands): Er is inderdaad technische hinder door de zeer bosrijke omgeving die het radiosignaal verzwakt. Bovendien is er op de trein sowieso al een zwakker signaal, waardoor bijzondere technische oplossingen vereist zijn. Een snelle uitrol van de 5G-technologie zou dit soort problemen oplossen.

Ook een betere wiferverbinding op belangrijke treinverbindingen kan interessant zijn om te bespreken met minister van Mobiliteit Gilkinet. Proximus kan geen bijkomende antennes plaatsen

d'électricité, Proximus ne peut pas installer d'antennes supplémentaires. En attendant l'arrivée de la 5G, je demanderai à Proximus d'étudier des solutions intermédiaires.

03.03 Yoleen Van Camp (N-VA): Je suis ravie que la ministre s'intéresse à ce problème et qu'elle pressera Proximus de trouver des solutions.

L'incident est clos.

04 Question de Mélissa Hanus à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La problématique des zones blanches en province de Luxembourg" (55010044C)

04.01 Mélissa Hanus (PS): Depuis des années, la province de Luxembourg est la plus touchée par le problème de zones blanches, c'est-à-dire non desservies par un réseau de téléphonie mobile ou d'internet. Les opérateurs délaissent les zones rurales à faible densité car ils n'y ont aucun intérêt économique. Or, en cette période de confinement, une bonne connexion est indispensable. L'accord de gouvernement prévoit de faciliter l'accès à internet.

Comment permettre rapidement à chaque télétravailleur et "télé-étudiant" de poursuivre ses activités de façon équitable? Avez-vous contacté Proximus? Disposez-vous d'un état des lieux précis des zones blanches en province de Luxembourg et des dispositifs prévus pour y remédier?

04.02 Petra De Sutter, ministre (en français): En cette période, le télétravail et la télé-éducation sont importants pour la distanciation. La connectivité est donc essentielle.

J'ai pris contact avec le secteur. Proximus a supprimé les limites de téléchargement et pour les télé-étudiants, les codes d'accès wifi sont gratuits dans les écoles.

L'IBPT a établi la liste des zones blanches en juillet 2019. La couverture nationale du réseau VDSL de Proximus atteint plus de 95 % des foyers. Proximus continue d'étendre sa couverture VDSL. Au début de cette année, Proximus a déployé du VDSL par exemple à Houffalize, Attert, Taintignies, Rouvroy, Durbuy, Saint-Hubert et d'autres.

Le VDSL nécessite que la fibre optique soit

omdat glasvezel en elektriciteit ontbreken. Ik zal Proximus vragen om, in afwachting van de 5G-technologie, intermediaire oplossingen te bekijken.

03.03 Yoleen Van Camp (N-VA): Ik ben blij dat de minister dit ter harte neemt en bij Proximus zal aandringen op oplossingen.

Het incident is gesloten.

04 Vraag van Mélissa Hanus aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De witte zones in de provincie Luxemburg" (55010044C)

04.01 Mélissa Hanus (PS): Sinds jaar en dag is de provincie Luxemburg koploper op het vlak van de witte zones, dat zijn zones waar er geen gsm-netwerk of internet is. De operators laten de landelijke gebieden met een geringe bevolkingsdichtheid links liggen omdat ze voor hen economisch totaal oninteressant zijn. In deze tijden van lockdown is een goede verbinding echter onontbeerlijk. Het regeerakkoord strekt ertoe de toegang tot het internet te faciliteren.

Hoe kunnen we er snel voor zorgen dat elke telewerker en elke 'telestudent' zijn activiteiten overal even vlot en efficiënt kan voortzetten? Hebt u contact opgenomen met Proximus? Beschikt u over een nauwkeurige stand van zaken met betrekking tot de witte zones in de provincie Luxemburg en tot de middelen die ingezet zullen worden om ze te verhelpen?

04.02 Minister Petra De Sutter (Frans): In deze periode zijn het telewerk en het online onderwijs belangrijk voor het naleven van de verplichte social distancing. Een goede internetverbinding is dus essentieel.

Ik heb contact opgenomen met de sector. Proximus heeft de downloadbeperkingen afgeschaft en voor de studenten die online lessen volgen, zijn de wifi-toegangscode's in de scholen gratis.

Het BIPT heeft in juli 2019 de witte zones opgelijst. Met de nationale penetratiegraad van het VDSL-netwerk van Proximus wordt meer dan 95 % van de gezinnen bereikt. Proximus blijft zijn VDSL-netwerk verder uitbreiden. In het begin van dit jaar heeft Proximus onder meer in Houffalize, Attert, Taintignies, Rouvroy, Durbuy en Saint-Hubert VDSL-verbindingen aangelegd.

Een VDSL-verbinding vereist dat er tot aan de

disponible jusqu'à l'armoire de la rue. Quand la fibre optique doit être installée sur de longues distances, c'est très coûteux en raison des travaux d'excavation.

C'est pourquoi l'installation traditionnelle de VDSL dans les zones blanches est rarement viable économiquement. Proximus recherche des solutions innovantes: la fibre optique aérienne qui réduit notablement les coûts, Tessares MP TCP qui consiste à adjoindre au débit de la ligne fixe DSL celui du réseau mobile 4G, et alimenter la cabine de rue par un faisceau hertzien au lieu d'une fibre optique sur une partie du trajet. Quatre projets de ce type sont déjà opérationnels en province de Luxembourg, permettant d'offrir l'internet à haut débit et la télévision numérique HD. Nous suivons attentivement ce problème dans nos discussions avec Proximus.

04.03 Méliissa Hanus (PS): Le rendement économique, en milieu rural, est moindre qu'ailleurs. Il faut faire le deuil de ce postulat.

L'incident est clos.

05 Question de Josy Arens à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le départ du membre francophone du comité de direction de bpost" (55009338C)

05.01 Josy Arens (cdH): Aucun francophone ne siègerait au conseil d'administration de bpost.

Avez-vous trouvé une solution à ce problème?

05.02 Petra De Sutter, ministre (en français): Il faut faire la distinction entre le comité de direction et le comité exécutif. Il y a une obligation de parité linguistique au comité de direction. Il n'y a pas d'obligation légale pour le comité exécutif où il n'y a pas, pour l'instant, de parité linguistique.

Le comité de direction se compose du CEO, du directeur du personnel et de la directrice Performances et Pricing, nommée par le CA et qui est du rôle linguistique francophone. Il faut une proportion de 1-2 en vertu de la loi.

Le comité exécutif est un organe au niveau du groupe. Le CEO détermine la gestion opérationnelle du groupe. C'est ce qu'indique la charte de gouvernance. bpost m'a communiqué vouloir

stratcast glasvezel ligt. Wanneer er over een lange afstand glasvezelverbindingen aangelegd moeten worden, is dat wegens de uitgravingswerken zeer duur.

Daarom is de traditionele uitrol van VDSL in witte zones zelden rendabel. Proximus zoekt innovatieve oplossingen: zo drukt de plaatsing van bovengrondse glasvezelkabelverbindingen de kosten aanmerkelijk. Een andere oplossing is Tessares Multipath TCP, waarbij de capaciteit van de vaste DSL-lijn gekoppeld wordt aan die van het mobiele 4G-netwerk. Ten slotte kan een straalverbinding als alternatief voor een glasvezelverbinding met de straatcabine dienen op een deel van het traject. In de provincie Luxemburg zijn er al vier soortgelijke projecten uitgerold, waardoor er breedbandinternet en digitale HD-tv kunnen worden aangeboden. Wij volgen deze problematiek aandachtig op in onze besprekingen met Proximus.

04.03 Méliissa Hanus (PS): In landelijke gebieden ligt het economische rendement lager dan elders. Men moet van die logica afstappen.

Het incident is gesloten.

05 Vraag van Josy Arens aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het vertrek van het Franstalige lid van het directiecomité van bpost" (55009338C)

05.01 Josy Arens (cdH): Er zou geen enkele Franstalige deel uitmaken van de raad van bestuur van bpost.

Hebt u voor dat probleem een oplossing gevonden?

05.02 Minister Petra De Sutter (Frans): Men moet een onderscheid maken tussen het directiecomité en het uitvoerend comité. Voor het directiecomité geldt er een verplichte taalpariteit. Voor het uitvoerend comité, waar er momenteel geen taalpariteit bestaat, geldt er geen wettelijke verplichting.

Het directiecomité bestaat uit de CEO, de personeelsdirecteur en de directrice 'performances en pricing', die door de rvb benoemd werd en tot de Franse taalrol behoort. Bij wet is bepaald dat de verhouding 1-2 moet zijn.

Het uitvoerend comité is een orgaan op groepsniveau. De CEO bepaalt het operationeel beheer van de groep. Zo staat het in het governance charter vermeld. bpost heeft me laten

renforcer ce comité exécutif en tenant compte de la diversité nécessaire à l'entreprise. Je ne peux que les en féliciter.

05.03 Josy Arens (cdH): Ce comité exécutif comptera-t-il donc plus de membres que les trois que nous connaissons aujourd'hui et ce, pour avoir des représentants de chaque rôle linguistique?

05.04 Petra De Sutter, ministre (*en français*): Le comité de direction est constitué de trois personnes, deux néerlandophones et un francophone. Le comité exécutif compte huit personnes et ne tient pas compte d'une parité linguistique; il n'y en a pas de nécessité légale contrairement au comité de direction.

Le comité exécutif compte trois néerlandophones qui seront pensionnés dans les années à venir et bpost m'a indiqué avoir l'intention de veiller un peu plus à l'équilibre linguistique.

L'incident est clos.

06 Question de Kim Buyst à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les projets de Proximus en ce qui concerne le déploiement de la fibre optique" (55010451C)

06.01 Kim Buyst (Ecolo-Groen): Proximus souhaite que son réseau en fibre optique couvre pas moins de 70 % du pays d'ici 2028. L'organisme d'intérêt public Fluvius s'aventure également sur ce terrain et mène des discussions à ce sujet avec Telenet. Proximus s'inquiète toutefois de l'ampleur de l'investissement.

Quel rôle l'IBPT peut-il jouer à cet égard? La ministre a-t-elle déjà discuté de ce dossier avec Proximus, Fluvius et Telenet?

06.02 Petra De Sutter, ministre (*en néerlandais*): La réglementation européenne garantit la liberté de développer des réseaux et vise en même temps à favoriser la concurrence. L'IBPT encourage l'installation de la fibre optique, qui que soit l'installateur, tout comme l'éventuelle concurrence sur le long terme entre de tels réseaux. Les opérateurs sont libres de collaborer ou non, à condition que le droit de la concurrence et les obligations réglementaires soient respectées. Cependant, il ne revient pas à un régulateur de se prononcer pour ou contre cette collaboration.

Lors de mes entretiens avec les représentants de Proximus, j'ai abordé la question de la mise en place de la fibre optique. Il s'agit de l'avenir

weten dat het dit uitvoerend comité wil versterken en daarbij rekening zal houden met de voor het bedrijf vereiste diversiteit. Ik kan dat alleen maar toejuichen.

05.03 Josy Arens (cdH): Zal dat uitvoerend comité dus uit meer dan drie mensen bestaan, zoals nu het geval is, teneinde over vertegenwoordigers van elke taalrol te beschikken?

05.04 Minister Petra De Sutter (*Frans*): Het directiecomité bestaat thans uit drie personen, twee Nederlandstaligen en een Franstalige. Het uitvoerend comité telt acht personen, waarbij er geen rekening wordt gehouden met de taalpariteit; dat is immers wettelijk niet vereist, terwijl dat voor het directiecomité wel het geval is.

In het uitvoerend comité zetelen er drie Nederlandstaligen die in de komende maanden met pensioen zullen gaan en bpost heeft me gemeld dat het wat meer zal toezien op het taalevenwicht.

Het incident is gesloten.

06 Vraag van Kim Buyst aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De plannen van Proximus m.b.t. de uitrol van glasvezel" (55010451C)

06.01 Kim Buyst (Ecolo-Groen): Proximus wil dat zijn glasvezelnetwerk tegen 2028 liefst 70 % van het land dekt. Ook nutsbedrijf Fluvius waagt zich op dat terrein en voert hierover gesprekken met Telenet. Proximus maakt zich wel zorgen over de immense investering.

Welke rol kan het BIPT hierin spelen? Heeft de minister dit dossier al besproken met Proximus, Fluvius en Telenet?

06.02 Minister Petra De Sutter (*Nederlands*): De Europese regelgeving garandeert de vrijheid om netwerken uit te rollen en wil tegelijkertijd de concurrentie bevorderen. Het BIPT moedigt de uitrol van glasvezel door om het even welke partij aan, net als de eventuele duurzame concurrentie tussen dergelijke netwerken. De operatoren zijn vrij om al dan niet samen te werken, op voorwaarde dat het mededingingsrecht en de reguleringsverplichtingen worden nageleefd. Het is echter niet aan een regulator om zich voor of tegen samenwerking uit te spreken.

In de gesprekken die ik voerde met vertegenwoordigers van Proximus, heb ik de glasvezeluitrol besproken. Het gaat over de digitale

numérique de notre pays et la fibre optique jouera un rôle crucial dans notre relance. Proximus est actuellement le seul fournisseur de service en Belgique à s'être explicitement engagé à sa mise en place dans le pays. Le réseau ouvert pourra être partagé avec d'autres. Je veillerai à l'exécution effective de ces investissements, mais c'est le régulateur qui doit se charger des discussions relatives à la réglementation.

Le régulateur régional des télécommunications est compétent pour la distribution de l'énergie. Il convient de veiller, conjointement avec le régulateur fédéral, à ce que le risque de subventions croisées du marché de la distribution de l'énergie vers le marché de la fibre soit exclu d'avance. Cet élément est dans l'intérêt à la fois du marché de l'énergie, où seuls les coûts liés à la distribution peuvent être répercutés sur le client, et du marché de la fibre, où les subventions croisées pourraient constituer un risque pour la concurrence.

06.03 Kim Buyst (Ecolo-Groen): La concertation est une bonne chose, car il serait insensé d'installer deux réseaux de fibre optique parallèles vers un même point. Le seul objectif doit être de garantir la connexion numérique des ménages – un besoin de base, surtout à l'heure actuelle!

L'incident est clos.

07 Questions jointes de

- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les chiffres trimestriels de bpost" (55010592C)
- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La politique en matière de dividendes chez bpost" (55011460C)

07.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Le bénéfice trimestriel de bpost a progressé de pas moins de 80 % grâce aussi au travail sans relâche du personnel de l'entreprise.

Celui-ci sera-t-il récompensé pour ces efforts? L'octroi d'une participation aux bénéfices est-il envisagé? Quels sont les projets de bpost en matière de versement des dividendes? L'entreprise investira-t-elle aussi dans les ressources humaines, de nouveaux entrepôts et du matériel plus performant?

07.02 Petra De Sutter, ministre (*en néerlandais*): La société bpost vient de publier aujourd'hui des informations sur la distribution des dividendes. Il est important, à cet égard, que l'entreprise prenne en considération ses perspectives à long terme. De

toekomst van ons land en het zal een cruciale rol spelen in onze relance. Momenteel is Proximus de enige dienstverlener in België die zich expliciet heeft geëngageerd voor een uitrol in België. Het open netwerk kan gedeeld worden met anderen. Ik zal erop toezien dat deze investeringen effectief uitgevoerd worden, maar de regelgevende discussies zijn een taak voor de regulator.

De regionale telecomregulator is bevoegd voor de energiedistributie. Samen met de federale regulator moet erop worden toegezien dat het risico van kruissubsidiëring van de energiedistributiemarkt naar de fibermarkt vooraf wordt uitgesloten. Dat is in het belang van zowel de energiemarkt, waar alleen de kosten verbonden met de distributie doorgerekend mogen worden aan de klant, als de fibermarkt, waar kruissubsidie een risico zou kunnen vormen voor de concurrentie.

06.03 Kim Buyst (Ecolo-Groen): Het is goed dat er overleg is, want het zou zonde zijn om twee glasvezels naast elkaar naar hetzelfde punt aan te leggen. Het enige doel moet zijn om de digitale connectie van de gezinnen – een basisbehoefte, zeker nu! – te verzekeren.

Het incident is gesloten.

07 Samengevoegde vragen van

- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De kwartaalcijfers van bpost" (55010592C)
- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De dividendpolitiek bij bpost" (55011460C)

07.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): De kwartaalwinst van bpost is met liefst 80 % gestegen, mede dankzij het harde werk van de personeelsleden.

Zal het personeel beloond worden voor dat harde werk? Komt er een winstdeelname? Wat is bpost van plan met de uitkering van de dividenden? Zal er ook geïnvesteerd worden in het personeel, in nieuwe magazijnen en in beter materiaal?

07.02 Minister Petra De Sutter (*Nederlands*): Net vandaag heeft bpost gecommuniceerd over de uitkering van de dividenden. Daarbij is het belangrijk dat het bedrijf rekening houdt met het langetermijnperspectief. Daarnaast moet ook de

plus, le dialogue social doit être respecté. La politique salariale est un élément important pour la durabilité de l'entreprise sur le plan social. La concertation qui a eu lieu au sujet du travail dominical a mené à un accord soutenu par l'ensemble des partenaires sociaux.

Quoi qu'il en soit, j'espère que l'entreprise sera à même de répondre à l'ensemble des défis économiques, écologiques et sociaux.

Comme chacun sait, l'État est actionnaire de bpost même s'il s'agit d'une entreprise autonome. Aucun dividende ne sera distribué pour les années 2020 et 2021. Les bénéfices seront investis dans la société et cette stratégie devrait également bénéficier aux travailleurs.

En ce qui concerne le paiement de dividendes, bpost souhaite passer à un système comptable plus courant à l'échelon international afin de permettre aux investisseurs étrangers de mieux comparer avec d'autres entreprises. Ce changement est couplé à une baisse de la distribution des dividendes, limitée à une fourchette de 30 à 50 % du bénéfice net. L'objectif, à terme, consiste à transformer l'action de dividende en une sorte d'action de croissance. Le paiement du dividende intermédiaire sera supprimé. Le prochain dividende sera versé en mai 2022.

En vertu de la loi de 1991, 5 % des bénéfices réalisés doivent être distribués aux travailleurs. Cette disposition n'a aucun lien avec la politique en matière de dividendes.

07.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Nous espérons que le bénéfice sera utilisé en faveur du personnel et d'un service de qualité, et non pour des investissements étrangers.

L'incident est clos.

08 Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'attaque informatique contre bpost" (55010594C)

08.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): En octobre 2020, la société Radial, filiale américaine de bpost, a été victime d'une cyberattaque. Il s'agissait d'une attaque au moyen d'un logiciel de rançon.

Quelle était la rançon réclamée par les *hackers*. Radial a-t-elle payé? Des données de clients ont-elles été volées par les *hackers*? Des informations sensibles de l'entreprise ont-elles été dérobées?

sociale dialoog gerespecteerd worden. De loonpolitiek is belangrijk voor de sociale duurzaamheid van het bedrijf. Het overleg dat er rond het zondagwerk is geweest, heeft geleid tot een akkoord dat door alle sociale partners werd gesteund.

Ik hoop alleszins dat het bedrijf al zijn economische, ecologische en sociale duurzaamheid kan vervullen.

bpost is een autonoom bedrijf, maar de overheid is zoals geweten aandeelhouder. Voor 2020 en 2021 zal er geen dividend worden uitgekeerd. De winst zal geïnvesteerd worden in het bedrijf en dat zou ook de werknemers ten goede moeten komen.

Voor de uitkering van dividenden wil bpost overschakelen op een internationaal meer gehanteerd boekhoudkundig systeem, zodat internationale investeerders beter kunnen vergelijken met andere bedrijven. Daaraan wordt een daling van de uitkering tot 30 à 50 % van de nettowinst gekoppeld. De bedoeling is om het dividendaandeel op termijn om te vormen tot een soort groeiaandeel. De interim-dividendbetaling wordt afgeschaft. Het volgende dividend zal in mei 2022 uitgekeerd worden.

Volgens de wet van 1991 moet 5 % van de gerealiseerde winst naar de werknemers terugkeren. Dat staat los van de dividendpolitiek.

07.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Wij hopen dat de winst gebruikt wordt voor het personeel en voor een goede dienstverlening en niet voor buitenlandse investeringen.

Het incident is gesloten.

08 Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De cyberaanval tegen bpost" (55010594C)

08.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): In oktober 2020 is Radial, de Amerikaanse dochteronderneming van bpost, het slachtoffer geworden van een cyberaanval. Het ging om een geval van ransomware.

Hoeveel losgeld vroegen de hackers? Heeft Radial betaald? Zijn er data van klanten door de hackers gestolen? Werd er gevoelige bedrijfsinformatie buitgemaakt?

Le CEO de bpost, M. Van Avermaet, va-t-il étudier sur place la situation aux États-Unis, afin de mesurer l'étendue du préjudice financier? À quel montant ce préjudice est-il estimé? La société bpost est-elle suffisamment protégée contre les cyberattaques?

08.02 **Petra De Sutter**, ministre (*en néerlandais*): L'enquête est toujours en cours et je ne peux dès lors répondre à plusieurs questions.

Tout de suite après l'attaque, Radial a désactivé tous ses programmes afin d'empêcher des dégâts financiers et techniques. Les activités normales sont donc tombées à l'arrêt, mais le traitement des paiements a continué. Peu après l'attaque, Radial était à nouveau parfaitement fonctionnel et a pu redémarrer entièrement ses activités de gestion des commandes (*fulfillment*).

bpost est assuré, y compris contre les pertes dues à une cyberattaque. Radial fonctionne entre-temps à nouveau tout à fait normalement, grâce aux mesures prises par la direction locale. Une visite sur place n'est dès lors par possible.

bpost m'assure que Radial et bpost s'appliquent constamment et de concert à améliorer leurs systèmes de sécurité et leur résistance aux cyberattaques.

L'incident est clos.

09 **Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les résultats trimestriels de Proximus" (55010610C)**

09.01 **Maria Vindevoghel (PVDA-PTB):** Proximus a publié de très bons résultats trimestriels le 30 octobre. Le nombre de clients a augmenté, mais la tendance la plus étonnante est la baisse importante des frais de personnel. Des économies sur le plan du personnel ont entraîné une hausse des bénéfices. L'entreprise considère un dividende de 1,20 euro par titre comme un minimum pour les années 2020, 2021 et 2022.

Quels sont actuellement les effectifs de Proximus et quel était ce total au 1^{er} septembre 2019? Combien de départs ont été enregistrés dans le cadre de la grande restructuration de 2019? Combien de nouveaux travailleurs répondant à de nouveaux profils ont été engagés depuis le 1^{er} septembre 2019?

Proximus tire un avantage de la crise du

Zal bpost-CEO Van Avermaet de situatie in de VS ter plaatse gaan bekijken om de schade op te meten? Op hoeveel wordt de financiële schade geraamd? Is bpost voldoende beschermd tegen cyberaanvallen?

08.02 **Minister Petra De Sutter (Nederlands):** Het onderzoek loopt nog en een aantal vragen kan ik daarom nog niet beantwoorden.

Onmiddellijk na de aanval heeft Radial al zijn systemen uitgeschakeld om financiële en technische schade te voorkomen. De normale activiteiten vielen daardoor stil, maar de verwerking van betalingen niet. Korte tijd na de aanval was Radial weer helemaal functioneel en heeft het zijn fulfillment-activiteiten volledig kunnen heropstarten.

bpost is verzekerd, ook voor verliezen na een cyberaanval. Radial werkt ondertussen weer helemaal normaal, dankzij de maatregelen van het lokale management. Een plaatsbezoek is daardoor niet mogelijk.

bpost verzekert mij dat Radial en bpost samen voortdurend werken aan de verbetering van hun veiligheidssystemen en de weerstand tegen cyberaanvallen.

Het incident is gesloten.

09 **Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De kwartaalcijfers van Proximus" (55010610C)**

09.01 **Maria Vindevoghel (PVDA-PTB):** Proximus heeft op 30 oktober sterke kwartaalcijfers bekendgemaakt. Er werden meer klanten aangetrokken, maar nog opvallender is de grote daling van de personeelskosten. Besparingen op personeel hebben tot meer winst geleid. Het bedrijf zegt een dividend van 1,20 euro per aandeel als de ondergrens te beschouwen voor 2020, 2021 en 2022.

Hoeveel personeelsleden telt Proximus vandaag en hoeveel waren dat er op 1 september 2019? Hoeveel mensen zijn er vertrokken door de grote herstructurering in 2019? Hoeveel nieuwe mensen, met nieuwe profielen, werden aangeworven sinds 1 september 2019?

Proximus haalt voordeel uit de coronacrisis door het

coronavirus puisque de nombreuses personnes télétravaillent ou suivent un enseignement à distance. Par quels projets sociétaux cette entreprise publique veille-t-elle à ce que les bénéfices reviennent à la collectivité? Les membres du personnel pourront-ils participer aux bénéfices? Quelle est la position de la ministre par rapport à la politique des dividendes de Proximus?

Est-il exact que Proximus recherche une nouvelle implantation? Quelle est la valeur actuelle des tours de Proximus?

09.02 **Petra De Sutter**, ministre (*en néerlandais*): Proximus occupait 13 000 équivalents temps plein (ETP) au 30 septembre 2019, contre 11 310 au 30 octobre 2020. Dans le cadre du plan social Fit for Purpose, 1 359 ETP ont quitté l'entreprise, dont 98,6 % sur une base volontaire. Entre le 1^{er} septembre 2019 et le 31 octobre 2020, 661 personnes ont été recrutées.

Nous avons déjà abordé précédemment la question des initiatives à l'égard des personnes vulnérables, telles que la connectivité à l'internet, les limitations de téléchargement et l'accès gratuit.

Proximus verse 5 % de ses bénéfices au personnel. En février 2020, l'entreprise a annoncé une baisse du dividende de 1,50 euro par action à 1,20 euro, y compris pour les années 2021 et 2022. Les résultats du troisième trimestre permettent à l'entreprise de confirmer ces prévisions. Compte tenu des investissements réalisés dans la fibre optique, cette diminution du dividende est compréhensible.

L'entreprise a annoncé un plan pluriannuel pour les tours Proximus. Les télétravailleurs sont beaucoup plus nombreux en raison de la crise du coronavirus et la pratique du télétravail demeurera également plus fréquente à l'avenir. Les tours ont été construites pour héberger 6 000 collaborateurs, alors que ceux-ci ne sont plus aujourd'hui que 100 à 200 à travailler sur place. Même si ce nombre augmentera après la crise sanitaire, il ne sera plus nécessaire de pouvoir accueillir 6 000 personnes. Proximus recherche un site plus petit et plus verdoyant, à Bruxelles. Ce déménagement peut s'avérer bénéfique en termes d'environnement et de transport. Rien n'a encore été décidé et, dès lors, toutes les options demeurent ouvertes, y compris la rénovation des tours.

09.03 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Il demeure affligeant que tant de travailleurs aient été licenciés, après quoi d'autres ont été engagés sous un statut moins avantageux. L'entreprise continue

vele thuiswerk en het afstandsonderwijs. Met welke maatschappelijke projecten laat het overheidsbedrijf deze winsten terugvloeien naar de maatschappij? Zullen de personeelsleden kunnen deelnemen in de winst? Hoe staat de minister tegenover de dividendenpolitiek van Proximus?

Klopt het dat Proximus een nieuwe locatie zoekt? Wat is de huidige waarde van Proximustorens?

09.02 Minister **Petra De Sutter** (*Nederlands*): Op 30 september 2019 stelde Proximus 13.000 voltijdse equivalenten (VTE) te werk, op 30 oktober 2020 waren dat er 11.310. In het kader van het sociale plan Fit for Purpose zijn 1.359 VTE's vertrokken, waarvan 98,6 % op vrijwillige basis. Van 1 september 2019 tot 31 oktober 2020 zijn er 661 mensen aangeworven.

Over de initiatieven ten aanzien van kwetsbare mensen, zoals internetconnectiviteit, downloadbeperkingen en gratis toegang, hebben we het reeds eerder gehad.

Proximus keert 5 % van de winst uit aan het personeel. In februari 2020 heeft Proximus een verlaging van het dividend aangekondigd van 1,50 euro per aandeel naar 1,20 euro, ook voor de jaren 2021 en 2022. De resultaten van het derde kwartaal stellen het bedrijf in staat om deze vooruitzichten te bevestigen. De verlaging is begrijpelijk, rekening houdend met de investeringen in glasvezel.

Het bedrijf heeft een meerjarenprogramma aangekondigd voor de Proximustorens. Als gevolg van de coronacrisis werken er veel meer mensen thuis en zij zullen dat ook in de toekomst vaker blijven doen. De torens zijn gebouwd voor 6.000 medewerkers, terwijl er momenteel slechts 100 tot 200 ter plekke aan het werk zijn. Dat zal na de coronacrisis wel stijgen, maar plaats voor 6.000 mensen is zeker niet langer noodzakelijk. Proximus zoekt in Brussel naar een kleinere én groenere campus. Dat kan voordelen opleveren inzake ecologie en transport. Er is nog geen enkele beslissing genomen en alle opties liggen dus nog open, inclusief de renovatie van de torens.

09.03 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Het blijft wrang dat zoveel mensen zijn ontslagen, waarna er andere zijn aangenomen onder een slechter statuut. Ondertussen maakt het bedrijf winst. Ik heb zelf een

entre-temps à faire des bénéfices. J'ai moi-même introduit une proposition visant à accorder à chacun le droit de base à l'internet. J'espère que l'entreprise pourra être incitée à prendre des initiatives en la matière.

L'incident est clos.

10 Question de Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'accès à l'internet pour les familles démunies" (55010621C)

10.01 Marianne Verhaert (Open Vld): La crise sanitaire a indéniablement accéléré la numérisation de notre société, mais selon le dernier baromètre de l'inclusion numérique de la Fondation Roi Baudouin, 10 % des familles ne disposent pas d'Internet à la maison et 3 ménages à faibles revenus sur 10 ne disposent souvent que d'un accès limité ou inexistant à internet sur leurs smartphones. Telenet s'attèle pour cette raison, avec les CPAS et les organisations sociales, à créer un abonnement internet pour 5 euros par mois, baptisé 'Telenet essential internet'. Lors du confinement, Proximus a aussi permis aux familles défavorisées d'accéder à son internet.

Mais comment cette entreprise compte-t-elle limiter l'ampleur de la fracture numérique pour les familles en situation de précarité?

10.02 Petra De Sutter, ministre (*en néerlandais*): Proximus offre gratuitement des codes wifi aux élèves, aux étudiants et aux chômeurs en formation qui ne disposent pas d'internet chez eux. Au début de la deuxième vague, Proximus a proposé des conditions spéciales aux travailleurs du secteur des soins de santé et notamment des volumes de données mobiles supplémentaires, un avantage déjà utilisé par 12 500 professionnels de la santé. De même, l'entreprise a pris des mesures en faveur des PME et de l'horeca, sous la forme d'une suspension temporaire ou d'un allègement de la facture. Elle examine, par ailleurs, l'octroi éventuel d'une aide au secteur culturel. L'entreprise prend donc sa responsabilité sociale et son rôle social très au sérieux.

10.03 Marianne Verhaert (Open Vld): Ce sont évidemment là de beaux engagements, mais des efforts supplémentaires pourraient peut-être être fournis pour les familles démunies.

L'incident est clos.

11 Question de Maria Vindevoghel à Petra De

voorstel rond het basisrecht van eenieder op internet ingediend. Ik hoop dat het bedrijf ertoe kan worden aangezet om op dit vlak initiatieven te nemen.

Het incident is gesloten.

10 Vraag van Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het internet voor kwetsbare gezinnen" (55010621C)

10.01 Marianne Verhaert (Open Vld): De coronacrisis heeft de digitalisering in onze maatschappij onmiskenbaar versneld, maar volgens de jongste barometer inzake digitale inclusie van de Koning Boudewijnstichting heeft 10 % van de gezinnen geen internet thuis en hebben 3 op de 10 huishoudens met een laag inkomen vaak geen of slechts een beperkt mobiel internet op hun smartphones. Telenet werkt daarom, samen met de OCMW's en sociale organisaties, aan een internetabonnement voor 5 euro per maand, het zogenaamde 'Telenet essential internet'. Tijdens de lockdown heeft ook Proximus zijn internet al beschikbaar gemaakt voor kansarme gezinnen.

Maar hoe wil dat bedrijf de digitale kloof voor gezinnen in armoede verkleinen?

10.02 Minister Petra De Sutter (*Nederlands*): Proximus geeft gratis wificodes aan leerlingen, studenten en werklozen in opleiding die thuis geen internet hebben. Bij het begin van de tweede golf heeft Proximus specifieke voorwaarden aangeboden aan werknemers in de gezondheidszorg, waaronder extra mobiele data, iets waarvan al 12.500 gezondheidswerkers gebruik maken. Proximus heeft ook maatregelen genomen voor de kmo-sector en de horeca, zoals een tijdelijke opschorting of verlichting van de factuur. Het bedrijf daarnaast bekijkt mogelijke steun voor de culturele sector. Het bedrijf neemt zijn sociale rol en maatschappelijke verantwoordelijkheid dan ook heel ernstig.

10.03 Marianne Verhaert (Open Vld): Dat zijn inderdaad mooie engagementen, maar misschien kunnen voor kansarme gezinnen nog bijkomende stappen worden uitgewerkt.

Het incident is gesloten.

11 Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De

Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le problème de sécurisation du site internet de bpost" (55011310C)

11.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Un problème majeur en matière de respect de la vie privée et de sécurisation s'est posé pendant un certain temps sur le site internet de bpost: on pouvait y trouver non seulement les données de son propre colis qui était en cours de livraison, mais également celles des colis de tiers. Ainsi, il était même possible d'aller retirer le colis d'autrui auprès d'un Point Poste ou d'un distributeur de paquets.

Combien de temps cette faille de sécurité a-t-elle duré? Qui était responsable de ce problème? Qui a conçu le site internet en question et les applications? La société bpost a-t-elle reçu des plaintes à cet égard? Quelles démarches les clients doivent-ils entreprendre lorsqu'ils constatent que leur colis a été retiré par une tierce personne?

11.02 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): Il y a un peu plus d'une semaine, bpost a en effet été informée d'un problème concernant le système Track & Trace. En effectuant des recherches, il était possible de tracer certains colis qui avaient été expédiés vers des points de dépôt. On ignore à quel moment précis ce problème s'est produit, mais dès que bpost en a été informée, des mesures ont immédiatement été prises afin d'empêcher de telles pratiques.

Jusqu'à présent aucune plainte ni données ne laissent présumer d'abus intentionnels et les clients peuvent toujours prendre contact à ce sujet par téléphone ou via le site internet.

bpost gère elle-même son site internet et ses applications, mais peut faire appel à des entreprises externes pour les logiciels qui les alimentent.

L'incident est clos.

12 Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La réintroduction du train postal" (55011323C)

12.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Actuellement, les travailleurs de bpost sont soumis à une pression extrême en raison de la distribution des colis. Nous proposons de relancer la coopération entre bpost et la SNCB, qui a pris fin en 2003, en réintroduisant le train postal. Ce procédé permettra de réduire le nombre de camions sur les routes et d'augmenter le nombre de trains sur les

Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het beveiligingsprobleem van de website bij bpost" (55011310C)

11.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Op de website van bpost deed er zich een tijdlang een groot privacy- en beveiligingsprobleem voor: men kon er niet alleen de gegevens van zijn eigen pakje dat onderweg was, vinden, maar ook die van pakjes van derden. Zo werd het zelfs mogelijk om andermans pakje op te gaan halen aan een PostPunt of een pakjesautomaat.

Hoelang heeft dit veiligheidslek geduurd? Wie was er verantwoordelijk voor het probleem? Wie heeft de betrokken website en de toepassingen gemaakt? Heeft bpost hierover klachten ontvangen? Wat moeten klanten doen als zij merken dat hun pakje al is opgehaald door een ander?

11.02 Minister Petra De Sutter (Nederlands): Iets meer dan een week geleden werd bpost inderdaad ingelicht over een probleem met het Track&Trace-systeem. Via gerichte zoekopdrachten kon men bepaalde pakketten opsporen die naar afgiftepunten werden gestuurd. Het is niet duidelijk vanaf precies wanneer dit probleem zich had voorgedaan, maar zodra bpost op de hoogte was, werden onmiddellijk maatregelen genomen om een en ander te beletten.

Tot nu toe waren er geen klachten of gegevens die wijzen op opzettelijk misbruik en klanten kunnen hierover altijd contact opnemen via de telefoon of de website.

bpost staat zelf in voor haar website en de toepassingen, maar kan voor de onderliggende software wel een beroep doen op externe bedrijven.

Het incident is gesloten.

12 Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De herintroductie van de posttrein" (55011323C)

12.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): De werknemers van bpost staan vandaag onder uiterst zware druk door het pakjesverkeer. Wij stellen voor om de in 2003 opgezegde samenwerking tussen bpost en de NMBS opnieuw op te starten via de herintroductie van de posttrein. Daardoor heeft men minder vrachtwagens op de weg en meer treinen op de sporen. Dit is een ecologisch en een sociaal

rails. C'est une idée à la fois écologique et sociale.

idee.

Qu'en pense la ministre? Va-t-elle en discuter avec le ministre Gilkinet et examiner quelles sont les possibilités qui existent afin de développer plus avant cette idée? Autrefois, bon nombre de centres de tri étaient situés à proximité d'une gare.

Wat vindt de minister ervan? Zal zij hierover overleggen met minister Gilkinet en bekijken wat de mogelijkheden zijn om dit verder uit te bouwen? Vroeger lagen heel veel sorteercentra dicht bij een station.

12.02 **Petra De Sutter**, ministre (*en néerlandais*): En tant qu'écologiste, je répondrai bien entendu: allons-y! J'ai demandé à bpost pourquoi ce système avait été supprimé il y a quinze ans. Les problèmes qui se posent sont d'ordre opérationnel. Un train doit par exemple respecter des heures de départ fixes. Cette contrainte limite la capacité du réseau ferroviaire et ne permet pas aujourd'hui d'offrir à bpost la flexibilité nécessaire pour assurer le tri de ses produits dans les temps et les niveaux de qualité requis. En outre, aucun des cinq centres de tri industriels existants n'est ou même ne peut être relié au réseau ferroviaire.

12.02 Minister **Petra De Sutter** (*Nederlands*): Als ecologiste zou ik uiteraard meteen zeggen: laten we dat doen! Ik heb bpost gevraagd waarom dit systeem vijftien jaar geleden werd afgeschaft. Er is een aantal operationele problemen. Zo moet een trein vaste vertrektijden volgen. Deze beperking in capaciteit van het spoorweginet garandeert voor bpost vandaag niet de nodige flexibiliteit om de producten op tijd te sorteren en de vereiste kwaliteitsniveaus te garanderen. Ook is geen enkel van de vijf aanwezige industriële sorteercentra aangesloten op het spoorweginet of kan er zelfs niet op worden aangesloten.

Le transport entre les centres de tri ne représente que 25 % de l'ensemble du transport des volumes de bpost, hors distribution: 25 % sont des trajets vers les centres de tri avec le courrier à trier, des trajets de collecte, des enlèvements à domicile, 25 % sont des trajets entre les centres de tri et 50 % sont des déchargements vers les bureaux de distribution. À l'heure actuelle, le transport se fait par camions durant les heures creuses, ce qui provoque moins d'embouteillages.

Dit type van transport tussen sorteercentra is goed voor slechts 25 % van alle ritten van de volumes van bpost, buiten de distributie: 25 % zijn ritten met aanvoer naar de sorteercentra, collectritten, afhalingen ten huize, 25 % gebeurt tussen de sorteercentra en 50 % is afvoer naar de distributiekantoren. Op dit moment gebeurt dit via vrachtwagens in de eerder luwe verkeersuren die minder fileproblemen veroorzaken.

Sachant que cette analyse effectuée il y a quinze ans est toujours valable, j'aurai sans doute du mal à convaincre bpost d'une réinstauration du train postal. bpost doit néanmoins tout mettre en œuvre pour réduire l'incidence des nombreux transports sur l'environnement et la mobilité, par exemple en matière d'émissions. Elle a entre-temps déjà introduit de nouveaux semi-remorques jumbo et des tracteurs au CNG, et l'ensemble des camions appartiennent à la classe Euronorme 6. Ces mesures vont en tout cas dans la bonne direction en termes d'empreinte écologique.

Omdat deze analyse van vijftien jaar geleden nog altijd standhoudt, zal ik er waarschijnlijk moeilijk in slagen bpost te overtuigen van een herinvoering. bpost moet er wel alles aan doen om de impact van de vele transporten op milieu en mobiliteit te verminderen, bijvoorbeeld inzake uitstoot. Het heeft intussen al nieuwe jumbotrailers en trekkers op CNG geïntroduceerd en de vrachtwagens hebben alle euronorm 6. Dat gaat alleszins in de goede richting inzake ecologische voetafdruk.

12.03 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Je le regrette, car l'utilisation du train pour le transport de colis constituerait une évolution très positive sur le plan écologique.

12.03 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Spijtig, want het gebruik van de trein om pakjes te vervoeren zou immers ecologisch een zeer goede evolutie betekenen.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

13 Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les journées avec services de livraison adaptés pour 2021 chez bpost" (55011469C)

13 Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De dagen met aangepaste dienstverlening voor 2021 bij bpost" (55011469C)

13.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): L'année dernière, bpost avait communiqué en octobre à propos des journées avec services de livraison adaptés pour 2020. Pourquoi ne l'a-t-elle pas fait jusqu'à présent pour 2021?

13.02 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): Je pensais que cette question avait déjà été traitée dans le débat qui a précédé. Je m'informerais et vous transmettrai la réponse par écrit.

L'incident est clos.

14 Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le rôle de bpost et Proximus dans le cadre de la vaccination contre le coronavirus" (55011472C)

14.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): La ministre demandera-t-elle l'exécution d'une analyse de risques pour la vaccination des collaborateurs de Proximus et de bpost? Ces entreprises sont-elles demandeuses d'une vaccination plus rapide de leurs collaborateurs? Ces personnes appartiennent-elles aux groupes à risque?

14.02 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): Nous consacrons encore toute notre énergie à mettre au point la stratégie de vaccination et à définir les différentes phases et les groupes à risque. Proximus et bpost ont demandé une vaccination plus rapide de leurs employés. Ils sont prêts en échange à mettre les bureaux de poste et les magasins à disposition comme centres de vaccination. Le groupe de travail compétent examine à présent ces informations, mais il existe encore bien sûr d'autres métiers essentiels et catégories à risque qui aimeraient recevoir la priorité. Je ne peux pas moi-même prendre de décision à ce sujet.

14.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Je suis déjà très heureuse que la *task force* dressera l'inventaire complet et qu'elle analysera également la question du personnel du secteur public.

L'incident est clos.

La réunion publique de commission est levée à 17 h 37.

13.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Vorig jaar communiceerde bpost in oktober over de aangepaste dienstverlening voor 2020. Waarom gebeurde dat dit jaar nog altijd niet voor 2021?

13.02 Minister Petra De Sutter (Nederlands): Ik dacht dat deze vraag al in het eerdere debat was vervat. Ik laat dit opvragen en zal het antwoord schriftelijk bezorgen.

Het incident is gesloten.

14 Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De rol van bpost en Proximus bij de coronavaccins" (55011472C)

14.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Zal de minister een risicoanalyse laten maken voor de vaccinatie van de medewerkers bij Proximus en bpost? Zijn deze bedrijven vragende partij om hun medewerkers sneller te vaccineren? Behoren die mensen tot een risicogroep?

14.02 Minister Petra De Sutter (Nederlands): Er wordt nog volop gewerkt aan de vaccinatiestrategie en het vastleggen van de diverse fasen en de prioritaire groepen. Proximus en bpost hebben gevraagd om hun medewerkers sneller te vaccineren. In ruil zijn ze bereid om postkantoren en winkels ter beschikking te stellen als vaccinatiecentra. De bevoegde taskforce bekijkt nu deze informatie, maar er zijn natuurlijk nog andere essentiële beroepen en risicogroepen die voorrang zouden willen krijgen. Ikzelf kan hierover geen beslissing nemen

14.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Ik ben al blij dat binnen de taskforce alles op een rijtje gezet wordt en dat ook de publieke sector daarbij bekeken wordt.

Het incident is gesloten.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 17.37 uur.