

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

26-10-2021

Matin

Dinsdag

26-10-2021

Voormiddag

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
Vooruit	Vooruit
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 les activités de base de bpost et questions jointes de	1
- Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les retards dans la livraison de colis" (55021469C)	1
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'augmentation du prix des timbres-poste" (55021751C)	1
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La fusion des activités liées aux colis et au courrier" (55022115C)	1
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le supplément densité" (55022128C)	1
- Jean-Marc Delizée à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La perte du contrat Amazon par bpost" (55022199C)	1
- Eva Platteau à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'évolution du marché du courrier" (55022214C)	1
- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La stratégie en matière de colis de bpost et la décision d'Amazon" (55022251C)	1
- Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La taxe densité de bpost" (55022265C)	1
- Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'augmentation du prix des timbres-poste" (55022299C)	2
Orateurs: Marianne Verhaert, Nathalie Dewulf, Jean-Marc Delizée, Nicolas Parent, Michael Freilich, Jef Van den Bergh, Maria Vindevoghel, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	
Questions jointes de	9
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le supplément de prix pour la livraison de colis à domicile" (55022195C)	9

INHOUD

Actualiteitsdebat over de kernactiviteiten van bpost en toegevoegde vragen van	1
- Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De vertragingen in de levering van pakjes" (55021469C)	1
- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De prijsverhoging voor postzegels" (55021751C)	1
- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De fusie van de activiteiten van pakjes en brieven" (55022115C)	1
- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De densiteitstoelag" (55022128C)	1
- Jean-Marc Delizée aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De stopzetting van het Amazon-contract met bpost" (55022199C)	1
- Eva Platteau aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De evolutie van de brievenmarkt" (55022214C)	1
- Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De pakjesbezorgingsstrategie van bpost en de beslissing van Amazon" (55022251C)	1
- Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De densiteitstaks van bpost" (55022265C)	1
- Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De stijging van de prijs van postzegels" (55022299C)	1
Sprekers: Marianne Verhaert, Nathalie Dewulf, Jean-Marc Delizée, Nicolas Parent, Michael Freilich, Jef Van den Bergh, Maria Vindevoghel, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Samengevoegde vragen van	9
- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De meerprijs voor de thuislevering van pakjes" (55022195C)	9

- Patrick Prévot à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les mesures pour une livraison durable des colis" (55022220C)	9	- Patrick Prévot aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De maatregelen voor een duurzame pakjesbedeling" (55022220C)	9
- Eva Platteau à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le verdissement du commerce en ligne" (55022215C)	9	- Eva Platteau aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De vergroening van e-commerce" (55022215C)	9
- Jef Van den Bergh à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les initiatives pour un commerce en ligne plus durable" (55022225C)	9	- Jef Van den Bergh aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De verduurzaming van de e-commerce" (55022225C)	9
- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le verdissement de l'e-commerce" (55022247C)	9	- Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De vergroening van de e-commerce" (55022247C)	9
<i>Orateurs: Nathalie Dewulf, Eva Platteau, Jef Van den Bergh, Michael Freilich, Nicolas Parent, Jean-Marc Delizée, Petra De Sutter,</i> vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		<i>Sprekers: Nathalie Dewulf, Eva Platteau, Jef Van den Bergh, Michael Freilich, Nicolas Parent, Jean-Marc Delizée, Petra De Sutter,</i> vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Questions jointes de	14	Samengevoegde vragen van	14
- Katrin Jadin à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La mise en place de distributeurs automatiques par bpost" (55018834C)	14	-Katrin Jadin aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De installatie van pakjesautomaten door bpost" (55018834C)	14
- Tomas Roggeman à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'extension par bpost du réseau de distributeurs automatiques de colis" (55022226C)	14	-Tomas Roggeman aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De uitbreiding van het netwerk van pakketautomaten door bpost" (55022226C)	14
- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les distributeurs bancaires" (55022244C)	14	- Vraag van Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De bankautomaten" (55022244C)	14
<i>Orateurs: Katrin Jadin, Tomas Roggeman, Nicolas Parent, Petra De Sutter,</i> vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		<i>Sprekers: Katrin Jadin, Tomas Roggeman, Nicolas Parent, Petra De Sutter,</i> vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Question de Sophie Thémont à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les actions de sponsoring de Proximus" (55019005C)	16	Vraag van Sophie Thémont aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De sponsoracties van Proximus" (55019005C)	16
<i>Orateurs: Sophie Thémont, Petra De Sutter,</i> vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		<i>Sprekers: Sophie Thémont, Petra De Sutter,</i> vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Questions jointes de	17	Samengevoegde vragen van	17
- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les bureaux de poste fermés" (55019552C)	17	- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De gesloten postkantoren" (55019552C)	17

- Gaby Colebunders à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les bureaux de poste fermés dans le Limbourg" (55019553C) <i>Orateurs: Gaby Colebunders, Petra De Sutter</i> , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	17	- Gaby Colebunders aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De gesloten postkantoren in Limburg" (55019553C) <i>Sprekers: Gaby Colebunders, Petra De Sutter</i> , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	17
Questions jointes de	18	Samengevoegde vragen van	18
- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le projet Écozone de bpost" (55019555C)	18	- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het Ecozoneproject van bpost" (55019555C)	18
- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les projets de création d'Ecozones" (55022250C) <i>Orateurs: Nicolas Parent, Petra De Sutter</i> , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	19	- Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De Ecozones" (55022250C) <i>Sprekers: Nicolas Parent, Petra De Sutter</i> , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	19
Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La charge de travail chez bpost" (55019566C) <i>Orateurs: Nathalie Dewulf, Petra De Sutter</i> , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	20	Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De werkdruk bij bpost" (55019566C) <i>Sprekers: Nathalie Dewulf, Petra De Sutter</i> , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	20
Questions jointes de	21	Samengevoegde vragen van	21
- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le scandale autour de Jean-Paul Van Avermaet" (55019622C)	21	- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het schandaal rond Jean-Paul Van Avermaet" (55019622C)	21
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La situation concernant M. Jean-Paul Van Avermaet" (55022161C) <i>Orateurs: Nathalie Dewulf, Petra De Sutter</i> , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	22	- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De stand van zaken met betrekking tot Jean-Paul Van Avermaet" (55022161C) <i>Sprekers: Nathalie Dewulf, Petra De Sutter</i> , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	22
Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le plan B de bpost" (55019958C) <i>Orateurs: Nathalie Dewulf, Petra De Sutter</i> , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	23	Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het plan B van bpost" (55019958C) <i>Sprekers: Nathalie Dewulf, Petra De Sutter</i> , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	23
Question de Hans Verreyt à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La gestion de la faillite de la Sabena et le rôle des trois grands syndicats" (55019989C)	24	Vraag van Hans Verreyt aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De afhandeling van het faillissement van Sabena en de rol van de drie grote vakbonden" (55019989C)	24

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

Sprekers: Hans Verreyt, Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post

Questions jointes de	25	Samengevoegde vragen van	25
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le départ de membres de la direction de bpost" (55020556C)	25	- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Vertrekkende directieleden bij bpost" (55020556C)	25
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le départ d'Ilias Simpson de bpost Group" (55021077C)	25	- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het vertrek van Ilias Simpson bij bpost Group" (55021077C)	25
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le départ du CFO de bpost" (55021667C)	25	- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het vertrek van de CFO van bpost" (55021667C)	25
- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les départs successifs de cadres de bpost" (55022218C)	25	- Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het vertrek van verschillende leidinggevenden bij bpost" (55022218C)	25
Orateurs: Nathalie Dewulf, Nicolas Parent, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		Sprekers: Nathalie Dewulf, Nicolas Parent, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Questions jointes de	27	Samengevoegde vragen van	27
- Joris Vandenbroucke à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Des taxes sur l'envoi de colis entre particuliers" (55020892C)	27	- Joris Vandenbroucke aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Heffingen op het verzenden van pakjes tussen particulieren" (55020892C)	27
- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le système d'un guichet unique pour l'importation" (55022245C)	27	- Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het systeem van een enkel loket voor de invoer" (55022245C)	27
Orateurs: Nicolas Parent, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		Sprekers: Nicolas Parent, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Questions jointes de	28	Samengevoegde vragen van	28
- Sigrid Goethals à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Des facteurs francophones chez bpost Zaventem" (55021746C)	28	- Sigrid Goethals aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Franstalige postbodes bij bpost Zaventem" (55021746C)	28
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Des facteurs francophones chez bpost Zaventem" (55021828C)	28	- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Franstalige postbodes bij bpost Zaventem" (55021828C)	28
Orateurs: Sigrid Goethals, Nathalie Dewulf, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des		Sprekers: Sigrid Goethals, Nathalie Dewulf, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en	

Télécommunications et de la Poste

Post

- Question de François De Smet à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La sécurité, l'indépendance et les conflits d'intérêt en matière de transport public ferroviaire" (55021254C) 29
- Orateurs: François De Smet, Petra De Sutter*, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste
- Vraag van François De Smet aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De veiligheid, de onafhankelijkheid en de belangenconflicten inzake het openbaar spoorvervoer" (55021254C) 29
- Sprekers: François De Smet, Petra De Sutter*, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post
- Question de Laurence Zanchetta à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'application Banx créée par Proximus et Belfius" (55021771C) 31
- Orateurs: Laurence Zanchetta, Petra De Sutter*, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste
- Vraag van Laurence Zanchetta aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De door Proximus en Belfius ontwikkelde app Banx" (55021771C) 31
- Sprekers: Laurence Zanchetta, Petra De Sutter*, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post
- Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La réception tardive des envois prior" (55021791C) 32
- Orateurs: Nathalie Dewulf, Petra De Sutter*, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste
- Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De laattijdige ontvangst van priorzendingen" (55021791C) 32
- Sprekers: Nathalie Dewulf, Petra De Sutter*, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post
- Question de Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le septième contrat de gestion de bpost" (55022298C) 32
- Orateurs: Michael Freilich, Petra De Sutter*, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste
- Vraag van Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De zevende beheersovereenkomst van bpost" (55022298C) 32
- Sprekers: Michael Freilich, 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 26 OCTOBRE 2021

Matin

COMMISSIE VOOR MOBILITEIT,
OVERHEIDSBEDRIJVEN EN
FEDERALE INSTELLINGEN

van

DINSDAG 26 OKTOBER 2021

Voormiddag

La séance est ouverte à 10 h 18 par M. Jean-Marc Delizée, président.

Le texte en italiques est un résumé de la question préalablement déposée.

01 Débat d'actualité sur les activités de base de bpost et questions jointes de

- Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les retards dans la livraison de colis" (55021469C)

- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'augmentation du prix des timbres-poste" (55021751C)

- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La fusion des activités liées aux colis et au courrier" (55022115C)

- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le supplément densité" (55022128C)

- Jean-Marc Delizée à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La perte du contrat Amazon par bpost" (55022199C)

- Eva Platteau à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'évolution du marché du courrier" (55022214C)

- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La stratégie en matière de colis de bpost et la décision d'Amazon" (55022251C)

- Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La taxe densité de bpost" (55022265C)

De vergadering wordt geopend om 10.18 uur en voorgezeten door de heer Jean-Marc Delizée.

De cursieve tekst is een samenvatting van de tekst die de vraagsteller vooraf heeft ingediend.

01 Actualiteitsdebat over de kernactiviteiten van bpost en toegevoegde vragen van

- Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De vertragingen in de levering van pakjes" (55021469C)

- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De prijsverhoging voor postzegels" (55021751C)

- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De fusie van de activiteiten van pakjes en brieven" (55022115C)

- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De densiteitstoeslag" (55022128C)

- Jean-Marc Delizée aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De stopzetting van het Amazon-contract met bpost" (55022199C)

- Eva Platteau aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De evolutie van de brievenmarkt" (55022214C)

- Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De pakjesbezorgingsstrategie van bpost en de beslissing van Amazon" (55022251C)

- Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De densiteitstaks van bpost" (55022265C)

- Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM

- Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'augmentation du prix des timbres-poste" (55022299C)

Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De stijging van de prijs van postzegels" (55022299C)

01.01 Marianne Verhaert (Open Vld): *Du fait que la TVA doit depuis le 1^{er} juillet être payée sur les colis de moins de 22 euros provenant de boutiques en ligne établies en dehors de l'Union européenne, la livraison de ces colis prend des semaines de retard et la société bpost a – selon ses propres dires – vu sa charge de travail décupler par rapport au mois de juin. bpost espère que les boutiques en ligne seront de plus en plus nombreuses à s'enregistrer dans le système européen de guichet unique IOSS (Import One-Stop Shop).*

01.01 Marianne Verhaert (Open Vld): *Doordat sinds 1 juli btw moet worden betaald op pakjes van minder dan 22 euro uit webshops buiten de EU, loopt de levering daarvan wekenlange vertragingen op en zag bpost haar werklast tegenover juni naar eigen zeggen vertienvoudigd. bpost hoopt dat steeds meer webshops zich registreren bij het Europese IOSS-eenloketsysteem (Import One-Stop Shop).*

Quel est l'état actuel de la situation? Qu'en est-il de l'augmentation de la charge de travail, de ces enregistrements et de l'information aux clients?

Wat is de huidige stand van zaken? Wat met de hogere werkdruk, die registraties en de informatie naar de klanten toe?

La société bpost perçoit une taxe sur les colis qui pèsent trop peu par rapport à leur volume, en vue d'une expédition plus efficace. En conséquence, les expéditeurs alourdissent parfois délibérément des colis volumineux mais légers afin d'éviter des amendes. Comment la ministre compte-t-elle remédier à ce problème?

bpost heft een taks op pakjes die te weinig wegen in verhouding tot hun volume, met het oog op een efficiëntere verzending. Dat betekent dat de verzender grote, maar lichte verzendingen soms opzettelijk verzwaart om boetes te vermijden. Hoe zal de minister dit probleem aanpakken?

01.02 Nathalie Dewulf (VB): *La hausse des prix des timbres-poste à partir du 1^{er} janvier 2022 n'aura-t-elle pas un effet dissuasif pour le consommateur, en particulier dans un contexte de baisse du volume du courrier postal? La ministre va-t-elle prendre des mesures pour y remédier?*

01.02 Nathalie Dewulf (VB): *Zal de stijging van de prijs van de postzegels vanaf 1 januari 2022 niet ontradend werken voor de consument, zeker gezien de volumedaling van de briefpost? Zal de minister daartegen iets ondernemen?*

Les activités de courrier et de colis seraient regroupées au sein d'une même structure et une partie du personnel de la section Mail and Retail serait réaffectée à Parcels and Logistics. Cette opération aura-t-elle des conséquences sur le plan de l'emploi et du management? Pourquoi Amazon ne fait-il plus confiance à bpost?

Er zou één structuur komen voor de activiteiten van pakjes en brieven, met een overheveling van een deel van het personeel van Post en Retail naar Pakketten en Logistiek. Heeft dat gevolgen voor de tewerkstelling en de leiding? Waarom heeft Amazon geen vertrouwen meer in bpost?

La société bpost facture un supplément de densité si les colis d'un certain format n'atteignent pas un poids minimum. Certains colis sont donc désormais alourdis, mais cette méthode ne permet bien sûr pas d'atteindre l'objectif d'une réduction des émissions de CO₂ par transport. Quel est le produit annuel de ce supplément et combien de colis sont concernés? Ce supplément sera-t-il supprimé?

bpost rekent een zogenaamde densiteitstoeslag aan op basis van de verpakkingsdichtheid, met een toeslag voor pakketten van een bepaald formaat die onder een bepaald minimumgewicht blijven. Daarom worden sommige pakketten nu verzwaard, wat het doel van een reductie van de CO₂-uitstoot per transport natuurlijk voorbij schiet. Wat levert die toeslag jaarlijks op en om hoeveel pakketten gaat het? Zal men die toeslag afschaffen? .

01.03 Jean-Marc Delizée (PS): *Amazon ne fera plus livrer ses colis exclusivement via bpost. On ne peut s'empêcher de lier ce dossier à l'absence de level playing field. Certains opérateurs recourent à*

01.03 Jean-Marc Delizée (PS): *Amazon zal zijn pakjes niet meer exclusief door bpost laten bezorgen. Het verband met het ontbreken van een level playing field is gauw gelegd. Sommige*

de faux indépendants et tentent de n'obtenir les contrats qu'en zones densément peuplées. À la campagne, bpost perdrait des revenus ou devrait augmenter les prix de livraison.

Comment expliquer la perte de contrat pour bpost? Envisagez-vous des mesures contre l'écroulement du marché par certains acteurs, au détriment des ruraux? Où en est le projet de cadre social plus contraignant pour les livreurs de colis? Comment contrôle-t-on le secteur?

01.04 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Confirmez-vous l'annonce de bpost de fusionner ses activités de colis et de courrier? Selon quel calendrier? Quels sont les nouveaux investissements prévus pour la livraison de colis? bpost craint-elle la décision d'Amazon de sous-traiter la livraison sur le dernier kilomètre à des entreprises locales? Comment garantir une concurrence juste et une meilleure protection sociale des travailleurs? Y a-t-il des discussions avec le ministre du Travail?

01.05 Michael Freilich (N-VA): Il y a trois semaines, bpost a annoncé une importante hausse du prix de vente des timbres-poste, avec effet au 1^{er} janvier 2022. Selon l'IBPT, l'augmentation moyenne des prix s'élèverait à 6,37 %, tandis que bpost parle d'une moyenne de 4,7 %.

À combien est estimée l'incidence de cette augmentation de prix sur les revenus annuels attendus de bpost? La ministre partage-t-elle l'avis de l'IBPT qui constate que le mécanisme "price cap" prévu dans la loi postale ne tient pas suffisamment compte de la baisse des coûts d'exploitation? Envisage-t-elle une modification de la loi en la matière? Peut-elle fournir davantage d'informations sur une éventuelle indemnité pour 2022 que verserait bpost à l'État belge en compensation des marges bénéficiaires élevées sur le service universel? Qu'en est-il du phénomène très courant qui pousse les entreprises à faire partir leur courrier de l'étranger parce que l'envoi est ainsi moins onéreux que l'envoi par l'intermédiaire de bpost?

01.06 Jef Van den Bergh (CD&V): Comme mes collègues, j'ai été abasourdi d'apprendre que des boutiques devaient alourdir certains colis afin qu'ils entrent dans une certaine catégorie de prix. C'est aberrant.

01.07 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): L'énorme évolution du commerce électronique met les activités de bpost sous pression. La concurrence

operatoren doen een beroep op schijnzelfstandigen en proberen om enkel de contracten in dichtbevolkte gebieden in de wacht te slepen. Daardoor zou bpost op het platteland verlies maken of zijn prijzen moeten verhogen.

Hoe valt het verlies van het contract voor bpost te verklaren? Overweegt u om maatregelen te nemen tegen bepaalde actoren die de markt afromen ten nadele van de landelijke gebieden? Hoe staat het met de plannen voor een dwingend sociaal kader voor de pakjesbezorgers? Hoe wordt de sector gecontroleerd?

01.04 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Bevestigt u dat bpost zoals aangekondigd haar pakjes- en postactiviteiten zal samenvoegen? Volgens welk tijdschema? Welke nieuwe investeringen zijn er gepland voor de pakjesbezorging? Maakt bpost zich zorgen over de beslissing van Amazon om de de 'last mile'-levering aan lokale bedrijven uit te besteden? Hoe kunnen de eerlijke mededinging en een betere sociale bescherming van de werknemers gewaarborgd worden? Wordt er met de minister van Werk overleg gepleegd?

01.05 Michael Freilich (N-VA): bpost kondigde een drietal weken geleden een forse prijsverhoging aan voor de verkoop van postzegels, met ingang van 1 januari 2022. Volgens het BIPT zou de prijsstijging gemiddeld 6,37 % bedragen, bpost heeft het over een gemiddelde van 4,7 %.

Wat is de inschatting van de effecten van deze prijsstijging op de verwachte jaarinkomsten van bpost? Gaat de minister akkoord met de vaststelling van het BIPT dat het 'price cap'-mechanisme uit de postwet onvoldoende rekening houdt met de daling in exploitatiekosten? Denkt ze aan een wettelijke aanpassing ter zake? Kan ze meer kwijt over een mogelijke vergoeding aan de Belgische Staat voor 2022 vanwege bpost wegens hoge winstmarges op de universele dienstverlening? Wat met het veel voorkomende fenomeen van ondernemingen die hun brieven vanuit het buitenland laten verzenden omdat dit goedkoper is dan via bpost?

01.06 Jef Van den Bergh (CD&V): Ook ik was verbouwereerd dat winkels bepaalde pakjes moeten verzwaren opdat die binnen een bepaalde prijscategorie zouden vallen. Dit kan toch niet de bedoeling zijn?

01.07 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Door de ingrijpende evolutie van de e-commerce komen de activiteiten van bpost onder druk. De concurrentie in

dans le domaine des livraisons à domicile a explosé et conduit à une augmentation du nombre des faux indépendants et à une multiplication des situations graves d'exploitation. Étant donné ce que prévoit l'accord de gouvernement, je crains que la concurrence ne s'intensifie encore.

À titre d'entreprise publique, bpost ne devrait-elle pas donner l'exemple en garantissant de bonnes conditions de travail et de meilleures rémunérations dans un secteur où les salaires sont bas? Comment la ministre s'y prendra-t-elle afin de proscrire la sous-traitance au sein de bpost? Ne serait-il pas préférable de considérer la livraison de colis comme un service rendu à la population?

01.08 Petra De Sutter, ministre (*en néerlandais*): Plus de 85 % des envois provenant de l'extérieur de l'UE vers la Belgique sont enregistrés dans le système IOSS. Ces envois ne subissent pas de retard parce qu'aucune TVA ne doit être prélevée dessus. Le processus est en grande partie automatisé. Les envois peuvent être immédiatement présentés à la douane pour être dédouanés.

En ce qui concerne les envois postaux, des informations numériques sont parfois manquantes ou incorrectes, ce qui nécessite une intervention manuelle, qui peut prendre du temps.

La liste des magasins en ligne IOSS n'est pas publique. Elle ne peut être consultée que par la douane et l'administration de la TVA. Les géants du commerce en ligne tels qu'Amazon, sont enregistrés dans le système IOSS.

Avant la mise en place de ce système, bpost a mené une grande campagne d'information à ce sujet, qui est d'ailleurs toujours en cours. Cette campagne est menée au travers d'un site internet spécifique, des médias sociaux et de dépliants dans les bureaux de poste. Toutes les informations concernant la nouvelle réglementation européenne en matière de droits d'importation sont disponibles sur le site internet du SPF Finances. En 2019, bpost avait déjà entamé des préparatifs, en abandonnant par exemple le système de la perception au domicile par le facteur. bpost conserve à présent les colis dans un centre de tri, demande au destinataire de s'acquitter des droits et envoie les colis aux clients une fois ces droits payés. Ses employés n'ouvrent plus non plus de colis pour en vérifier le contenu. Le nouveau processus est entièrement basé sur des données électroniques. Les équipes sont suffisamment importantes pour absorber la charge de travail.

thuisleveringen is enorm toegenomen en leidt tot meer schijnzelfstandigheid en grove uitbuiting. Gezien het regeerakkoord ben ik bang dat de concurrentie nog zal toenemen.

Moet bpost als overheidsbedrijf niet het goede voorbeeld geven door te zorgen voor goede arbeidsomstandigheden en hogere lonen in een slecht betaalde sector? Hoe zal de minister de onderaanneming bannen bij bpost? Beschouwt men de pakjesbezorging niet beter als een dienstverlening aan de bevolking?

01.08 Minister Petra De Sutter (Nederlands): Meer dan 85 % van de zendingen van buiten de EU naar België is IOSS-geregistreerd. Die lopen geen vertraging op omdat er geen btw op moet worden geïnd. Het proces is in hoge mate geautomatiseerd. De zendingen kunnen onmiddellijk aan de douane voorgelegd worden voor inkling.

Voor postale zendingen ontbreekt soms digitale informatie. Soms is ze ook niet correct. Dan is manuele interventie nodig. Dat kan tijd in beslag nemen.

De lijst met IOSS-webshops is niet openbaar beschikbaar. Ze is alleen raadpleegbaar door de douane en de btw-administratie. De grote webshops, zoals Amazon, zijn geregistreerd in het IOSS-systeem.

bpost heeft vooraf een uitgebreide informatiecampaagne gevoerd en die loopt nog steeds. Dit gebeurt via een speciale website, sociale media en flyers in de postkantoren. Alle informatie over de nieuwe EU-regelgeving inzake invoerkosten staan op de website van de FOD Financiën. bpost begon al in 2019 met de voorbereiding door bijvoorbeeld af te stappen van inningen aan de deur door de postbode. bpost bewaart nu de pakketten in het sorteercentrum, vraagt de geadresseerde om vooraf te betalen en stuurt na betaling de zendingen naar de klanten. Ook openen ze geen pakjes meer om de inhoud te inspecteren. Het nieuwe proces is volledig gebaseerd op elektronische data. De teams zijn voldoende uitgebreid om de werkdruk op te vangen.

J'ai également pris acte de la décision de majorer les tarifs des timbres-poste à partir du 1^{er} janvier 2022. Cette hausse s'inscrit dans le cadre juridique et a été autorisée par le régulateur. La mesure est nécessaire pour compenser la hausse des coûts par lettre distribuée. Le courrier postal est en chute libre, mais les coûts fixes demeurent.

Cette augmentation du prix permettra de continuer à garantir un service postal universel de qualité sans que l'État belge doive intervenir. L'incidence du prix des lettres n'est pas comparable à celle d'autres postes de coûts tels que les factures d'énergie ou de télécommunications.

Il est néanmoins essentiel de disposer d'un service postal abordable pour tous, en particulier pour les personnes qui ne sont pas familiarisées avec l'outil numérique. L'IBPT va vérifier si le cadre applicable est toujours actuel et réaliser une comparaison avec la situation à l'étranger.

La société bpost fournit des services postaux et de distribution de colis tant sur le plan national qu'à l'international.

Amazon est un des plus grands clients de bpost et cette collaboration est maintenue. Nous devons entretenir une saine concurrence en veillant à ce que les règles du jeu soient identiques pour tous. Nous n'hésiterons pas à prendre des mesures pour qu'il en soit ainsi.

bpost a toujours été une société à vocation postale et le modèle d'entreprise qui y est lié est mis à rude épreuve sur un marché fluctuant qui recourt à des technologies en pleine mutation. Dans le même temps, le numérique implique aussi des possibilités importantes pour bpost. Il est logique que l'entreprise désire mettre fin à sa dépendance du courrier postal étant donné qu'il s'agit d'une activité en régression. Elle cherche donc une stratégie permettant de garantir son avenir d'une façon économiquement durable.

La société bpost entend développer plusieurs activités. Elle veut être un prestataire logistique de premier plan pour le commerce électronique en Belgique, en Europe et en Amérique du Nord. Elle désire également fournir des services publics tels que la distribution de journaux et périodiques. De plus, elle souhaite transformer les processus postaux en un écosystème pour la distribution de courrier et de colis. Enfin, l'objectif consiste également à offrir des services de communication hybrides et à contribuer à la modernisation de l'État belge en participant à la réduction de la fracture

Ik heb zelf ook akte genomen van de beslissing om de tarieven van de postzegels vanaf 1 januari 2022 te verhogen. De verhoging valt binnen het juridische kader en is goedgekeurd door de regulator. De maatregel is noodzakelijk als compensatie voor de stijging van de kosten per uitgereikte brief. De brievenpost is in vrije val, maar de vaste kosten blijven bestaan.

De prijsaanpassing kan elke burger een kwaliteitsvolle, universele postdienst blijven garanderen, zonder dat de Belgische Staat moet tussenbeide komen. De impact van de prijs van brieven is niet vergelijkbaar met zaken zoals energie- of telecomfacturen.

Een betaalbare postdienst voor iedereen, in het bijzonder voor personen die niet digitaal mee zijn, is evenwel van belang. Het BIPT zal nagaan of het huidige kader nog steeds actueel is en een benchmark met het buitenland uitvoeren.

bpost biedt nationale en internationale post- en pakketdiensten aan.

Amazon is een van de grootste klanten van bpost en dat blijft ook zo. We moeten zorgen voor gezonde concurrentie via een gelijk speelveld. Om dat te creëren, zullen we niet aarzelen om maatregelen te nemen.

bpost is traditioneel een postbedrijf en het bedrijfsmodel dat daarbij hoort, wordt op de proef gesteld door veranderingen in de markt en de technologie. Dat neemt niet weg dat de digitalisering ook grote kansen inhoudt voor bpost. Het is logisch dat het bedrijf niet meer afhankelijk wil zijn van brievenpost want dat is een krimpende activiteit. Het bedrijf zoekt dus een strategie die haar toekomst veiligstelt op een economisch duurzame manier.

bpost wil meerdere activiteiten uitbouwen. Het wil een toonaangevende logistieke dienstverlener zijn voor e-commerce in België, Europa en Noord-Amerika. Het wil ook openbare diensten verrichten zoals kranten en tijdschriften verdelen. Het wil ook de postroute omvormen tot een ecosysteem voor pakket- en postbezorging. Tot slot wil het bedrijf hybride communicatiediensten aanbieden en bijdragen tot de modernisering van de Belgische Staat door de digitale kloof te helpen dichten.

numérique.

bpost examine les mesures à prendre pour réaliser sa transformation et respecte dans l'intervalle ses engagements vis-à-vis de ses collaborateurs.

Amazon continue à collaborer avec bpost, mais l'entreprise désire à terme mettre en place son propre réseau de distribution comme elle l'a réalisé dans plusieurs autres pays.

D'autres détaillants font également appel à plusieurs entreprises de livraison afin de répartir leurs volumes et leur dépendance.

Le supplément tarifaire pour densité insuffisante et l'alourdissement des colis m'ont également surpris. Le supplément fait partie des tarifs standard qui sont calculés sur la base du poids et du volume. Le prix est fixé en premier lieu en fonction du poids et un supplément y est éventuellement ajouté selon le volume. L'objectif est d'inciter les boutiques en ligne à utiliser des boîtes aussi petites que possible. Le supplément contribue à rendre le commerce électronique plus durable et s'applique uniquement aux clients contractuels et pas aux particuliers. bpost ne contrôle jamais le contenu des colis et ne peut donc pas savoir si les clients les remplissent ou non de pierres.

bpost m'a fait savoir que le supplément a des effets plutôt positifs, puisque de nombreux clients prennent contact pour demander comment réduire le volume d'air dans leurs colis. Ceux qui sont néanmoins confrontés au supplément peuvent rechercher une solution concertée avec bpost. Les pierres emballées doivent en tout cas inciter bpost à repenser son système de tarification.

(En français) bpost ne perd pas le contrat avec Amazon. Les deux entreprises continueront de collaborer. Amazon investit ses propres ressources dans sa distribution, comme il le fait en général. D'autres e-commerçants travaillent avec plusieurs livreurs pour répartir leurs volumes.

L'opportunité d'une mesure obligeant les fournisseurs de colis à couvrir l'ensemble du territoire doit être examinée. Cela pourrait dissuader les petits ou nouveaux opérateurs de colis. L'innovation doit primer.

bpost a l'obligation de service universel jusqu'au 31 décembre 2023. Cela signifie, pour tout le territoire et de manière uniforme, la collecte, le tri, le transport, la distribution d'articles jusqu'à 2 kg et de paquets jusqu'à 10 kg (jusqu'à 20 kg pour les paquets émanant des États membres).

bpost bestudeert de transformatie en respecteert ondertussen de engagementen ten opzichte van medewerkers.

Amazon blijft met bpost samenwerken, maar het bedrijf wil op termijn wel zelf een distributienetwerk uitrollen, zoals het in een aantal andere landen al gedaan heeft.

Andere retailers werken ook met meerdere leveringsbedrijven om volume en afhankelijkheid te spreiden.

De densiteitstoeslag en het verzwaren van de pakjes hebben mij ook verbaasd. De toeslag maakt deel uit van de standaardprijzen die op basis van gewicht en volume worden berekend. Men betaalt in de eerste plaats voor het gewicht en dan wordt daar eventueel een volumetoeslag aan toegevoegd. De bedoeling is om webwinkels ertoe aan te zetten zo klein mogelijke dozen te gebruiken. De toeslag draagt bij aan de verduurzaming van de e-commerce en geldt alleen voor contractuele klanten, niet voor particuliere. bpost controleert het pakket nooit op de inhoud en kan dus niet weten of mensen er stenen in stoppen of niet.

bpost meldt me dat de toeslag toch eerder positieve gevolgen heeft, want veel klanten nemen contact op om te vragen hoe ze het volume lucht in hun verpakkingen kunnen verminderen. Mensen die toch op de toeslag botsen, kunnen samen met bpost een oplossing zoeken. In elk geval moeten de verpakte stenen bpost doen nadenken over het tarifieringssysteem.

(Frans) bpost verliest het contract met Amazon niet. Beide bedrijven blijven samenwerken. Amazon investeert eigen middelen in de pakjesbezorging, zoals het bedrijf dat doorgaans doet. Andere e-commercebedrijven werken met verschillende bezorgers om hun volumes te spreiden.

De opportuniteit van een maatregel die ertoe strekt de pakjesbezorgers te verplichten het hele grondgebied te bestrijken moet onderzocht worden. Een en ander zou kleine of nieuwe pakjesbedrijven kunnen afschrikken. Innovatie moet vooropstaan.

Voor bpost geldt tot en met 31 december 2023 de verplichting van universele dienstverlening. Dat betekent dat het bedrijf voor het hele grondgebied en op een uniforme manier moet instaan voor het ophalen, het sorteren, het vervoer en de distributie van postzendingen tot 2 kg en van postpakketten tot

10 kg (tot 20 kg voor postpakketten uit andere EU-lidstaten).

L'essor de la livraison de colis est porteur d'innovation et d'emplois, mais comporte aussi des risques. Ce secteur, en particulier au niveau du *last mile*, recourt à une multitude de PME sous-traitantes. Malgré la croissance de l'e-commerce et la forte augmentation du nombre de colis, ces prestataires, soumis à forte concurrence, consentent des tarifs à la baisse, entraînant souvent un dumping social.

Pour protéger les travailleurs et combattre la fraude sociale, il faut réglementer ce recours systématique à la sous-traitance, qui entraîne la rupture de la cohésion sociale et une fraude massive. Je travaille donc à un projet de loi visant à encadrer la concurrence dans ce secteur et à éviter une pression insoutenable sur les conditions de travail. Ceci garantira un développement pérenne du secteur dans l'intérêt des plus faibles et non plus à leur détriment.

Nous entamerons les discussions à ce sujet en novembre.

(*En néerlandais*) La pression qui pèse sur le commerce électronique et donc sur bpost est grande et le problème des faux indépendants chez les sous-traitants des livreurs de colis mérite qu'on s'y attarde. La durabilité sociale et la durabilité écologique sont deux points qui figurent à l'ordre du jour et qui seront traités ensemble.

Je ne prévois pas dans l'immédiat de taxe sur les livraisons rapides, mais je suis d'avis que la livraison la plus écologique devrait être la moins onéreuse. Il n'est pas souhaitable que les clients pensent que les livraisons express n'ont pas de prix social et écologique. Il serait logique que les livraisons normales ou lentes coûtent moins cher que les livraisons rapides.

Il n'appartient pas au gouvernement d'intervenir dans les prix du marché du commerce électronique. Je puis toutefois créer un cadre légal qui inclut certains critères de durabilité, tant sociaux qu'écologiques. Ensuite, c'est le marché lui-même qui décidera d'une éventuelle différence de prix.

Il est vrai que bpost devrait donner l'exemple, mais elle ne s'en tire pas mal du tout sur le marché concurrentiel actuel, même si tout est toujours

Het succes van de pakjesbezorging zorgt voor innovatie en creëert banen, maar houdt ook risico's in. In deze sector wordt er een beroep gedaan op een veelheid van kleine en middelgrote onderaannemers, vooral voor de zogenoemde *last mile*. Ondanks de opgang van de e-commerce en de sterke stijging van het aantal pakjes, betalen de postbedrijven, die zeer veel concurrentie ondervinden, steeds lagere tarieven, wat vaak tot sociale dumping leidt.

Om de werknemers te beschermen en sociale fraude tegen te gaan moet dit systematische werken met onderaannemers, dat een breuk in de sociale cohesie en grootschalige fraude met zich meebrengt, gereguleerd worden. Ik werk dan ook aan een wetsontwerp dat ertoe strekt de concurrentie in deze sector te reguleren en te voorkomen dat de werkomstandigheden onder onhoudbare druk komen te staan. Dat zal ervoor zorgen dat de sector zich duurzaam kan ontwikkelen in het belang van de zwaksten en niet langer ten koste van hen.

In november zullen we de gesprekken hierover aangaan.

(*Nederlands*) De druk op de e-commerce en dus ook op bpost is groot en het probleem van schijnzelfstandigheid bij de onderaannemers van de plakjesleveranciers, verdient onze aandacht. De sociale en de ecologische duurzaamheid staan samen op de agenda.

Ik ben niet meteen een heffing op snelle leveringen van plan, maar ik vind dat de meest ecologische levering de goedkoopste zou moeten zijn. Het is niet goed dat klanten het idee hebben dat heel snel leveren geen sociale en ecologische prijs heeft. Normale of trage leveringen zouden logischerwijze minder moeten kosten dan snelle.

Het is niet de taak van de overheid om in te grijpen op de prijzen van de e-commercemarkt. Ik kan wel een wettelijk kader creëren waarin bepaalde duurzaamheidscriteria worden opgenomen, zowel op sociaal als op ecologisch vlak. Vervolgens zal de markt zelf beslissen of er een prijsverschil moet zijn of niet.

bpost moet inderdaad een voorbeeld zijn, maar hoewel altijd alles beter kan, doet bpost het in die concurrentiële markt zeker niet slecht. De *last*

perfectible. La livraison de colis du "dernier kilomètre" est en cours de développement et les livreurs pourraient l'organiser conjointement. Le gouvernement peut proposer un cadre, mais ce sont les livreurs qui devront s'organiser.

01.09 Marianne Verhaert (Open Vld): Je suis heureuse d'entendre que la ministre et bpost étaient également surpris par ces informations. Il me paraît indiqué de reconsidérer ce supplément.

01.10 Nathalie Dewulf (VB): Il faudra disposer d'un personnel suffisant pour assurer une distribution de qualité. Il s'agit d'un problème. Je me félicite d'apprendre que bpost est disposé à envisager un fonctionnement plus efficace pour son supplément de densité.

01.11 Jean-Marc Delizée (PS): Il est inquiétant qu'on ait recours à d'autres opérateurs, en particulier dans les régions rurales. Il faut éviter le développement d'un service à plusieurs vitesses. La régulation serait une solution.

Pour améliorer les conditions de travail chez les sous-traitants, il faut encourager la concurrence loyale car ces travailleurs sont des faux indépendants, ce qui implique de facto une concurrence déloyale. Je vous encourage à poursuivre sur la voie empruntée, afin de doter les livreurs de colis d'un statut correct.

01.12 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Nous sommes inquiets pour le secteur et les travailleurs de la livraison des colis soumis à la pression concurrentielle et dépendant des grands acteurs du marché. bpost renforce son activité de colis mais tous les paramètres ne sont pas sous contrôle. Une réponse serait la régulation sociale et environnementale. Je me réjouis que vous preniez le dossier à bras-le-corps.

01.13 Michael Freilich (N-VA): Les timbres sont plus chers dans notre pays que chez nos voisins. La distribution du courrier est un service d'intérêt économique général (SIEG). C'est à cela que sert l'argent du contribuable. Il est donc important que nous veillions à ce que les coûts ne deviennent pas trop élevés et à ce que les prix fassent l'objet d'un suivi.

01.14 Jef Van den Bergh (CD&V): Je me réjouis de l'engagement de la ministre à s'attaquer à ce problème. La réponse de bpost ne me convainc toutefois pas. Comment un colis plus lourd peut-il être meilleur marché qu'un colis de même volume

mile-pakjesbezorging is in ontwikkeling en de leveranciers kunnen dat eventueel gemeenschappelijk organiseren. De overheid kan kaders aanreiken, maar de leveranciers moeten het doen.

01.09 Marianne Verhaert (Open Vld): Ik ben blij dat de minister en bpost ook verrast waren door het bericht. Een herziening van de heffing lijkt me aan de orde.

01.10 Nathalie Dewulf (VB): Om in een kwalitatieve bedeling te voorzien, zal er genoeg personeel moeten zijn. Dat is een probleem. Ik ben tevreden dat bpost wil nadenken over een efficiëntere werking van de densiteitstoeslag.

01.11 Jean-Marc Delizée (PS): Het is zorgelijk dat er een beroep gedaan wordt op andere operatoren, met name in de landelijke gebieden. Men moet voorkomen dat er een dienstverlening met verschillende snelheden ontstaat. Regulering zou uitkomst bieden.

Om de arbeidsomstandigheden bij de onderaannemers te verbeteren moet eerlijke concurrentie in de hand gewerkt worden, want die werknemers zijn schijnzelfstandigen, wat in de praktijk tot oneerlijke concurrentie leidt. Ik moedig u aan hier werk van te blijven maken, om een behoorlijk statuut te kunnen waarborgen voor de pakjesbezorgers.

01.12 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): We zijn bezorgd voor de sector en de pakjesbezorgers in loondienst, die onder druk staan vanwege de moordende concurrentie en afhangen van de grote markspelers. bpost zet meer in op de pakjesactiviteit, maar niet alle parameters zijn onder controle. Regulering op sociaal en milieugebied zou een antwoord kunnen zijn. Het verheugt me dat u dit dossier aanpakt.

01.13 Michael Freilich (N-VA): Postzegels zijn in ons land duurder dan in onze buurlanden. De postbedeling is een dienst van algemeen economisch belang (DAEB). Wij betalen daarvoor met belastinggeld. Het is dus belangrijk dat we ervoor zorgen dat de kosten niet te hoog worden en de prijs in de gaten wordt gehouden.

01.14 Jef Van den Bergh (CD&V): Ik ben tevreden met het engagement van de minister om het probleem aan te pakken. Het antwoord van bpost overtuigt mij echter niet. Hoe kan een pakje dat zwaarder is, goedkoper zijn dan een pakje van

qui est moins lourd? Cela ne tient pas la route.

L'incident est clos.

02 Questions jointes de

- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le supplément de prix pour la livraison de colis à domicile" (55022195C)
- Patrick Prévot à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les mesures pour une livraison durable des colis" (55022220C)
- Eva Platteau à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le verdissement du commerce en ligne" (55022215C)
- Jef Van den Bergh à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les initiatives pour un commerce en ligne plus durable" (55022225C)
- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le verdissement de l'e-commerce" (55022247C)

02.01 Nathalie Dewulf (VB): *D'après les informations relayées par les médias, les colis livrés à domicile devraient devenir plus chers que les colis livrés dans un distributeur de colis.*

La ministre peut-elle fournir des précisions à ce sujet? Les personnes ayant des difficultés à se déplacer devront-elles également payer ce surcoût?

02.02 Eva Platteau (Ecolo-Groen): La ministre s'est déjà exprimée sur la nécessaire durabilité du commerce électronique.

Peut-elle exposer sa politique dans ce domaine? Comment se déroulent les discussions avec le secteur? Quel rôle est réservé à l'IBPT?

02.03 Jef Van den Bergh (CD&V): *La croissance explosive des achats en ligne se traduit par des problèmes logistiques pour livrer les colis dans les délais et par une empreinte écologique et sociale plus importante. La ministre entend œuvrer à l'élaboration d'un cadre légal en vue de rendre le commerce électronique plus durable.*

Une concertation est-elle menée avec le secteur? Combien de colis ont été distribués au cours des cinq dernières années? Combien de ces colis ont été livrés à domicile? Combien ont été livrés moins de 24 heures après la commande? Combien de colis la société bpost livre-t-elle en moyenne par jour? Combien de colis ont été retournés?

hetzelfde volume dat minder weegt? Dat klopt niet.

Het incident is gesloten.

02 Samengevoegde vragen van

- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De meerprijs voor de thuislevering van pakjes" (55022195C)
- Patrick Prévot aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De maatregelen voor een duurzame pakjesbedeling" (55022220C)
- Eva Platteau aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De vergroening van e-commerce" (55022215C)
- Jef Van den Bergh aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De verduurzaming van de e-commerce" (55022225C)
- Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De vergroening van de e-commerce" (55022247C)

02.01 Nathalie Dewulf (VB): *Via de media vernamen wij dat pakjes aan huis laten leveren duurder zou moeten worden dan pakjes die in een pakjesautomaat worden geleverd.*

Kan de minister dit toelichten? Zullen ook minder mobiele mensen die meerprijs moeten betalen?

02.02 Eva Platteau (Ecolo-Groen): De minister heeft zich al eerder uitgesproken over de noodzaak van duurzame e-commerce.

Kan zij haar beleid op dit vlak toelichten? Hoe verlopen de gesprekken met de sector? Welke rol is weggelegd voor het BIPT?

02.03 Jef Van den Bergh (CD&V): *De explosieve groei aan online aankopen zorgt voor logistieke problemen om de pakjes op tijd te leveren en voor een grotere ecologische en maatschappelijke voetafdruk. De minister wil werken aan een wettelijk kader voor een verduurzaming van de e-commerce.*

Is er overleg met de sector? Hoeveel pakjes werden de afgelopen vijf jaar door bpost verdeeld? Hoeveel daarvan werden aan huis geleverd? Hoeveel daarvan werd binnen de 24 uur na de bestelling geleverd? Hoeveel pakjes levert bpost gemiddeld per dag? Hoeveel pakjes werden geretourneerd?

02.04 Michael Freilich (N-VA): La distribution des journaux est subventionnée. Comment concilier ce système avec la volonté de rendre la distribution plus écologique?

Les marchands de journaux ne tirent pratiquement plus de bénéfices de la vente de journaux et se trouvent dans une situation très difficile. Si tout le monde y achetait de nouveau son journal, ce serait à la fois un soutien à la classe moyenne et un acte écologiquement responsable. Comment se peut-il que ce gouvernement dépense 750 millions d'euros pour maintenir une distribution polluante?

02.05 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Le commerce en ligne est aujourd'hui responsable d'un tiers des émissions de particules fines à Bruxelles, en raison de la circulation des camions et camionnettes de livraison, qui amplifie également la congestion de la circulation. Pour réduire ces effets négatifs, on évoque le regroupement dans des points de livraison localisés, une rationalisation des tournées ou l'encouragement de modes de livraison écologiques, peut-être plus lents.

Quels sont vos leviers d'action et les étapes de concertation? Quels sont vos objectifs en la matière?

02.06 Jean-Marc Delizée (PS): Nous soutenons votre volonté d'un commerce électronique durable intégrant les coûts externes de livraison de colis dans le prix. La livraison en 24 heures comporte un coût social, environnemental et économique. Nous espérons que les consultations des acteurs du secteur déboucheront sur des solutions globales tenant compte du personnel et de tous les clients, y compris les personnes en situation de dépendance.

À quelle échéance aboutiront les propositions concrètes? Comment prenez-vous en compte les personnes dépendantes? En ville, rendez-vous le dernier kilomètre livré obligatoirement par un véhicule électrique ou un vélo-cargo?

02.07 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): En Belgique comme dans la plupart des pays, le commerce électronique se développe à la vitesse de l'éclair. De 72 millions de colis livrés en 2010, ce chiffre est passé à 336 millions en 2020. Le commerce électronique est très dépendant des combustibles fossiles. Cette dépendance entraîne une augmentation des émissions de gaz à effet de serre, qui sont l'une des principales causes du

02.04 Michael Freilich (N-VA): De bedeling van kranten wordt gesubsidieerd. Hoe valt dat te rijmen met de wil om ecologischer om te springen met distributie?

De krantenwinkels halen amper nog winst uit de verkoop van kranten en hebben het zeer moeilijk. Als iedereen zijn krant opnieuw daar zou gaan kopen, zou dat dus én de middenstand steunen én ecologisch te verantwoorden zijn. Hoe kan het dat deze regering 750 miljoen euro spendeert om vervuilende distributie in gang te houden?

02.05 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): De e-commerce is vandaag verantwoordelijk voor een derde van de fijnstofuitstoot in Brussel door de vracht- en bestelwagens waarmee de pakjes bezorgd worden. Die pakjesbezorging draagt ook bij aan het dichtslibbende verkeer. Om die negatieve gevolgen te temperen is er sprake van het groeperen van pakjes in lokale leveringspunten, het rationaliseren van de bezorgroutes en het stimuleren van milieuvriendelijke bezorgmodi, ook al zijn die misschien trager.

Welke hefboomen kunt u activeren en uit welke stappen bestaat het overleg? Welke doelen streeft u na in dit verband?

02.06 Jean-Marc Delizée (PS): Wij steunen uw streven om een duurzame elektronische handel uit te bouwen waarbij de externe kosten voor de levering van pakjes in de prijs wordt verrekend. De levering binnen de 24 uur brengt sociale, economische en milieukosten mee. Wij hopen dat de gesprekken met de actoren uit de sector zullen uitmonden in globale oplossingen waarbij rekening wordt gehouden met het personeel en met alle klanten, ook personen die in een situatie van afhankelijkheid verkeren.

Wanneer zal een en ander in concrete voorstellen uitmonden? Op welke manier houdt u rekening met de afhankelijke personen? Zult u opleggen dat bij de bezorging de *last mile* in de steden met een elektrisch voertuig of met een vrachtfiets wordt afgelegd?

02.07 Minister Petra De Sutter (Nederlands): De e-commerce in België groeit, zoals in de meeste landen, enorm snel. In 2010 waren er 72 miljoen afgeleverde pakketten, in 2020 waren dat er 336 miljoen. De e-commerce is sterk afhankelijk van fossiele brandstoffen. Dat leidt tot hogere broeikasgasuitstoot, een van de belangrijkste oorzaken van de klimaatverandering. De vele bestelwagens veroorzaken ook overlast door files,

changement climatique. Les nombreux véhicules de livraison provoquent également des embouteillages, des nuisances sonores et l'émission de particules fines.

Le secteur des colis et du commerce électronique doit donc participer aux efforts mondiaux de réduction des émissions de gaz à effet de serre. Il n'y a pas de solution miracle à ce problème et les leviers sont répartis sur tous les niveaux de pouvoir, de la scène européenne à l'échelon local.

Même si certains journaux ont laissé entendre le contraire la semaine dernière, je n'ai pas l'intention d'intervenir sur le prix du marché. Je pense qu'il est logique que le prix reflète les coûts réels et les facteurs externes. Des études menées par la VUB et l'IBPT montrent que les citoyens sont prêts à attendre plus longtemps si leur colis est livré de manière plus durable. Les modes de livraison les plus durables, qui n'engendrent pas d'exploitation sociale ni de charge environnementale excessive, devraient être les moins chers.

Les opérateurs postaux doivent tenter de regrouper les colis autant que possible, en périphérie ou en ville, et de les livrer dans des points d'enlèvement ou des distributeurs de colis. Le mode de livraison est également primordial, par exemple, si l'on utilise le vélo cargo ou des camionnettes électriques. Les détaillants et les boutiques en ligne pourraient sensibiliser davantage les consommateurs. Aux Pays-Bas, l'outil Bewust Bezorgd calcule les émissions de CO₂ de chaque colis, ce qui permet aux consommateurs de prendre conscience de l'impact environnemental de leurs livraisons.

(En français) Je voudrais impliquer toutes les parties pour approfondir le débat. Avec le gouvernement fédéral, nous identifierons les actions pour favoriser l'e-commerce vert. Je lancerai un processus dynamique pour stimuler le secteur et le partage des meilleures pratiques. Une feuille de route pour le secteur postal, et donc aussi pour l'e-commerce, permettra de sécuriser les investissements des opérateurs postaux pour leur transition. Des études et des consultations supplémentaires appuieront les politiques basées sur des données. Enfin, nous élaborerons un cadre juridique pour les boîtes aux lettres de colis afin de réduire les livraisons manquées et le nombre de kilomètres à parcourir.

(En néerlandais) En ce qui concerne les boîtes aux lettres, la législation prévoit uniquement que les lettres et les petits colis doivent pouvoir y entrer. La mise en place de boîtes aux lettres plus grandes pour les colis nécessite la définition d'un cadre

geluidshinder en fijn stof.

De pakket- en e-commercesector moet dus betrokken worden bij de wereldwijde inspanningen om de broeikasgasuitstoot te verminderen. Daarvoor bestaat er geen wonderoplossing en de hefboomen zijn verdeeld over alle bestuursniveaus, van Europees tot lokaal.

Hoewel sommige kranten vorige week anders lieten uitschijnen, heb ik geen plannen om in de prijs van de markt in te grijpen. Ik vind het wel logisch dat de prijs de ware kosten en externe factoren reflecteert. Uit onderzoek van de VUB en het BIPT blijkt dat mensen bereid zijn om langer te wachten als dat pakje duurzamer wordt geleverd. De meest duurzame leveringen, zonder sociale uitbuiting en overmatige milieulasten, zouden de meest goedkope moeten zijn.

Postoperatoren moeten streven naar zoveel mogelijk consolidatie van pakketten, aan de rand van de stad of in de stad, en de levering in ophaalpunten of pakjesautomaten. Ook de leveringswijze is belangrijk, bijvoorbeeld via de cargobike of elektrische bestelwagens. Retailers en webshops zouden meer kunnen sensibiliseren. In Nederland berekent Bewust Bezorgd de CO₂-uitstoot van elk pakje waardoor consumenten bewust worden gemaakt van de milieu-impact van hun leveringen.

(Frans) Ik zou alle partijen erbij willen betrekken om het debat grondiger te voeren. Samen met de federale regering zullen we bekijken welke initiatieven er nodig zijn om groene e-commerce te bevorderen. Ik zal een dynamisch proces in gang zetten om de sector en de uitwisseling van best practices te stimuleren. Met een stappenplan voor de postsector en dus ook voor de e-commerce kunnen we de investeringen van de postoperatoren in hun transitie veiligstellen. Bijkomende studies en overleg zullen evidencebased beleidslijnen ondersteunen. Tot slot zullen we een juridisch kader uitwerken voor brievenbussen voor pakjes om het aantal misgelopen leveringen en het aantal af te leggen kilometers te beperken.

(Nederlands) Over brievenbussen zegt de wetgeving enkel dat er brieven en kleine pakketjes in moeten kunnen. Om grotere pakjesbrievenbussen toe te laten is een reglementair kader nodig.

réglementaire y relatif.

(En français) Concernant le projet d'arrêté royal imposant des normes aux opérateurs postaux, la loi postale permet à la ministre compétente d'imposer des règles de protection de l'environnement. Je prendrai des mesures favorisant la durabilité environnementale et la durabilité sociale dans le secteur des colis afin de réduire la fraude et le dumping social. La loi postale permet aussi de s'attaquer à ce problème dans l'e-commerce.

(En néerlandais) Conjointement avec l'IBPT, nous avons déjà organisé au mois d'octobre deux ateliers avec, entre autres, les grands opérateurs postaux et les organisations syndicales. Mes conseillers ont également des entretiens exploratoires bilatéraux avec les principaux acteurs postaux.

Je n'entends certainement pas réclamer un supplément pour les colis qui sont livrés au domicile du destinataire. La question de savoir si cela peut également s'appliquer à la nouvelle concession de presse est distincte du débat sur le commerce électronique. Le ministre Dermagne est compétent pour la concession de presse. Celle-ci a été souscrite par bpost dans le passé et le sera peut-être par une autre entreprise dans le futur. La concession est indépendante de bpost en tant qu'entreprise. Il va de soi que bpost est l'un des candidats pour poursuivre la concession de presse.

La livraison des colis à domicile, tout comme celle des journaux et des périodiques, continuera toujours d'exister. Certains clients sont moins mobiles ou veulent qu'une livraison soit effectuée d'urgence. Il faut bien que les journaux soient distribués le jour même.

À la campagne, la livraison à domicile est l'option la plus écologique. C'est différent dans les centres urbains. Nous évoluons vers davantage de durabilité. À terme, les mesures prises dans le secteur des colis seront également d'application pour la distribution de journaux et de magazines. Ce modèle de distribution diffère fondamentalement de la livraison de colis. La consolidation des flux peut rendre les livraisons de colis plus durables. La distribution des périodiques est consolidée avec le courrier, dès lors que bpost en détient actuellement la concession. Les colis présentent un caractère imprévisible, alors que la livraison de journaux et de périodiques aux abonnés est prévisible et peut donc être organisée de manière plus durable.

Le cahier des charges de la concession a déjà été

(Frans) Wat het ontwerp van koninklijk besluit dat normen aan de postoperatoren oplegt betreft, heeft de bevoegde minister krachtens de postwet de mogelijkheid om regels ter bescherming van het milieu op te leggen. Ik zal maatregelen ter bevordering van de duurzaamheid op sociaal en milieugebied in de sector van de pakjesbezorging nemen teneinde de fraude en de sociale dumping te verminderen. De postwet maakt het ook mogelijk om de strijd aan te binden tegen dit probleem in de sector van de e-commerce.

(Nederlands) Samen met het BIPT hebben we in oktober al twee workshops georganiseerd met onder meer de grote postoperatoren en de vakorganisaties. Ook houden mijn adviseurs bilaterale verkennende gesprekken met de grote postspelers.

Ik wil zeker geen toeslag vragen voor pakjes die aan de deur worden geleverd. Of dat ook van toepassing kan zijn op de nieuwe persconcessie staat los van het debat over e-commerce. Minister Dermagne is bevoegd voor de persconcessie. In het verleden heeft bpost erop ingetekend en in de toekomst zal het misschien een ander bedrijf zijn. De concessie staat los van bpost als bedrijf. Uiteraard is bpost een van de kandidaten om de persconcessie voort te zetten.

De thuislevering van pakjes, net zo goed als van kranten en tijdschriften, zal altijd blijven bestaan. Sommige klanten zijn minder mobiel of willen dringend iets geleverd krijgen. Kranten moeten wel degelijk de dag zelf worden geleverd.

Op het platteland is thuislevering de meest ecologische optie. In de stadskern is dat anders. We evolueren naar een verduurzaming. De maatregelen in de pakjessector zullen op termijn ook worden toegepast op de distributie van kranten en tijdschriften. Dat distributiemodel verschilt fundamenteel van dat van de pakjesleveringen. Consolidatie van stromen kan pakjesleveringen duurzamer maken. De levering van tijdschriften wordt geconsolideerd met de brievenpost, omdat bpost op dit moment de concessie heeft. Pakjes zijn onvoorspelbaar, terwijl de levering van kranten en tijdschriften aan abonnees voorspelbaar is en dus duurzamer kan worden georganiseerd.

Het bestek voor de concessie is reeds verzonden

envoyé aux candidats. Il n'est donc plus possible d'en modifier les spécifications. Cette concession n'a rien à voir avec la situation des marchands de journaux et leur rôle éventuel dans une distribution durable, mais s'inscrit dans le cadre de l'égalité d'accès aux médias pour tous. La distribution aux abonnés garantit que la presse peut être distribuée dans tout le pays à un tarif uniforme et accessible à tous, y compris aux plus vulnérables. Cela ne serait pas possible si la distribution s'effectuait en librairie ou par la voie numérique. Nous évoluons vers la distribution numérique mais une fracture numérique existe toujours. Tous les citoyens n'ont pas accès à l'internet, à un smartphone ou à une tablette.

Grâce à cette subvention, les personnes âgées auront également accès à une information de qualité.

L'arrêt soudain de la concession pour la distribution de la presse constituerait un énorme choc pour le secteur des médias. Le gouvernement a décidé d'abaisser le plafond de la concession progressivement chaque année et ainsi de dégager des fonds pour la transition numérique des éditeurs de journaux et de périodiques. Une attention particulière sera également accordée à la coopération avec les diffuseurs de presse.

Les 750 millions d'euros représentent un montant pluriannuel.

02.08 Nathalie Dewulf (VB): La réglementation relative au phénomène des faux indépendants ne doit-elle pas être clarifiée pour s'attaquer à la concurrence déloyale? Selon moi, le système Géoroute de bpost doit également être revu. Le but n'est pas que différents véhicules livrent dans la même rue.

02.09 Eva Platteau (Ecolo-Groen): De nombreuses personnes optent pour une alternative durable et souhaitent aller chercher leurs colis quelque part. J'attends avec intérêt le projet pilote des écozones qui sera lancé en collaboration avec bpost à Louvain. Si les entreprises y voient un modèle commercial, elles s'engageront certainement dans la "durabilisation". Les autorités doivent prévoir un cadre clair.

De nombreuses initiatives sont prises pour abandonner le papier. Nous devons toutefois nous rendre compte que la numérisation présente également une empreinte. La lecture de la version numérique du journal n'entraîne pas par définition une plus faible quantité d'émissions de CO₂ que la lecture de la version papier.

naar de kandidaten. Het is dus niet langer mogelijk om specificaties van het bestek te wijzigen. De concessie heeft niets te maken met de situatie van de dagbladhandelaars en hun eventuele rol in een duurzame distributie, maar kadert in de gelijke toegang van iedereen tot media. De distributie bij de abonnees zorgt ervoor dat de pers over het hele land tegen een uniform en voor iedereen toegankelijk tarief kan worden afgeleverd, ook aan de meest kwetsbaren. Dat zou niet mogelijk zijn met distributie in de boekhandel of digitale distributie. We evolueren naar digitale distributie, maar er is nog altijd een digitale kloof. Niet alle burgers hebben toegang tot internet, een smartphone of tablet.

Dankzij die subsidie hebben ouderen ook toegang tot kwaliteitsinformatie.

Het ineens stopzetten van de persconcessie zou een grote shock zijn voor de mediasector. De regering heeft beslist om het plafond van de concessie jaar na jaar te verlagen en een deel van de middelen vrij te maken voor de digitale transitie van uitgeverij van kranten en tijdschriften. Er zal ook bijzondere aandacht zijn voor de samenwerking met de dagbladhandelaars.

Die 750 miljoen euro is een bedrag voor x-aantal jaren.

02.08 Nathalie Dewulf (VB): Moet de regelgeving rond schijnzelfstandigheid niet verduidelijkt worden om de oneerlijke concurrentie aan te pakken? Het georoutesysteem van bpost is volgens mij ook aan herziening toe. Het kan niet de bedoeling zijn dat verschillende autootjes in dezelfde straat moeten leveren.

02.09 Eva Platteau (Ecolo-Groen): Veel mensen kiezen voor een duurzaam alternatief en willen hun pakjes ergens gaan afhalen. Ik kijk uit naar het proefproject rond ecozones dat met bpost wordt opgestart in Leuven. Als bedrijven er een businessmodel in zien, zullen ze zeker meegaan in de verduurzaming. De overheid moet een duidelijk kader bieden.

Er worden veel initiatieven genomen om papierloos te werken. We moeten ons echter realiseren dat de digitalisering ook een voetafdruk heeft. De krant digitaal lezen heeft niet per definitie een kleinere CO₂-uitstoot dan een papieren krant lezen.

02.10 Jef Van den Bergh (CD&V): Je suis heureux qu'une réflexion se mette en place avec le secteur pour examiner comment les processus peuvent évoluer. Pour commencer, il serait utile que les clients puissent indiquer si la livraison est urgente ou non et s'ils désirent que leur commande soit consolidée.

02.11 Michael Freilich (N-VA): La ministre tente de s'en tirer à bon compte en nous renvoyant au ministre Dermagne. Il est regrettable qu'elle ne soit pas désireuse de mettre fin à la distribution de journaux telle qu'elle existe actuellement. Un montant considérable est consacré à un produit polluant. Il est exact que tous les citoyens ne sont pas familiers des technologies numériques. Pourquoi ne réserve-t-on pas la subvention spécifiquement aux personnes qui sont du mauvais côté de la fracture numérique plutôt que d'en faire bénéficier tout un chacun?

02.12 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Concernant l'e-commerce, si on se focalise sur les paramètres du prix pour les usagers, nous allons droit dans le mur, sur le plan social mais aussi environnemental. Merci d'avoir ouvert ce débat sur les délais de livraison, et de votre volontarisme pour le prolonger au niveau fédéral. Il faut encadrer cette révolution de l'e-commerce et affronter le sujet sans tabous.

Un journal est un outil au service de la démocratie, chacun doit pouvoir le recevoir quotidiennement.

L'incident est clos.

03 Questions jointes de

- Kattrin Jadin à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La mise en place de distributeurs automatiques par bpost" (55018834C)
- Tomas Roggeman à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'extension par bpost du réseau de distributeurs automatiques de colis" (55022226C)
- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les distributeurs bancaires" (55022244C)

03.01 Kattrin Jadin (MR): *Les stations de retrait de colis sont de plus en plus utilisées. En 2020, il y en avait déjà 375 dans le pays, et bpost compte élargir son réseau.*

Combien de distributeurs automatiques seront-ils

02.10 Jef Van den Bergh (CD&V): Ik ben tevreden dat samen met de sector wordt bekeken hoe de zaken kunnen worden aangepakt. Het zou al een goed begin zijn als klanten kunnen aanduiden of de levering al dan niet dringend is en of ze de bestelling gebundeld willen krijgen.

02.11 Michael Freilich (N-VA): De minister maakt zich er gemakkelijk van af door naar minister Dermagne te verwijzen. Het is jammer dat de minister de krantenbedeling zoals die vandaag gebeurt, niet wil stopzetten. Er gaat een enorm bedrag naar een vervuilend product. Het klopt dat niet iedereen digitaal meekan. Waarom dan geen subsidie specifiek voor die mensen, maar niet voor iedereen?

02.12 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Als we ons focussen op de prijsparameters voor de gebruikers, wat de e-commerce betreft, stevenen we recht op een muur af, zowel op sociaal als op milieuvlak. Ik wil u bedanken omdat u dit debat over de bezorgtermijnen geopend hebt en omdat u het resoluut wil doortrekken op federaal niveau. We moeten een kader uitwerken voor deze e-commercerevolutie en we moeten dit issue wars van taboes tackelen.

Een krant is een middel dat ten dienste staat van de democratie. Iedereen moet zijn krant dan ook dagelijks kunnen ontvangen.

Het incident is gesloten.

03 Samengevoegde vragen van

- Kattrin Jadin aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De installatie van pakjesautomaten door bpost" (55018834C)
- Tomas Roggeman aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De uitbreiding van het netwerk van pakketautomaten door bpost" (55022226C)
- Vraag van Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De bankautomaten" (55022244C)

03.01 Kattrin Jadin (MR): *Er wordt steeds vaker gebruikgemaakt van pakjesautomaten. In 2020 waren er al 375 in ons land, en bpost wil zijn netwerk uitbreiden.*

Hoeveel pakjesautomaten worden er eerstdaags

installés prochainement? Prévoit-on un emplacement à Eupen? Quels sont les critères pour installer un distributeur automatique?

03.02 Tomas Roggeman (N-VA): Les gares sont des endroits par excellence où des colis peuvent être livrés et retirés.

Dans quelles gares y a-t-il déjà des distributeurs automatiques de colis? Y a-t-il une marge pour leur extension? La ministre s'est-elle déjà concertée avec le ministre Gilkinet à ce sujet?

03.03 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): La commune d'Havelange sera bientôt dotée d'un distributeur bancaire bpost. Le consortium Batopin l'a contactée pour en installer un également.

Combien de dossiers d'installation de distributeurs bpost sont-ils actuellement traités? Quand sera installé celui d'Havelange? Qu'en sera-t-il d'un distributeur Batopin? Comment bpost intègre-t-elle le développement de Batopin?

03.04 Petra De Sutter, ministre (en français): Les distributeurs automatiques de colis font partie d'une gamme de solutions de proximité pour les clients. Avec les bureaux de poste, ils forment un large réseau couvrant le pays. Leur nombre a évolué de 141 en 2016 à 395 en 2021, dont 22 en province de Liège.

Ce nombre élevé en Belgique s'explique par le lancement de l'Écozone à Malines, première zone urbaine sans émission pour la livraison, avec 51 automates ouverts en permanence en plus des points de retrait existants, combinés aux véhicules électriques et vélos cargos.

Comme il s'agit d'informations sensibles en termes de concurrence, bpost ne peut pas divulguer d'informations sur les futurs distributeurs de colis. À ce stade, il n'est pas prévu d'en ajouter à Eupen.

(En néerlandais) Il existe trente-sept distributeurs automatiques de colis bpost dans trente-sept gares de la SNCB de trente-quatre villes et communes du pays. C'est le *management* opérationnel qui définit la stratégie relative à l'emplacement des distributeurs automatiques de colis. Des concertations sont organisées régulièrement entre bpost et la SNCB. Récemment, il y a encore eu des concertations au sujet de l'installation d'un

geïnstalleerd? Zal er een automaat geïnstalleerd worden in Eupen? Wat zijn de criteria voor de installatie van een automaat?

03.02 Tomas Roggeman (N-VA): Treinstations zijn bij uitstek locaties waar pakjes kunnen worden geleverd en opgehaald.

In welke stations staan vandaag al pakjesautomaten? Is er ruimte voor uitbreiding? Heeft de minister hierover al overlegd met minister Gilkinet?

03.03 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Binnenkort wordt er in de gemeente Havelange een bankautomaat van bpost geïnstalleerd. Ook het consortium Batopin heeft contact opgenomen met de gemeente om er een automaat te installeren.

Hoeveel dossiers voor de installatie van bankautomaten van bpost zijn er momenteel in behandeling? Wanneer wordt de bankautomaat in Havelange geïnstalleerd? Hoe zit het met de eventuele bankautomaat van Batopin? Op welke manier houdt bpost rekening met de uitrol van het Batopinproject?

03.04 Minister Petra De Sutter (Frans): De pakjesautomaten maken deel uit van een reeks nabijheidsoplossingen voor de klanten. Samen met de postkantoren vormen ze een wijdvertakt netwerk, dat het hele land bestrijkt. Hun aantal is geëvolueerd van 141 in 2016 tot 395 in 2021, waarvan 22 in de provincie Luik.

Dat hoge aantal pakjesautomaten in ons land valt te verklaren door de lancering van de Ecozone in Mechelen, de eerste stedelijke zone met een nuluitstoot voor de bezorging, met 51 automaten die de klok rond open zijn, naast de bestaande afhaalpunten. Daarbij wordt er gebruikgemaakt van elektrische voertuigen en cargofietsen.

Aangezien het concurrentiegevoelige informatie betreft, kan bpost geen informatie verstrekken over toekomstige pakjesautomaten. Vooralsnog zijn er geen plannen om bijkomende automaten te installeren in Eupen.

(Nederlands) Er zijn 37 bpost-pakjesautomaten in evenveel NMBS-stations in 34 steden en gemeenten. De strategie omtrent het plaatsen van de pakjesautomaten wordt bepaald door het operationele management. Er is regelmatig overleg tussen bpost en de NMBS. Er was onlangs nog een overleg over de plaatsing van een pakjesautomaat aan het station van Waterloo. Informatie over huidige en toekomstige contracten, evenals over de

distributeur automatique de colis à la gare de Waterloo. Les détails sur les contrats existants et futurs, ainsi que sur les prix et les critères appliqués, font partie des informations commerciales confidentielles.

(En français) Sept dossiers d'installation de distributeurs sont en cours. Celui d'Havelange sera installé dans les prochains mois. Nous n'avons aucune confirmation de l'installation d'un distributeur Batopin.

Le contrat de gestion de bpost prévoit un minimum de 350 distributeurs de billets dans les bureaux de poste et dans les communes où ce service n'est pas offert. La présence d'un distributeur de Batopin relève bpost de cette obligation. Batopin ne communique pas ses projets d'installation à bpost mais celle-ci en est informée via les communes et en tient compte lors de l'application de ses obligations issues du contrat de gestion.

03.05 Kattrin Jadin (MR): Je comprends que, pour des raisons de stratégie concurrentielle, l'on ne puisse projeter l'extension de cette excellente initiative tant pour le confort de l'offre que pour réduire l'empreinte écologique. Je me réjouis que bpost veuille étendre ces bonnes pratiques.

03.06 Tomas Roggeman (N-VA): J'avais espéré un engagement un peu plus fort. En tout cas, j'espère que bpost continuera à développer son réseau dans les gares.

03.07 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): L'absence de communication de Batopin vers bpost implique des frais pour bpost, car installer un distributeur coûte, et retarde son planning. Certaines communes attendent, c'est problématique. J'interpellerai le ministre de l'Économie.

L'incident est clos.

04 Question de Sophie Thémont à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les actions de sponsoring de Proximus" (55019005C)

04.01 Sophie Thémont (PS): *Un des moyens d'aider les secteurs culturel et sportif à redémarrer consiste en des actions de sponsoring de la part des entreprises publiques. Proximus, notamment, est présent depuis longtemps dans des activités sportives ou des festivals. L'assouplissement à*

prix en de criteria, maken deel uit van de bedrijfsgevoelige informatie.

(Frans) Momenteel zijn er zeven dossiers hangende inzake de installatie van automaten. De automaat van Havelange wordt in de komende maanden geïnstalleerd. De installatie van een Batopinautomaat werd ons niet bevestigd.

De beheersovereenkomst van bpost voorziet in minstens 350 geldautomaten in de postkantoren en in gemeenten zonder andere bankautomaten. Als er een automaat van Batopin is, wordt bpost van die verplichting ontheven. Batopin meldt niet aan bpost waar het automaten installeert, maar bpost wordt daar wel van op de hoogte gebracht via de gemeenten en houdt er rekening mee bij de nakoming van zijn verplichtingen die voortvloeien uit de beheersovereenkomst.

03.05 Kattrin Jadin (MR): Ik begrijp dat het om strategisch-concurrentiële redenen niet mogelijk is om in te gaan op de uitbreiding van dit initiatief, dat uitstekend is, door het comfort dat zo geboden wordt en door de verkleining van de ecologische voetafdruk die zo bewerkstelligd wordt. Ik ben verheugd dat bpost deze goede praktijken wil uitbreiden.

03.06 Tomas Roggeman (N-VA): Ik had op een iets sterker engagement gehoopt. Ik hoop in elk geval dat bpost het netwerk in de stations verder wil versterken.

03.07 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Doordat Batopin niet met bpost communiceert, ontstaan er kosten voor bpost, want de installatie van een bankautomaat kost geld, en loopt de planning vertraging op. Sommige gemeenten wachten op een automaat en dat is problematisch. Ik zal de minister van Economie hierover vragen stellen.

Het incident is gesloten.

04 Vraag van Sophie Thémont aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De sponsoracties van Proximus" (55019005C)

04.01 Sophie Thémont (PS): *Een van de middelen om de cultuur- en sportsector te ondersteunen bij de heropstart bestaat in sponsoracties door overheidsbedrijven. Zo steunt Proximus al geruime tijd sportactiviteiten en festivals. Door een gedifferentieerde versoepeling*

géométrie variable des règles sanitaires en vigueur permettra un redémarrage plus rapide en Flandre. De nombreux acteurs wallons pourraient être lésés par la politique d'investissement d'une entreprise publique.

Quelle est la ventilation régionale des montants de sponsoring investis par Proximus ces 3 dernières années? Pour 2021, comment ces budgets seront-ils répartis? En matière de sous-traitance, les équipes veillent-elles à une redistribution équitable selon les Régions? Quelles sont les recommandations du gouvernement?

04.02 **Petra De Sutter**, ministre (en français): La participation de Proximus à des actions de sponsoring relève d'un choix lié à sa politique de marketing. Les budgets liés au sponsoring sont une information commerciale confidentielle.

Dans le domaine du sport, l'accent est mis sur le football et le cyclisme, les plus populaires dans le pays. Par le biais de la fédération du football, Proximus veut développer grâce à ses technologies des opportunités pour les jeunes, les femmes et les sportifs amateurs. Le deuxième axe reste la culture, avec notamment un partenariat avec les grands festivals belges et les salles de concert et un soutien au patrimoine culturel, principalement à Bruxelles.

Proximus veut toucher tous les fans avec des marques et des organisations nationales. Sa stratégie s'appuie sur l'impact de la marque, la création de contenu pour ses plates-formes numériques, l'apport d'expériences uniques à ses clients et l'engagement pour l'écologie ou la mobilité.

04.03 **Sophie Thémont** (PS): Les entreprises publiques doivent réfléchir à une stratégie de communication si elles veulent rester compétitives, mais il faut veiller à une politique de sponsoring neutre, notamment en matière d'équité entre les Régions.

L'incident est clos.

05 Questions jointes de

- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les bureaux de poste fermés" (55019552C)
- Gaby Colebunders à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les bureaux de poste fermés dans le Limbourg" (55019553C)

05.01 **Gaby Colebunders** (PVDA-PTB) (en

van de coronaregels kunnen de activiteiten in Vlaanderen sneller hervat worden. Veel Waalse spelers dreigen benadeeld te worden door het investeringsbeleid van een overheidsbedrijf.

Hoe zijn de sponsorbedragen die Proximus de voorbije drie jaar toegekend heeft, over de Gewesten gespreid? Op welke manier zullen die budgetten in 2021 verdeeld worden? Zien de teams toe op een billijke herverdeling tussen de Gewesten wat onderaanneming betreft? Welke aanbevelingen doet de regering in dat verband?

04.02 Minister **Petra De Sutter** (Frans): Dat Proximus aan sponsoracties deelneemt, is een keuze die voortvloeit uit het marketingbeleid van het bedrijf. De sponsoringbudgetten zijn vertrouwelijke commerciële informatie.

Met betrekking tot sport gaat het leeuwendeel naar het voetbal en het wielrennen, de populairste sporten in ons land. Via de Koninklijke Belgische Voetbalbond wil Proximus dankzij zijn technologie kansen creëren voor de jongeren, de vrouwen en de amateursporters. De tweede as blijft cultuur, met onder meer een partnerschap met de grote Belgische festivals en concertzalen, alsook de ondersteuning van het cultureel erfgoed, voornamelijk in Brussel.

Proximus wil alle fans bereiken via nationale merken en organisaties. De strategie van het bedrijf berust op de impact van het merk, de creatie van content voor zijn digitale platformen, het aanbieden van unieke ervaringen aan zijn klanten en zijn engagement voor ecologie en mobiliteit.

04.03 **Sophie Thémont** (PS): Als ze competitief willen blijven, moeten de overheidsbedrijven een communicatiestrategie ontwikkelen, maar er moet op worden toegezien dat het sponsorbeleid neutraal blijft, met name op het stuk van de billijkheid tussen de Gewesten.

Het incident is gesloten.

05 Samengevoegde vragen van

- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De gesloten postkantoren" (55019552C)
- Gaby Colebunders aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De gesloten postkantoren in Limburg" (55019553C)

05.01 **Gaby Colebunders** (PVDA-PTB)

néerlandais): En raison des économies chez bpost, il arrive régulièrement que des bureaux de poste soient fermés dans le Limbourg durant les heures d'ouverture, par manque de personnel.

Combien de bureaux de poste comptait le Limbourg en 2011 et combien y en a-t-il aujourd'hui? Combien d'entre eux ne comptent qu'un seul guichetier? Au cours de l'année écoulée, combien de fois un bureau du Limbourg a-t-il dû fermer par manque de personnel? Comment ces fermetures sont-elles décidées? bpost doit-elle pouvoir garantir l'ouverture d'un bureau durant les heures d'ouverture?

05.02 **Petra De Sutter**, ministre (*en néerlandais*): J'accorde beaucoup d'importance à la proximité du service. Le septième contrat de gestion de bpost prévoit d'ailleurs le maintien du réseau de 1 300 bureaux de poste et Points Poste.

Notre pays compte 657 bureaux de poste, dont 292 peuvent être considérés comme des bureaux unipersonnels. Les fermetures de bureaux de poste sont exceptionnelles. Au cours du premier semestre de cette année, 98,6 % des heures d'ouverture ont été respectées. Les fermetures ont parfois une cause technique, comme des pannes de courant, des transformations ou du vandalisme.

À partir de mars 2020, la mobilité des travailleurs a été limitée afin d'éviter d'éventuelles contaminations entre bureaux. De ce fait, il était plus difficile de faire face aux absences. Lorsqu'une contamination était constatée parmi le personnel d'un bureau de poste, un plan de quarantaine entrait en vigueur. La planification régionale faisait toutefois en sorte qu'un même bureau ne restait jamais fermé longtemps.

Il y a aujourd'hui 100 guichetiers de moins qu'il y a 5 ans. Cette diminution est attribuée à une augmentation de l'efficacité, à la réduction de temps de contact avec les clients et aux mesures d'optimisation.

05.03 **Gaby Colebunders** (PVDA-PTB) (*en néerlandais*): J'avais demandé des chiffres pour les dix dernières années. En cinq ans, beaucoup d'emplois ont disparu. Nous nous inquiétons de la prestation de services aux citoyens. Il faut investir davantage dans les bureaux de poste.

L'incident est clos.

06 **Questions jointes de**
- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM)

(Nederlands): Door de besparingen bij bpost zijn er regelmatig postkantoren in Limburg gesloten tijdens de openingsuren door een gebrek aan personeel.

Hoeveel postkantoren waren er in 2011 in Limburg en hoeveel zijn er dat vandaag? In hoeveel daarvan werkt er slechts een loketbediende? Hoe vaak moest er het afgelopen jaar een Limburgs kantoor sluiten door personeelsgebrek? Hoe wordt er beslist over die sluiting? Moet bpost kunnen garanderen dat een kantoor open is tijdens de openingsuren?

05.02 **Minister Petra De Sutter** (*Nederlands*): Ik hecht veel belang aan de nabijheid van dienstverlening. In het zevende beheerscontract van bpost werd bepaald dat het netwerk van 1.300 postkantoren en postpunten behouden moet blijven.

Ons land telt 657 postkantoren, waarvan er 292 beschouwd kunnen worden als eenmanskantoren. Sluitingen van postkantoren zijn uitzonderlijk. In de eerste helft van het jaar werden 98,6 % van de openingsuren gerespecteerd. Sluitingen hebben soms een technische oorzaak, zoals stroompannes, verbouwingen of vandalisme.

Vanaf maart 2020 werd de mobiliteit van de medewerkers beperkt om mogelijke besmettingen tussen kantoren te vermijden. Het opvangen van afwezigheden werd hierdoor bemoeilijkt. Wanneer er bij het personeel van een postkantoor een besmetting werd vastgesteld, trad een quarantaineplan in werking. De regionale planning zorgde er evenwel voor dat hetzelfde kantoor nooit langdurig gesloten werd.

Er zijn nu 100 loketbedienden minder dan 5 jaar geleden. Dat wordt toegeschreven aan een stijging van de efficiëntie, de kortere contactduur met de klant en optimalisatie.

05.03 **Gaby Colebunders** (PVDA-PTB) (*Nederlands*): Ik had cijfers gevraagd van de voorbije tien jaar. Op vijf jaar tijd zijn er ook al heel wat jobs verdwenen. Wij maken ons zorgen over de dienstverlening. Er moet meer geïnvesteerd worden in de postkantoren.

Het incident is gesloten.

06 **Samengevoegde vragen van**
- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM)

Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le projet Écozone de bpost" (55019555C)
 - Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les projets de création d'Écozones" (55022250C)

Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het Ecozoneproject van bpost" (55019555C)
 - Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De Ecozones" (55022250C)

06.01 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Mons et Namur vont créer des Écozones, après l'expérience pilote prometteuse menée à Malines. Dans cette ville, bpost a pu garantir la distribution sans émissions malgré l'augmentation importante du nombre de colis, et les citoyens sont satisfaits.

06.01 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Bergen en Namen zullen Ecozones inrichten, in navolging van het veelbelovende proefproject in Mechelen. Daar kon bpost bezorging met een nuluitstoot waarmaken, ondanks de aanzienlijke toename van het aantal pakjes, en de burgers zijn er tevreden.

Quel est le calendrier pour Mons et Namur? Y a-t-il des caractéristiques spécifiques aux trois villes pilotes? Quels sont les aménagements de bpost à Mons et Namur? Quand évaluera-t-on ces expériences? Quelles sont les conclusions de l'expérience malinoise?

Wat is het vooropgestelde tijdspad voor Bergen en Namen? Hebben de drie pilotsteden bepaalde specifieke kenmerken? Welke aanpassingen heeft bpost doorgevoerd in Bergen en Namen? Wanneer zullen deze proefprojecten geëvalueerd worden? Wat zijn de bevindingen van het Mechelse proefproject?

06.02 Petra De Sutter, ministre (*en français*): À Mons, 95 % des colis seront livrés sans émissions dans l'*intra muros* urbain, dans les prochaines semaines, avec 19 véhicules électriques. Seules la distribution de quelques boîtes aux lettres, la distribution en soirée et le week-end et les renforts pour la fin d'année n'auront pas lieu sans émissions. Un réseau dense de distributeurs de colis sans écran est étudié.

06.02 Minister Petra De Sutter (*Frans*): De komende weken zal 95 % van de pakjes in Namen zonder uitstoot bezorgd worden in het stadscentrum. Daarvoor worden er 19 elektrische voertuigen ingezet. Enkel de bezorging bij enkele specifieke brievenbussen, de bezorging 's avonds en in het weekend en de versterking in de eindejaarsperiode zullen niet uitstootvrij zijn. Er wordt nagedacht over een wijdvertakt netwerk van Pakjesautomaten zonder scherm.

À Namur, l'infrastructure électrique sera opérationnelle en novembre et nous pensons recevoir les véhicules au premier trimestre 2022. Les distributeurs de colis sans écran seront placés d'ici une semaine. bpost collabore avec l'association Namur Boutique qui vise à promouvoir les commerçants locaux.

In Namen zal de elektrische infrastructuur operationeel zijn in november. De voertuigen verwachten we in het eerste kwartaal van 2022. De Pakjesautomaten zonder scherm worden binnen een week geïnstalleerd. bpost werkt samen met de vereniging Namur Boutique, die lokale handel wil promoten.

Mons, Namur et Malines, villes de taille moyenne, ont un centre facilement identifié, avec des projets d'amélioration de la qualité de vie. Outre l'installation de lieux de charge électrique, bpost souhaite créer à Mons et Namur un réseau dense de points d'enlèvement de colis en se basant sur ses bureaux de poste, Points Poste et points colis et en y ajoutant des distributeurs avec ou sans écran.

Bergen, Namen en Mechelen – middelgrote steden – hebben een gemakkelijk herkenbaar centrum en er lopen projecten voor de verbetering van de levenskwaliteit. Naast de plaatsing van elektrische laadpalen wil bpost in Bergen en Namen een dicht netwerk van afhaalpunten voor pakjes uitbouwen uitgaande van zijn postkantoren, PostPunten en PakjesPunten, uitgebreid met Pakjesautomaten met en zonder scherm.

Écozone sera évalué après quelques mois de fonctionnement. La direction de bpost avait présenté à la presse les excellents résultats de ce projet pour l'année pilote à Malines. Cela a réduit la pollution de l'air, la pollution sonore et les nuisances du trafic. Les facteurs se sont bien adaptés et apprécient que les véhicules électriques soient automatiques et ne nécessitent pas de faire le plein.

Het Ecozoneproject zal na enkele maanden geëvalueerd worden. De directie van bpost had de uitstekende resultaten van dit proefproject dat één jaar in Mechelen liep aan de pers voorgesteld. Er was minder luchtvervuiling, minder geluidsoverlast en minder verkeershinder. De postbodes hebben zich goed aangepast en stellen het op prijs dat de elektrische voertuigen automaten zijn en niet

La distribution et le remplissage des distributeurs sont simples.

Louvain et d'autres communes mènent des discussions sur ces projets dont les conclusions seront diffusées en phase de maturité.

06.03 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Ce projet d'Écozone est intéressant pour la réduction des émissions de CO₂. Je me réjouis que l'expérience namuroise y associe des acteurs de l'économie locale.

Considérant la stratégie de durabilité de bpost, il serait intéressant de voir si d'autres agglomérations peuvent aussi être impliquées. Si tous les indicateurs sont au vert, ces expériences seront à amplifier.

L'incident est clos.

07 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La charge de travail chez bpost" (55019566C)

07.01 Nathalie Dewulf (VB): La pression du travail chez bpost est trop élevée: le salaire des travailleurs n'est pas proportionnel au nombre d'heures que les travailleurs doivent effectuer, l'effectif est réduit pour une charge de travail qui reste inchangée et la communication avec le personnel est insuffisante. En conséquence, de nombreux travailleurs sont à bout de force et malades, tandis que les nouveaux collaborateurs abandonnent souvent. Le parc automobile serait également en mauvais état.

Pourquoi les nouveaux collaborateurs quittent-ils bpost? Comment expliquer la pression du travail élevée? Comment la réduire? Quelles sont les mesures prises pour améliorer l'état du parc automobile? Pourquoi la communication avec le personnel fait-elle tant défaut?

07.02 Petra De Sutter, ministre (*en néerlandais*): Le volume important et croissant de la distribution du courrier et des colis nécessite un effectif capable d'y faire face. C'est pourquoi bpost mène une politique massive de recrutement, de recyclage et de maintien du personnel. Diverses initiatives sont prises dans les zones concernées par des tensions sur le marché du travail, tant pour le renforcement temporaire de l'effectif que pour la création d'emplois structurels. Cela se traduit notamment par l'augmentation du nombre d'étudiants jobistes, le soutien au personnel en faisant appel à des

bijgetankt moeten worden. De bezorging en het vullen van de automaten zijn eenvoudig.

Leuven en andere gemeenten voeren gesprekken over deze projecten waarvan de conclusies bekendgemaakt zullen worden als ze op kruissnelheid zullen zijn gekomen.

06.03 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Dit project met Ecozones is interessant voor de vermindering van de CO₂-uitstoot. Ik ben blij dat er bij het experiment in Namen actoren uit de lokale economie betrokken werden.

Gelet op de duurzaamheidsstrategie van bpost zou het interessant zijn na te gaan of er ook andere agglomeraties bij betrokken kunnen worden. Als alle indicators op groen staan, moeten die experimenten uitgebreid worden.

Het incident is gesloten.

07 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De werkdruk bij bpost" (55019566C)

07.01 Nathalie Dewulf (VB): De werkdruk bij bpost ligt te hoog. Werknemers moeten meer uren presteren dan ze worden uitbetaald, er wordt minder personeel ingezet voor hetzelfde werk en de communicatie met het personeel is ondermaats. Daardoor zijn vele werknemers opgebrand en ziek, terwijl de nieuwkomers vaak afhaken. Daarnaast zou ook het wagenpark in slechte staat zijn.

Waarom haken nieuwkomers af? Wat verklaart de hoge werkdruk? Hoe kan die worden verlaagd? Wat wordt er gedaan aan het wagenpark? Waarom wordt er zo weinig gecommuniceerd met het personeel?

07.02 Minister Petra De Sutter (*Nederlands*): Het grote en stijgende volume van de post- en pakjesbedeling vereist veel arbeidskrachten. Daarom voert bpost een breed beleid inzake aanwerving, omscholing en behoud van personeel. In zones met een spanning op de arbeidsmarkt worden verschillende initiatieven genomen, zowel voor tijdelijke versterkingen als voor structurele aanwervingen. Denk aan meer jobstudenten, ondersteuning door interims en een verhoging van de instroommogelijkheden.

intérimaires et l'augmentation des possibilités d'entrer dans la profession.

bpost accorde beaucoup d'attention à l'information et à la communication: des lettres d'information sont envoyées, des informations sont transmises par le biais des panneaux de communication, des informations opérationnelles sont fournies aux travailleurs toutes les deux semaines et des petits briefings sont organisés régulièrement.

bpost déploie de gros efforts pour accompagner les nouveaux collaborateurs en mettant en place une école postale, des accompagnateurs et des coaches formés, ainsi qu'en prévoyant de faire des retours et d'effectuer un suivi. En effet, l'entreprise juge primordial de conserver les nouveaux collaborateurs.

Les nouveaux arrivants donnent également leur avis sur l'accueil qu'ils reçoivent, aussi des ajustements peuvent-ils être apportés.

Le service de prévention et les organisations syndicales assurent un suivi de l'état de la flotte. Il n'y a pas, à notre connaissance, de plaintes concernant l'état des véhicules. Des observations sont parfois formulées en ce qui concerne la propreté des voitures, bien qu'elles soient nettoyées tous les quinze jours. Lorsqu'un postier constate un problème, il doit en informer le chef d'équipe et un véhicule de rechange lui est attribué. Tous les véhicules sont renouvelés tous les quatre ou cinq ans. Il existe également une flotte de réserve. Tout véhicule refusé au contrôle technique annuel est immédiatement retiré du service.

07.03 Nathalie Dewulf (VB): Le métier de facteur est souvent sous-estimé. Il est essentiel que les nouveaux collaborateurs bénéficient d'un accompagnement adéquat mais ce n'est pas toujours possible, par manque de temps.

Certains facteurs ne maîtrisent pas suffisamment le néerlandais pour pouvoir effectuer leur travail et disparaissent dès lors rapidement ou leurs tâches doivent être redistribuées entre les autres facteurs. Cet élément augmente également la pression du travail.

Espérons que les choses s'amélioreront enfin d'ici la fin de l'année.

L'incident est clos.

08 Questions jointes de
- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM
Fonction publique et Entreprises publiques) sur

bpost besteedt wel degelijk veel aandacht aan informatie en communicatie. Er zijn informatiebrieven, er wordt informatie verspreid via communicatieborden, tweewekelijks wordt operationele informatie verstrekt aan de medewerkers en op geregelde tijdstippen zijn er ook korte briefings.

Met een postschool, begeleiders en opgeleide coaches, afspraken inzake feedback en opvolgmomenten doet bpost grote inspanningen om nieuwkomers te begeleiden. Het bedrijf vindt het immers heel belangrijk om nieuwe krachten aan boord te houden.

De nieuwelingen geven ook zelf feedback over hun onthaal, zodat bijsturingen mogelijk zijn.

De preventiedienst en de vakbonden volgen de staat van het wagenpark op. Voor zover bekend, zijn er geen klachten over de staat van de wagens. Wel zijn er soms opmerkingen over de netheid van de wagens, alhoewel ze om de veertien dagen worden schoongemaakt. Wanneer een postmedewerker een probleem opmerkt, moet hij de teamleader op de hoogte brengen en krijgt hij een reservevoertuig. Alle wagens worden om de vier of vijf jaar vernieuwd. Er is ook een reservevloot. Een voertuig dat wordt afgekeurd bij de jaarlijkse technische controle, wordt onmiddellijk uit dienst genomen.

07.03 Nathalie Dewulf (VB): De job van postbode wordt vaak onderschat. Een goede begeleiding van nieuwe medewerkers is essentieel, maar door tijdsgebrek lukt dat soms niet.

Sommige postbodes spreken ook onvoldoende Nederlands om hun job te kunnen uitoefenen, waardoor ze snel weer verdwijnen of hun taken moeten worden herverdeeld onder de andere postbodes. Ook dat verhoogt de werkdruk.

Hopelijk komt er tegen de eindejaarsperiode eindelijk beterschap.

Het incident is gesloten.

08 Samengevoegde vragen van
- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM
Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over

"Le scandale autour de Jean-Paul Van Avermaet" (55019622C)

- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La situation concernant M. Jean-Paul Van Avermaet" (55022161C)

08.01 **Nathalie Dewulf** (VB): M. Jean-Paul Van Avermaet a conclu un accord financier portant sur son départ.

Pourquoi son contrat avec bpost ne comportait-il pas une clause de sauvegarde? Le conseil d'administration avait-il connaissance des accusations dont faisait l'objet M. Van Avermaet? Dans ce cas, pourquoi l'avoir choisi? Une clause de sauvegarde sera-t-elle inscrite dans le contrat avec le nouveau CEO?

08.02 **Petra De Sutter**, ministre (*en néerlandais*): Il convient d'apporter tout le soin et la sérénité nécessaires au processus de désignation d'un nouveau CEO, qui constitue une opération très importante pour bpost.

À l'époque, il a été fait appel à Egon Zehnder, un tiers indépendant, dans le cadre de la procédure transparente qui a été suivie pour la nomination du nouveau CEO. Au moment de la signature du contrat, le conseil d'administration n'avait pas connaissance des accusations pesant sur la personne de M. Van Avermaet.

Pour licencier M. Van Avermaet, bpost a fait appel à des experts. Le conseil d'administration a opté pour un accord à l'amiable pour trois raisons: l'entreprise voulait pouvoir mettre fin à l'action juridique, elle désirait connaître et maîtriser le coût final auquel elle devrait faire face et enfin, elle souhaitait préserver au maximum sa réputation et limiter les tensions internes.

La société bpost est liée à des clauses contractuelles de confidentialité et ne peut donner aucun commentaire quant au fond. Le montant sera rendu public dans le rapport de rémunération 2022.

Personnellement, je trouve cette histoire regrettable. Elle laisse un sentiment d'amertume chez l'ensemble des travailleurs.

Le conseil d'administration, après une étude de marché, a finalement désigné Korn Ferry pour assister le comité de rémunération et de nomination dans sa recherche d'un nouvel administrateur délégué. Le conseil d'administration a insisté pour que les candidats fassent l'objet d'une analyse approfondie. Celle-ci s'est déroulée en toute

"Het schandaal rond Jean-Paul Van Avermaet" (55019622C)

- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De stand van zaken met betrekking tot Jean-Paul Van Avermaet" (55022161C)

08.01 **Nathalie Dewulf** (VB): Jean-Paul Van Avermaet is tot een financieel akkoord gekomen over zijn vertrek.

Waarom stond er geen vrijwaringsclausule in zijn contract met bpost? Was de raad van bestuur op de hoogte van de beschuldigingen tegen hem? Als dat zo is, waarom heeft men dan voor hem gekozen? Komt er in het contract met de nieuwe CEO wel een vrijwaringsclausule?

08.02 Minister **Petra De Sutter** (*Nederlands*): De aanstelling van een nieuwe CEO is heel belangrijk voor bpost en het proces moet zorgvuldig en serieus gebeuren.

Voor de benoeming van een nieuwe CEO werd ten tijde van Van Avermaet een transparante procedure gevolgd via Egon Zehnder, een onafhankelijke derde. Toen hij zijn contract ondertekende, was de raad van bestuur niet op de hoogte van de beschuldigingen tegen hem.

Om Van Avermaet te ontslaan, heeft bpost een beroep gedaan op experts. De raad van bestuur heeft voor een minnelijke schikking gekozen en heeft daar drie redenen voor. Het bedrijf wilde de rechtszaak kunnen afsluiten, het wilde de uiteindelijke kost voor het bedrijf kennen en beheersbaar houden en tot slot wilde het reputatieschade en interne onrust beperken.

bpost is contractueel tot geheimhouding verplicht en mag geen inhoudelijke commentaar geven. Het bedrag zal wel in het remuneratieverdrag van 2022 publiek worden gemaakt.

Zelf vind ik dit een betreutswaardige zaak en ook voor alle medewerkers heeft dit verhaal een bittere nasmaak.

De raad van bestuur heeft na een marktbevraging uiteindelijk Korn Ferry aangesteld om het remuneratie- en benoemingscomité te helpen bij de zoektocht naar een nieuwe gedelegeerd bestuurder. De raad van bestuur heeft aangedrongen op een grondige analyse van de kandidaten. Ze is in alle sereniteit gebeurd. Het contract werd op basis van

sérénité. Le contrat a été préparé sur la base d'avis formulés par des experts.

Le passage du précédent CEO est un épisode regrettable de l'histoire de bpost. L'entreprise mérite mieux. Mon objectif est d'aider bpost, avec son conseil d'administration, à relever de nouveaux défis de manière saine et efficace.

08.03 Nathalie Dewulf (VB): Je ne peux pas concevoir que plusieurs administrateurs aient refusé de comprendre qu'ils avaient tort en choisissant M. Van Avermaet et qu'ils aient encore leur mot à dire sur l'avenir de bpost. Parce que M. Van Avermaet ne pouvait pas se rendre aux États-Unis sous peine d'être arrêté, plusieurs talents de grande qualité ont démissionné et je le déplore.

L'incident est clos.

09 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le plan B de bpost" (55019958C)

09.01 Nathalie Dewulf (VB): En raison du réchauffement climatique, nous allons devoir nous habituer à des étés chauds et secs et à des averses potentiellement intenses, comme l'ont démontré les événements récents.

bpost a un plan hiver et un plan été, mais existe-t-il également un plan pour les précipitations intenses? La ministre peut-elle fournir des explications à cet égard?

09.02 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): Le 20 juillet dernier, j'ai effectué une visite de terrain dans la zone sinistrée dans l'est du pays avec M. Tirez, le CEO de bpost, et Mme Hanard, la présidente du conseil d'administration. Il n'existait aucune feuille de route pour des circonstances aussi extrêmes. Je tiens à remercier les collaborateurs de bpost de s'être efforcés de poursuivre, dans des circonstances très difficiles, la mission de service public de bpost. Il a fallu, à l'époque, prendre très rapidement des décisions ad hoc de manière centralisée dans les zones les plus durement touchées, y compris l'affectation de personnel et de moyens supplémentaires, en concertation avec les autorités locales, régionales et nationales concernées. Cela a permis de continuer à exécuter les opérations logistiques. bpost a ainsi proposé d'acheminer gratuitement la correspondance adressée vers l'adresse d'hébergement des victimes, grâce à une adaptation rapide du service *Do My Move*. bpost

adviezen van experts voorbereid.

De passage van de vorige CEO is een betreurenswaardige zaak in de geschiedenis van het bedrijf. bpost verdient beter. Het is mijn ambitie om samen met de raad van bestuur bpost te helpen nieuwe uitdagingen aan te gaan op een gezonde en efficiënte manier.

08.03 Nathalie Dewulf (VB): Het kan er bij mij niet in dat verschillende bestuurders niet wilden inzien dat zij zich hadden vergist in de keuze voor Van Avermaet en dat zij nog steeds mee beslissen over de toekomst van bpost. Omdat Van Avermaet niet naar de VS kon wegens een arrestatiebevel, hebben meerdere toptalenten ontslag genomen en dat is erg jammer.

Het incident is gesloten.

09 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het plan B van bpost" (55019958C)

09.01 Nathalie Dewulf (VB): Door de klimaatopwarming zullen we moeten wennen aan warme en droge zomers en aan mogelijk hevige regenbuien, zoals de recente gebeurtenissen hebben aangetoond.

bpost heeft een winterplan en een zomerplan, maar is er ook een plan voor hevige regens? Kan de minister dat toelichten?

09.02 Minister Petra De Sutter (Nederlands): Ik heb op 20 juli samen met de heer Tirez, de CEO van bpost, en mevrouw Hanard, voorzitter van de raad van bestuur, een terreinbezoek gedaan in het getroffen gebied in het oosten van het land. Voor dergelijke extreme omstandigheden was er geen draaiboek. Ik wil de medewerkers van bpost bedanken omdat zij toen in heel moeilijke omstandigheden hebben getracht om de openbare dienstverlening van bpost verder te zetten. Men moest toen heel snel gecentraliseerd beslissingen ad hoc nemen in de zwaarst getroffen gebieden, inclusief het inzetten van extra personeel en middelen, in overleg met de betrokken lokale, regionale en nationale overheden. Daarmee kon men de logistieke operaties blijven uitvoeren. Zo heeft bpost aangeboden om geadresseerde briefwisseling gratis over te brengen naar het adres van onderdak van de slachtoffers, dankzij een snelle aanpassing van *Do My Move*. Op het terrein volgt bpost de situatie nog steeds op. Zodra huizen,

suit toujours la situation sur le terrain. Dès que les maisons, les rues et les quartiers seront de nouveau accessibles, la distribution reprendra.

Une quinzaine de bureaux de poste ont été fortement touchés et la reprise normale des activités a pris des mois. Je souhaite également témoigner mon soutien aux membres du personnel de bpost qui ont été touchés personnellement. Ils ont pu bénéficier d'un soutien pratique et psychosocial et bpost a lancé une opération de solidarité, en plus d'autres initiatives telles que des prêts souples sans intérêts et un suivi continu.

bpost est encore fort occupée par l'évaluation, le nettoyage et la reconstruction mais il est évident qu'elle réfléchira à une plus grande capacité de résilience lors de telles catastrophes.

L'incident est clos.

10 Question de Hans Verreyt à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La gestion de la faillite de la Sabena et le rôle des trois grands syndicats" (55019989C)

10.01 Hans Verreyt (VB): Après la grève de 1995 à la Sabena, un fonds social d'une valeur de 1,8 million d'euros a été créé, financé par les contributions du personnel navigant et par les trois grands syndicats, la CGSLB, la CSC et la FGTV. Rien n'a été entrepris, depuis, bien que les anciens employés de la Sabena aient tenté de mettre les syndicats en demeure à plusieurs reprises. Il apparaît une fois de plus que les organisations syndicales ont tout loisir d'agir à leur guise.

Comment la ministre s'y prendra-t-elle pour régler cette situation? Ne pense-t-elle pas aussi que les ayants droit devraient percevoir des intérêts de retard?

10.02 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): Ce dossier concerne plutôt les syndicats nationaux et il me semble logique que le ministre de l'Économie et du Travail recoure à la concertation sociale pour le résoudre. Par ailleurs, je ne suis responsable qu'à l'égard de Proximus et de bpost. La Société Fédérale de Participations et d'Investissement (SFPI), sous la tutelle du ministre des Finances, est chargée de la gestion de plusieurs entreprises publiques et détient des participations dans des entreprises publiques qui ne sont pas de ma compétence. Du point de vue légal, tant le ministre des Finances que le ministre de l'Économie sont ministre de tutelle. Je ne puis donc

straten en buurten weer toegankelijk worden, wordt de bezorging hervat.

Een vijftiental postkantoren was zwaar getroffen en de normale hervatting heeft maanden op zich laten wachten. Ik wil ook mijn steun betuigen aan het personeel van bpost dat persoonlijk werd getroffen. Zij konden praktische en psychosociale steun krijgen en bpost heeft ook een solidariteitsactie opgezet, naast andere initiatieven als soepele renteloze leningen en een continue opvolging.

bpost is nog volop bezig met de evaluatie, het opruimen en de heropbouw, maar het is evident dat het zich zal beraden over meer weerbaarheid bij dergelijke catastrofes.

Het incident is gesloten.

10 Vraag van Hans Verreyt aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De afhandeling van het faillissement van Sabena en de rol van de drie grote vakbonden" (55019989C)

10.01 Hans Verreyt (VB): Na de staking van 1995 bij Sabena werd een sociaal fonds opgericht ter waarde van 1,8 miljoen euro, afkomstig van bijdragen van het boordpersoneel en beheerd door de drie grote vakbonden ACLVB, ACV en ABVV. Daar is niets mee gedaan, ondanks het feit dat de betrokken ex-werknemers van Sabena de vakbonden verschillende keren in gebreke hebben trachten te stellen. Hier is sprake van een vrijbrief voor de vakbonden om te doen en te laten wat ze willen.

Hoe zal de minister dit regelen? Vindt ze ook niet dat de rechthebbenden een wettelijke nalatigheidsinterest moeten krijgen?

10.02 Minister Petra De Sutter (Nederlands): Dit dossier houdt veeleer verband met nationale vakbonden en het lijkt me logisch dat de minister van Werk en Economie een beroep doet op het sociaal overleg om dit op te lossen. Overigens ben ik enkel verantwoordelijk voor Proximus en bpost. De Federale Participatie- en Investeringsmaatschappij (FPIM), onder voogdij van de minister van Financiën, staat in voor het beheer van meerdere overheidsbedrijven en heeft participaties in overheidsbedrijven die niet vallen onder mijn bevoegdheid. Wettelijk zijn zowel de minister van Financiën als de minister van Economie voogdijminister. Ik kan dus niet

pas intervenir, même si j'espère sincèrement que les ministres concernés pourront proposer une solution.

10.03 Hans Verreyt (VB): Cette réponse n'en est pas une. Le gouvernement est un et indivisible. Si le ministre du Travail, M. Dermagne, refuse de répondre et me renvoie vers vous, je le fais évidemment. Les dindons de la farce sont les travailleurs syndiqués qui ont encore une réserve de 1,8 million d'euros.

L'incident est clos.

11 Questions jointes de

- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le départ de membres de la direction de bpost" (55020556C)
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le départ d'Ilias Simpson de bpost Group" (55021077C)
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le départ du CFO de bpost" (55021667C)
- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les départs successifs de cadres de bpost" (55022218C)

11.01 Nathalie Dewulf (VB): C'est la crise depuis un certain temps au sein de la direction de bpost. Plusieurs membres de la direction sont en partance. Chaque succession pose le problème de la perte de qualité.

Y a-t-il une raison pour laquelle les membres de la direction partent découragés? Quelle est l'incidence de ces départs sur l'avenir de bpost? Y a-t-il des problèmes internes chez Radial? Les successeurs de M. Simpson reprendront-ils ses fonctions tout en continuant à exercer leurs propres fonctions? Ou recherche-t-on deux remplaçants? La ministre interrogera-t-elle M. Tirez à ce sujet?

11.02 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): *La stabilité au sein du management de bpost avait été désignée comme un problème sous la direction de l'ex-CEO. Or plusieurs départs des structures dirigeantes ont été annoncés récemment, notamment ceux de la directrice financière et du patron de la filiale américaine Radial.*

Quelles sont les causes de ces départs? D'autres sont-ils prévus d'ici la fin de l'année? Y a-t-il un problème particulier avec Radial? Où en sont les

tussenbeide komen, al hoop ik van harte dat de betrokken ministers een oplossing kunnen bieden.

10.03 Hans Verreyt (VB): Dit is een nietszeggend antwoord. De regering is één en ondeelbaar. Als minister van Werk Dermagne weigert te antwoorden en mij doorstuurt naar deze minister, dan doe ik dat natuurlijk. Maar wie zijn hoe dan ook de klos? De gesyndiceerde werknemers die nog 1,8 miljoen euro opzij hebben staan.

Het incident is gesloten.

11 Samengevoegde vragen van

- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Vertrekkende directieleden bij bpost" (55020556C)
- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het vertrek van Ilias Simpson bij bpost Group" (55021077C)
- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het vertrek van de CFO van bpost" (55021667C)
- Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het vertrek van verschillende leidinggevenden bij bpost" (55022218C)

11.01 Nathalie Dewulf (VB): Het rommelt al een tijdje aan de top bij bpost. Verschillende directieleden vertrekken. Bij elke opvolging is er sprake van kwaliteitsverlies.

Is er een reden waarom de directieleden ontmoedigd vertrekken? Welke impact heeft dit op de toekomst van bpost? Zijn er interne problemen bij Radial? Zullen de opvolgers van de heer Simpson zijn taak overnemen en hun eigen taken verder blijven uitoefenen? Of wordt er naar twee vervangers gezocht? Zal de minister de heer Tirez hierover ondervragen?

11.02 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): *De stabiliteit bij het management van bpost werd al onder het leiderschap van de voormalige CEO als pijnpunt aangewezen. Recent werd het vertrek van verschillende topfiguren uit de managementstructuren aangekondigd, met name dat van de financieel directrice en van het hoofd van de Amerikaanse dochtermaatschappij Radial.*

Hoe valt het vertrek van deze managers te verklaren? Zullen er tegen het jaareinde nog meer ontslagen volgen? Is er een specifiek probleem met

procédures de recrutement?

Radial? Hoe staat het met de aanwervingsprocedures?

11.03 Petra De Sutter, ministre (*en néerlandais*): Au cours de l'année écoulée, sous la direction du CEO précédent, plusieurs personnes ont quitté bpost. M. Tirez a été désigné le 1^{er} juillet 2021. Plus de la moitié des membres du conseil d'administration ont été renouvelés. Le conseil d'administration a également une nouvelle présidente. Le nouveau CEO et le nouveau conseil d'administration se sont tout de suite attelés à l'élaboration d'un plan de suivi concernant trois membres du comité de direction. Par ailleurs, M. Simpson et Mme Geirnaerdt ont décidé de donner une nouvelle orientation à leur carrière. Le nouveau CEO et le nouveau conseil d'administration ont dès lors la possibilité d'accélérer la transformation de bpost group, pour en faire un acteur international au niveau du commerce en ligne et de la logistique.

(*En français*) Aux États-Unis, bpost assure la continuité avec Laura Ritchey (COO) et Gary Crowe (CFO). Le CEO de bpost suit de près les filiales nord-américaines. Radial US répond aux attentes fixées lors de l'acquisition. bpost veut la faire croître pour rester leader dans la logistique de l'e-commerce aux USA.

Leen Geirnaerdt restera CFO de bpost group jusqu'à la mi-novembre. Un bureau de chasseurs de têtes a dressé une liste de candidats. Le nouveau CFO devra accélérer la transformation du groupe en un partenaire logistique de l'e-commerce d'avenir et aligner plus rapidement l'écoute sur les références du secteur en veillant aux performances et au contrôle du groupe pour en renforcer la compétitivité. Le comité de rémunération et de nomination évaluera bientôt la *short list*. Dans l'intervalle, la *financial team* assure la continuité des activités.

Les nombreux changements sont un défi à court terme. Mais le management et le conseil d'administration sauront faire les bons choix.

11.04 Nathalie Dewulf (VB): bpost a un besoin urgent de stabilité. M. Tirez a 18 ans d'expérience et constitue un bon choix.

L'incident est clos.

Le **président**: Les questions n^{os} 55020642C et 55020646C de Mme Jadin sont transformées en questions écrites.

11.03 Minister Petra De Sutter (*Nederlands*): Tijdens het afgelopen jaar is onder de vorige CEO een aantal mensen vertrokken bij bpost. Op 1 juli 2021 is de heer Tirez aangesteld. De raad van bestuur is voor meer dan de helft vernieuwd. Er is ook een nieuwe voorzitter van de raad van bestuur. De nieuwe CEO en de nieuwe raad van bestuur zijn meteen beginnen te werken aan een opvolgingsplan voor drie leden van het directiecomité. Daarnaast hebben de heer Simpson en mevrouw Geirnaerdt besloten om hun carrière een nieuwe wending te geven. Dit geeft de mogelijkheid voor de nieuwe CEO en de nieuwe raad van bestuur om de transformatie van de bpost group te versnellen naar een internationale e-commerce- en logistieke speler.

(*Frans*) In de Verenigde Staten verzekert bpost de continuïteit met Laura Ritchey (COO) en Gary Crowe (CFO). De CEO van bpost volgt de Noord-Amerikaanse dochterondernemingen van nabij op. Radial US voldoet aan de verwachtingen die ten tijde van de overname gesteld werden. bpost wil dat bedrijf doen groeien om leider te blijven in de sector van de logistiek van de e-commerce in de VS.

Leen Geirnaerdt blijft tot half november CFO van bpost group. Een headhunterbureau heeft een lijst van kandidaten opgesteld. De nieuwe CFO zal de omvorming van de groep tot een toekomstgerichte logistieke partner voor e-commerce moeten versnellen en sneller op de benchmarks van de sector moeten inspelen door de prestaties en de controle van de groep te verzekeren om het concurrentievermogen te versterken. Het bezoldigings- en benoemingscomité zal de shortlist binnenkort evalueren. In afwachting daarvan zorgt het financial team voor de bedrijfscontinuïteit.

De vele veranderingen vormen een uitdaging op korte termijn. De directie en de raad van bestuur zullen evenwel de juiste keuzes kunnen maken.

11.04 Nathalie Dewulf (VB): bpost heeft dringend stabiliteit nodig. De heer Tirez heeft achttien jaar ervaring en is een goede keuze.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: Vragen nrs. 55020642C en 55020646C van mevrouw Jadin worden omgevormd in schriftelijke vragen.

12 Questions jointes de

- Joris Vandenbroucke à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Des taxes sur l'envoi de colis entre particuliers" (55020892C)
- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le système d'un guichet unique pour l'importation" (55022245C)

12.01 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): *Le 1^{er} juillet, l'Union européenne supprimait l'exonération de TVA pour l'importation de biens hors UE dont le prix n'excède pas 22 euros. Pour maintenir l'activité commerciale, elle lançait Import One-Stop Shop (IOSS). Les commerces en ligne non européens peuvent y régler à l'avance la TVA et les coûts d'importation, ce qui évite au consommateur des frais de livraison supplémentaires.*

bpost promeut ce système sur son site, en prenant l'exemple de plates-formes commerciales internationales comme Wish ou AliExpress, dont les pratiques exercent une pression sociale et environnementale contraire aux objectifs de durabilité, de responsabilité sociétale et de soutien à l'économie locale de bpost.

Quel est l'objectif de cette démarche promotionnelle par bpost? Une réflexion est-elle menée sur le respect de ses objectifs de durabilité et de responsabilité sociétale?

12.02 Petra De Sutter, ministre (en français): *bpost a donné l'exemple des smartphones, parce qu'ils font partie des achats en ligne les plus courants. Le site indique que le destinataire évitera les frais d'importation en passant commande auprès d'une boutique en ligne enregistrée à l'IOSS. bpost cite les grandes boutiques comme AliExpress, Amazon ou eBay à titre d'exemple, en tant qu'elles s'y sont déjà inscrites. bpost n'incite nullement à acheter sur ces plates-formes, qui sont simplement les plus utilisées par les consommateurs lors d'achats en dehors de l'UE.*

12.03 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): *C'est une question de cohérence par rapport à la stratégie de durabilité. L'information devrait intégrer le coût social et environnemental du commerce en ligne.*

L'incident est clos.

12 Samengevoegde vragen van

- Joris Vandenbroucke aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Heffingen op het verzenden van pakjes tussen particulieren" (55020892C)
- Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het systeem van een enkel loket voor de invoer" (55022245C)

12.01 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): *Op 1 juli heeft de Europese Unie een einde gemaakt aan de btw-vrijstelling voor de invoer van goederen van buiten de EU met een prijs tot 22 euro. Om de commerciële activiteit aan de gang te houden heeft de EU het Import One-Stop Shop-portaal (IOSS) gelanceerd. Niet-Europese webwinkels kunnen op dat portaal de btw en de invoerkosten vooraf regelen, waardoor de consumenten geen bijkomende leveringskosten hoeven te betalen.*

bpost promoot dat systeem op zijn website, en verwijst daarbij expliciet naar internationale commerciële platforms zoals Wish en AliExpress. De activiteiten van deze platforms hebben echter een sociale en een milieu-impact die haaks staat op de doelstellingen van bpost in verband met duurzaamheid, maatschappelijke verantwoordelijkheid en de ondersteuning van de lokale economie.

Met welk oogmerk promoot bpost dat systeem? Wordt er in de context van het commerciële beleid van het bedrijf nagedacht over het nastreven van de doelstellingen inzake duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid?

12.02 Minister Petra De Sutter (Frans): *bpost heeft het voorbeeld gegeven van de smartphones, want die behoren tot de artikelen die het vaakst online gekocht worden. Op de site staat te lezen dat de bestemming invoerkosten kan vermijden als hij zijn artikel bestelt bij een IOSS-geregistreerde webshop, zoals AliExpress, Amazon of eBay. Dat wil niet zeggen dat bpost mensen ertoe wil aanzetten om bij die platforms te shoppen, maar het zijn gewoon de platforms die het vaakst gebruikt worden door consumenten voor aankopen buiten de EU.*

12.03 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): *Men moet consequent zijn bij het uitvoeren van de duurzaamheidsstrategie. De sociale en milieukosten van de e-commerce moeten meegenomen worden in de informatie.*

Het incident is gesloten.

13 Questions jointes de

- **Sigrid Goethals à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Des facteurs francophones chez bpost Zaventem" (55021746C)**

- **Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Des facteurs francophones chez bpost Zaventem" (55021828C)**

13.01 Sigrid Goethals (N-VA): Après une grève au centre de distribution de Zaventem, il a été convenu que des francophones pouvaient être recrutés au poste de facteur.

Ces recrutements ont-ils déjà eu lieu? L'immersion linguistique en néerlandais que ces personnes doivent suivre leur permet-elle d'exercer correctement leur fonction? S'agit-il de contrats temporaires dans l'attente du recrutement de personnel néerlandophone? Cette façon de procéder sera-t-elle déployée dans l'ensemble de la périphérie flamande? Les facteurs francophones doivent-ils, conformément à la législation linguistique, disposer d'une attestation linguistique?

13.02 Nathalie Dewulf (VB): *L'engagement de facteurs francophones dans le centre de distribution de Zaventem est contraire aux dispositions de la législation sur l'emploi des langues.*

La ministre peut-elle donner des précisions sur le nombre de travailleurs francophones qui ont été engagés et sur leur statut? Prendra-t-elle des mesures pour que seuls des néerlandophones soient employés et que les effectifs soient suffisants? Quelle est la situation dans les autres communes de la périphérie flamande?

Président: Nicolas Parent

13.03 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): Le volume croissant de la distribution de courrier et de colis exige une forte augmentation des effectifs. Raison pour laquelle bpost mène une large politique de recrutement, de reconversion et de rétention.

Dans les zones qui connaissent une tension sur le marché de l'emploi, où une pénurie temporaire de personnel peut se produire, des initiatives sont élaborées en vue d'un renforcement temporaire et d'un recrutement structurel. Il s'agit notamment d'augmenter le contingent d'étudiants jobistes et d'accroître les possibilités d'entrée, par exemple en prévoyant des formations linguistiques pour les candidats et en faisant appel à un bureau intérimaire local supplémentaire.

13 Samengevoegde vragen van

- **Sigrid Goethals aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Franstalige postbodes bij bpost Zaventem" (55021746C)**

- **Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Franstalige postbodes bij bpost Zaventem" (55021828C)**

13.01 Sigrid Goethals (N-VA): Na een staking in het verdeelcentrum in Zaventem werd overeengekomen dat Franstaligen konden worden aangeworven als postbode.

Is dat ondertussen al gebeurd? Is het taalbad Nederlands dat zij moeten volgen voldoende om hun functie te kunnen uitoefenen? Gaat het om tijdelijke contracten in afwachting van de aanwerving van Nederlandstalig personeel? Wordt deze manier van werken uitgerold over de hele Vlaamse Rand? Moeten de Franstalige postbodes, in overeenstemming met de taalwetgeving, beschikken over een tweetaligheidsattest?

13.02 Nathalie Dewulf (VB): *Het aanwerven van Franstalige postbodes in het verdeelcentrum in Zaventem is in strijd met de taalwetgeving.*

Kan de minister informatie geven over het aantal en het statuut van de Franstalige werknemers die zijn aangeworven? Neemt de minister maatregelen om ervoor te zorgen dat enkel Nederlandstaligen worden tewerkgesteld en dat er voldoende personeel is? Wat is de situatie in de andere gemeenten van de Vlaamse Rand?

Voorzitter: Nicolas Parent

13.03 Minister Petra De Sutter (Nederlands): Het stijgende volume van de post en de pakjesbedeling vereist veel extra handen. bpost voert daarom een breed wervings-, omscholings- en retentiebeleid.

In zones met een spanning op de arbeidsmarkt, waar een tijdelijk gebrek aan personeel kan ontstaan, worden initiatieven uitgewerkt voor tijdelijke versterking en structurele werving. Het gaat onder meer om een verhoging van het contingent jobstudenten en de verhoging van de instroommogelijkheden, bijvoorbeeld door het inleggen van taalopleidingen voor kandidaten en het inschakelen van een extra lokaal interimkantoor.

bpost mise sur une maximisation du flux entrant de néerlandophones, mais doit combiner cet objectif avec la mission prévue par la loi de 1991 de devenir une entreprise flexible et compétitive et avec les exigences contenues dans les directives européennes sur la libéralisation des services postaux.

Pour les collaborateurs dont la langue maternelle est autre que le néerlandais, des "douches linguistiques" axées principalement sur le jargon postal sont prévues avant leur arrivée sur le lieu de travail, ainsi qu'un accompagnement linguistique sur le lieu de travail lui-même. Ces "douches linguistiques" ont été organisées à Zaventem et Huizingen. Elles constituent une première étape à côté du screening. Elles sont suivies d'une journée de stage et d'un test linguistique. Si le résultat est positif, une journée d'accueil et différentes formations sont ensuite organisées. Elles sont suivies d'une formation linguistique de quinze semaines. Ce trajet comporte plusieurs moments d'évaluation.

Le bureau de poste de Zaventem ne compte pas de collaborateurs francophones permanents.

13.04 Sigrig Goethals (N-VA): Je me réjouis de constater que l'immersion linguistique a été étendue à 15 semaines. La politique de bpost consiste à ce que les postiers en Flandre ou en Wallonie ne sont autorisés à parler que la langue de l'entité fédérée dans laquelle ils se trouvent. Peut-être est-il utile de mener une campagne approfondie portant sur la formation du facteur. Peut-être qu'un plus grand nombre de néerlandophones seront incités à travailler.

13.05 Nathalie Dewulf (VB): L'immersion linguistique ne fonctionne pas dans cette commune. Il faut une amélioration qui passera par l'engagement d'un plus grand nombre de collaborateurs néerlandophones en Flandre.

L'incident est clos.

14 Question de François De Smet à Georges Gilkinet (VPM Mobilité) sur "La sécurité, l'indépendance et les conflits d'intérêt en matière de transport public ferroviaire" (55021254C)

14.01 François De Smet (DéFI): À plusieurs reprises, la Commission européenne a obligé la Belgique à remédier à des soucis de sécurité, d'indépendance et de conflits d'intérêts. La première mise en demeure date de 2013 et la dernière, du 23 novembre 2020.

bpost zet in op een maximale Nederlandstalige instroom, maar moet dit combineren met de opdracht uit de wet van 1991 om een flexibele en concurrerende onderneming te worden en de vereisten uit de Europese richtlijnen over de liberalisering van de postdiensten.

Voor medewerkers met een andere moedertaal dan het Nederlands zijn er taaldouches vóór zij de werkvloer opgaan, met de focus op postaal jargon, en ook taalbegeleiding op de werkvloer zelf. Deze taaldouches hebben plaatsgevonden in Zaventem en Huizingen. Ze zijn een eerste stap naast screening. Na de taaldouches volgt een stagedag en een taaltest. Als dat positief is, dan volgen een onthaaldag en diverse opleidingen. Dan volgt gedurende vijftien weken een taalopleiding. In dat traject zitten meerdere evaluatiemomenten.

Het postkantoor van Zaventem heeft geen vaste Franstalige medewerkers.

13.04 Sigrig Goethals (N-VA): Ik ben blij dat het taalbad is uitgebreid naar vijftien weken. Het beleid van bpost is dat postbeambten in Vlaanderen of in Wallonië enkel de taal mogen spreken van het deelgebied waarin zij zich bevinden. Misschien is het nuttig om een doorgedreven campagne te voeren over de opleiding van postbode. Misschien zal dat wat meer Nederlandstaligen aan het werk zetten.

13.05 Nathalie Dewulf (VB): Het taalbad werkt niet in die gemeente. Er moet beterschap komen met Nederlandstalige medewerkers in Vlaanderen.

Het incident is gesloten.

14 Vraag van François De Smet aan Georges Gilkinet (VEM Mobiliteit) over "De veiligheid, de onafhankelijkheid en de belangenconflicten inzake het openbaar spoorvervoer" (55021254C)

14.01 François De Smet (DéFI): De Europese Commissie heeft ons land bij herhaling opgedragen om een oplossing te zoeken voor de problemen inzake veiligheid en onafhankelijkheid en voor de belangenconflicten. De eerste ingebrekestelling dateert van 2013 en de jongste van 23 november 2020.

Selon le journal Médor, les incidents ferroviaires sont occultés par l'Organisme d'Enquête sur les Accidents et Incidents Ferroviaires (OEAFI), pourtant indépendant. Le 27 juin 2021, vers 9 heures, un train Intercity venant de Charleroi a failli percuter un convoi de marchandises vers Fleurus. Aucune enquête interne n'aurait été diligentée. L'OEAFI décide seul de procéder à une enquête, en fonction des circonstances et de la possibilité d'améliorer la sécurité, mais des collusions auraient cours avec Infrabel pour ne pas dénoncer certains incidents.

Quelle est la réponse du gouvernement à la mise en demeure de la Commission européenne? Avez-vous pris connaissance de l'article de Médor? Allez-vous demander à vos services de vérifier si ces pratiques sont avérées?

14.02 **Petra De Sutter**, ministre (en français): En novembre 2020, la Belgique a reçu deux mises en demeure concernant la transposition des directives sur l'interopérabilité et la sécurité des chemins de fer, soit le pilier technique du quatrième paquet ferroviaire. Elles ne portent pas sur un supposé manque d'indépendance mais sur une transposition tardive. Les retards sont en partie dus à la période d'affaires courantes.

Dès notre entrée en fonction, avec M. Gilkinet, nous avons rattrapé le temps perdu. Le Parlement a adopté la loi transposant le quatrième paquet ferroviaire le 14 janvier 2021. Des arrêtés royaux ont été pris. La Belgique a notifié à la Commission cinq textes pour les directives d'interopérabilité et six pour la directive sécurité. La mise en demeure est en bonne voie d'être classée.

Nous avons été informés par l'enquêtrice de Médor. Une réunion a été convoquée avec les services le 23 septembre, pour obtenir une explication sur les allégations de l'article. L'enquêtrice principale a confirmé que tous les accidents et incidents introduits dans la base de données de l'organisme d'enquête sont signalés par le gestionnaire d'infrastructure et les entreprises ferroviaires. L'incident du 27 juin 2021 a été signalé. Si l'auteur de l'article avait utilisé suffisamment de sources et contacté le service de recherches, l'article aurait été plus objectif.

Volgens het tijdschrift Médor worden incidenten op het spoor in de doofpot gestopt door het – nochtans onafhankelijke – Onderzoeksorgaan voor Ongevallen en Incidenten op het Spoor (OOIS). Op 27 juni 2021, omstreeks 9 uur, is een intercity vanuit Charleroi bijna gebotst op een goederentransport dat onderweg was naar Fleurus. Er zou geen intern onderzoek verricht zijn. Het OOIS beslist alleen om al dan niet een onderzoek op te starten, afhankelijk van de omstandigheden en de mogelijkheid om de veiligheid te verbeteren. Het orgaan zou echter met Infrabel afspreken om bepaalde incidenten niet aan het licht te brengen.

Wat is het antwoord van de regering op de ingebrekestelling van de Europese Commissie? Hebt u kennisgenomen van het artikel in Médor? Zult u uw diensten vragen om na te gaan of die praktijken werkelijk plaatsvinden?

14.02 Minister **Petra De Sutter** (Frans): In november 2020 heeft België twee schriftelijke ingebrekestellingen ontvangen betreffende de omzetting van de richtlijnen inzake de interoperabiliteit en de veiligheid van de spoorwegen, de technische pijler van het vierde spoorwegpakket. Het gaat niet over een vermeend gebrek aan onafhankelijkheid, maar over een te late omzetting. De vertragingen zijn gedeeltelijk te wijten aan het feit dat de regering zich in lopende zaken bevond.

Bij het aantreden van minister Gilkinet en ikzelf hebben we de verloren tijd ingehaald. Het Parlement heeft de wet tot omzetting van het vierde spoorwegpakket op 14 januari 2021 aangenomen. Er werden koninklijke besluiten uitgevaardigd. België heeft de Commissie vijf teksten inzake de interoperabiliteitsrichtlijnen en zes inzake de veiligheidsrichtlijn betekend. De ingebrekestelling zal dus eerlang geseponneerd kunnen worden.

We werden door de onderzoeker van Médor op de hoogte gebracht. Op 23 september werd er een vergadering met de diensten belegd om uitleg te krijgen over de beweringen in het artikel. De hoofdonderzoeker heeft bevestigd dat alle ongevallen en incidenten die in de databank van het onderzoeksorgaan ingevoerd worden, door de infrastructuurbeheerder en de spoorwegondernemingen gemeld worden. Het incident van 27 juni 2021 werd gemeld. Indien de auteur van het artikel voldoende bronnen geconsulteerd had en contact met de opsporingsdienst opgenomen had, zou het artikel objectiever geweest zijn.

Conformément à la loi du 30 août 2013, l'ouverture d'une enquête suite à incident n'est pas obligatoire. Le rapport d'enquête sur l'incident du 6 septembre 2018 à Comblain ne concernait que le gestionnaire d'Infrabel.

L'incident est clos.

15 Question de Laurence Zanchetta à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'application Banx créée par Proximus et Belfius" (55021771C)

15.01 Laurence Zanchetta (PS): Proximus a lancé, en partenariat avec Belfius, l'application bancaire Banx, qui se veut plus locale et durable. Outre les rentrées et dépenses, l'application informe sur le bilan carbone de nos achats en ligne. Si l'objectif est louable, l'initiative soulève des questions.

Comment l'application calcule-t-elle précisément le poids environnemental de chaque achat? Peut-on se fier aux chiffres? Pour créer un compte, des informations privées sont demandées. Comment sont-elles utilisées et protégées? Combien de téléchargements ont-ils été enregistrés? Y a-t-il eu des retours sur son utilisation?

15.02 Petra De Sutter, ministre (*en français*): Banx travaille avec la société Doconomy pour créer un tableau de bord CO₂ personnel à chaque utilisateur, en utilisant la méthodologie de l'indice Åland. L'indice calcule l'impact de chaque transaction en utilisant une empreinte moyenne pour chaque secteur, mais ne calcule pas les émissions par produit, en partie parce que les données climatiques ne sont pas disponibles mais aussi en raison des préoccupations pour la protection de la vie privée.

Les clients de Banx peuvent suivre le calcul de leur empreinte carbone dans l'application. L'objectif étant avant tout de sensibiliser les consommateurs, il s'agit davantage d'un outil éducatif. Belfius est responsable du traitement des données. Pour l'installation, les données demandées au client sont strictement nécessaires et identiques à celles demandées pour l'ouverture d'un compte.

Il est trop tôt pour analyser les chiffres. Proximus, qui vient de lancer Banx, veut inspirer avec le mouvement *slow banking*. Les premiers retours montrent un intérêt sur le marché. Le nombre de téléchargements est confidentiel. Les

Overeenkomstig de wet van 30 augustus 2013 is het niet verplicht naar aanleiding van een incident een onderzoek in te stellen. Het onderzoeksrapport over het incident van 6 september 2018 in Comblain had enkel betrekking op de beheerder van Infrabel.

Het incident is gesloten.

15 Vraag van Laurence Zanchetta aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De door Proximus en Belfius ontwikkelde app Banx" (55021771C)

15.01 Laurence Zanchetta (PS): Proximus heeft in samenwerking met Belfius de banking app Banx gelanceerd, die een lokaler en duurzamer alternatief wil bieden. Naast informatie over de inkomsten en uitgaven, geeft de app de cliënt ook een idee van de koolstofvoetafdruk van zijn onlineaankopen. Dat is dan wel een lovenswaardige doelstelling, maar het initiatief doet ook enkele vragen rijzen.

Hoe berekent de app precies de ecologische voetafdruk van elke aankoop? Kan men die cijfers betrouwen? Om een account aan te maken worden er privégegevens gevraagd. Hoe worden die gebruikt en beschermd? Hoeveel downloads werden er geregistreerd? Werd er al feedback gegeven over het gebruik?

15.02 Minister Petra De Sutter (*Frans*): Banx werkt samen met de firma Doconomy om voor elke gebruiker een persoonlijk CO₂-dashboard te creëren. Daartoe wordt de methode van de Åland-index gebruikt. Via die index wordt de impact van elke verrichting berekend op basis van een gemiddelde voetafdruk voor elke sector. De emissies worden niet per product berekend, aangezien de klimaatgegevens daarvoor niet beschikbaar zijn, maar ook uit bezorgdheid voor de privacy.

De cliënten van Banx kunnen de berekening van hun koolstofvoetafdruk in de app volgen. Aangezien de sensibilisering van de consumenten de hoofddoelstelling is, is dit dus veeleer een educatieve tool. Belfius staat in voor de gegevensverwerking. Voor de installatie worden er aan de cliënt enkel de hoogst noodzakelijke gegevens gevraagd, die overigens identiek zijn met de gegevens die gevraagd worden om een rekening te openen.

Het is te vroeg om de cijfers te analyseren. Proximus, dat zopas Banx heeft gelanceerd, wil inspireren met een nieuwe beweging: *slow banking*. Uit de eerste feedback blijkt dat er belangstelling is op de markt. Het aantal downloads is vertrouwelijk.

commentaires comportent des félicitations mais aussi des demandes d'ajouts de fonctionnalités et des questions sur le fonctionnement. Certains bugs ont déjà été corrigés.

15.03 Laurence Zanchetta (PS): Nous suivrons l'évolution de cette application, notamment pour la protection des données privées.

L'incident est clos.

16 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La réception tardive des envois prior" (55021791C)

16.01 Nathalie Dewulf (VB): bpost a lancé son nouveau modèle de distribution le 1^{er} mars 2020. Combien de plaintes bpost a-t-il reçues pour réception tardive d'envois prioritaires?

16.02 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): bpost n'a recensé qu'un très faible nombre de contacts de clients relatifs à des livraisons tardives par bpost, à savoir un contact pour 40 000 envois. Par ailleurs, les contacts de clients ne sont pas toujours des plaintes. Il s'agit généralement d'une livraison dans la boîte aux lettres de voisins.

16.03 Nathalie Dewulf (VB): Depuis l'instauration du nouveau modèle de distribution, il arrive régulièrement que la qualité de prioritaire ou non prioritaire des envois pose problème, notamment en raison de sous-effectifs. Il faut résoudre cette situation d'urgence, en particulier dans le contexte de la nouvelle hausse des prix qui affectera les timbres-poste l'année prochaine.

L'incident est clos.

Le **président:** La question n° 55021804C de Mme Vindevoghel est transformée en question écrite.

17 Question de Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le septième contrat de gestion de bpost" (55022298C)

17.01 Michael Freilich (N-VA): Conformément au contrat de gestion du 23 juillet 2021, bpost doit maintenir tous les bureaux de poste ouverts, dès lors qu'ils remplissent une fonction sociale. De plus, bpost est tenue d'installer un distributeur de billets guichet bancaire dans les communes où il n'y en a plus. En outre, 65 bureaux de poste seront convertis en plateformes numériques, où il sera

De commentaren omvatten felicitaties, maar ook verzoeken om extra functionaliteiten en vragen over de werking. Sommige bugs werden al gepatcht.

15.03 Laurence Zanchetta (PS): We zullen de ontwikkeling van deze app volgen, met name wat de bescherming van privégegevens betreft.

Het incident is gesloten.

16 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De laattijdige ontvangst van priorzendingen" (55021791C)

16.01 Nathalie Dewulf (VB): Op 1 maart 2020 is bpost van start gegaan met het nieuwe distributiemodel. Hoeveel klachten heeft bpost ontvangen over het laattijdig ontvangen van priorzendingen?

16.02 Minister Petra De Sutter (Nederlands): Er zijn heel weinig klantencontacten over laattijdige leveringen van bpost, namelijk 1 contact op 40.000 zendingen. Bovendien gaat het bij klantencontacten niet altijd om klachten. Meestal gaat het over een levering in de brievenbus van de burens.

16.03 Nathalie Dewulf (VB): Sinds de invoering van het nieuwe distributiemodel zijn er geregeld problemen met prior- en niet-priorzendingen, onder meer door het personeelstekort. Dat moet dringend worden opgelost, zeker nu de postzegels volgend jaar alweer duurder worden.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter:** Vraag nr. 55021804C van mevrouw Vindevoghel wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

17 Vraag van Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De zevende beheersovereenkomst van bpost" (55022298C)

17.01 Michael Freilich (N-VA): In de beheersovereenkomst van 23 juli 2021 staat dat bpost alle postkantoren moet openhouden, aangezien zij een sociale functie vervullen. Ook moet bpost een bankautomaat installeren in gemeenten waar geen automaten meer zijn. Daarnaast worden 65 postkantoren omgebouwd tot digitale hubs, waar mensen hulp kunnen krijgen bij

possible d'obtenir de l'aide pour Tax-on-web, de consulter son eBox, etc. bpost est autorisée à coopérer avec des sociétés commerciales. Les autorités locales et les CPAS peuvent également proposer des services numériques dans les bureaux de poste. Pour ces tâches supplémentaires, bpost recevrait un budget supplémentaire de 16 millions d'euros par an.

Quels gains d'efficacité ont été convenus pour les services d'intérêt économique général (SIEG)? À concurrence de quel montant doivent-ils générer des bénéfices? Comment fonctionne le mécanisme de recouvrement? Quels critères d'évaluation seront utilisés dans le cadre du projet pilote visant à transformer les bureaux de poste en plateformes numériques? La ministre s'attend-elle à ce que des sociétés commerciales participent ou vise-t-elle plutôt les autorités locales?

L'activité de pôle numérique est-elle une tâche essentielle de bpost? Ne revient-il pas aux Communautés et aux autorités locales de combler le fossé numérique pour les personnes socialement défavorisées? Pourquoi cette tâche n'a-t-elle pas été confiée à Proximus, qui dispose de personnel techniquement plus qualifié?

Les SIEG résisteront-ils à un éventuel examen par la Commission européenne? Quel budget est libéré pour les pôles numériques? Qui a rédigé le cahier des charges? Quels sont les objectifs et qui procèdera à une évaluation de l'ensemble?

17.02 **Petra De Sutter**, ministre (en néerlandais): Un mécanisme a été élaboré afin d'inciter bpost à travailler le plus efficacement possible lors de la prestation du SIEG. Les gains et les pertes d'efficacité sont répartis entre bpost et l'État selon une formule incluse dans le contrat de gestion. Une réduction des coûts par rapport aux années précédentes pour la prestation du SIEG est considérée comme un gain d'efficacité, une augmentation des coûts comme une perte d'efficacité. Si bpost n'atteint pas les objectifs, la rémunération est réduite. Si l'entreprise dépasse les objectifs, la rémunération est augmentée, mais sans pouvoir excéder un plafond fixé.

Le septième contrat de gestion est actuellement examiné par la Commission européenne.

Il a été demandé à bpost de mettre en place les guichets numériques (dighubs), l'entreprise étant présente dans chaque commune de notre pays, ce qui est quand même unique. Notre société étant aujourd'hui de plus en plus numérique, il est

Tax-on-web, het consulteren van de eBox enzovoort. bpost mag samenwerken met commerciële bedrijven. Ook lokale overheden en OCMW's mogen in de postkantoren een digitale dienstverlening aanbieden. Voor die bijkomende taken zou bpost een bijkomend budget krijgen van 16 miljoen euro per jaar.

Welke efficiëntiewinsten zijn er afgesproken voor diensten van algemeen economisch belang (DAEB)? Hoeveel winst moeten die opleveren? Hoe werkt het terugvorderingsmechanisme? Welke evaluatiecriteria worden er gebruikt bij het proefproject om postkantoren om te bouwen tot digitale hubs? Verwacht de minister dat commerciële bedrijven hieraan meewerken of mikt ze eerder op lokale overheden?

Is de activiteit als digitale hub een kerntaak van bpost? Is het niet aan de Gemeenschappen en de lokale besturen om voor sociaal zwakkeren de digitale kloof te dichten? Waarom werd deze taak niet toevertrouwd aan Proximus, dat over meer technisch geschoold personeel beschikt?

Zullen de DAEB een eventuele toetsing door de Europese Commissie doorstaan? Welk budget wordt vrijgemaakt voor de digitale hubs? Wie heeft het lastenboek opgesteld? Wat zijn de doelstellingen en wie zal een en ander evalueren?

17.02 Minister **Petra De Sutter** (Nederlands): Er is een mechanisme uitgewerkt om bpost ertoe aan te zetten zo efficiënt mogelijk te werken bij het verrichten van DAEB. Efficiëntiewinsten en -verliezen worden tussen bpost en de Staat verdeeld volgens een formule die in het beheerscontract is opgenomen. Een vermindering van kosten ten opzichte van de vorige jaren voor het verrichten van DAEB wordt beschouwd als een efficiëntiewinst, een stijging van de kosten als een efficiëntieverlies. Als bpost de doelstellingen niet haalt, dan wordt de vergoeding verminderd. Overtreft het bedrijf de doelstellingen, dan wordt ook de vergoeding verhoogd, echter zonder een vastgelegd plafond te overschrijden.

Het zevende beheerscontract wordt momenteel door de Europese Commissie onderzocht.

bpost werd gevraagd om de dighubs te realiseren omdat het bedrijf in elke gemeente van ons land aanwezig is, wat toch uniek is. Nu onze samenleving steeds digitaler wordt, is het belangrijk dat iedereen toegang heeft tot de digitale

important que chacun ait accès à la technologie numérique. Pour certaines personnes, une présence physique est requise à cet effet. En outre, bpost propose déjà des services bancaires de base.

Par le biais de différents projets pilotes, nous allons examiner quel public est présent dans les bureaux de poste et est peu familiarisé avec le monde numérique. Nous pourrions ainsi identifier les obstacles et assister effectivement les clients lors d'opérations numériques.

L'incident est clos.

La réunion publique de commission est levée à 12 h 47.

technologie. Voor sommige mensen is daarvoor een fysieke aanwezigheid vereist. Bovendien biedt bpost reeds basisbankdiensten aan.

Middels verschillende proefprojecten zullen we nagaan welk publiek in de postkantoren aanwezig is en weinig vertrouwd is met de digitale wereld. Zo kunnen we de obstakels in kaart brengen en klanten daadwerkelijk ondersteunen bij digitale handelingen.

Het incident is gesloten.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 12.47 uur.