

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU ANALYTIQUE

BEKNOPT VERSLAG

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

COMMISSIE VOOR MOBILITEIT,
OVERHEIDSBEDRIJVEN EN FEDERALE
INSTELLINGEN

Mardi

25-01-2022

Après-midi

Dinsdag

25-01-2022

Namiddag

N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	Parti Socialiste
VB	Vlaams Belang
MR	Mouvement Réformateur
CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	Partij van de Arbeid van België – 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

- Question de Frank Troosters à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les espaces de bureaux des tours Proximus" (55023036C) 1
- Orateurs:* **Frank Troosters, Petra De Sutter**, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste
- Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'objectif du nouveau CEO" (55023150C) 2
- Orateurs:* **Nathalie Dewulf, Petra De Sutter**, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste
- Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "bpost et les droits des clients" (55023455C) 2
- Orateurs:* **Nathalie Dewulf, Petra De Sutter**, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste
- Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La charge de travail chez bpost" (55023544C) 3
- Orateurs:* **Maria Vindevoghel, Petra De Sutter**, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste
- Question de Jean-Marc Delizée à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le choix des langues pour les examens internes de bpost" (55023621C) 4
- Orateurs:* **Jean-Marc Delizée, Petra De Sutter**, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste
- Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le projet pilote mené dans le cadre du retard numérique" (55024157C) 5
- Orateurs:* **Nathalie Dewulf, Petra De Sutter**, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste
- Question de Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La distribution du magazine Wilfried" (55024271C) 6

INHOUD

- Vraag van Frank Troosters aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De kantoorruimten van de Proximustorens" (55023036C) 1
- Sprekers:* **Frank Troosters, Petra De Sutter**, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post
- Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De doelstelling van de nieuwe CEO" (55023150C) 2
- Sprekers:* **Nathalie Dewulf, Petra De Sutter**, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post
- Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "bpost en de rechten van de klanten" (55023455C) 2
- Sprekers:* **Nathalie Dewulf, Petra De Sutter**, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post
- Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De drukte bij bpost" (55023544C) 3
- Sprekers:* **Maria Vindevoghel, Petra De Sutter**, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post
- Vraag van Jean-Marc Delizée aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De taalkeuze voor interne examens bij bpost" (55023621C) 4
- Sprekers:* **Jean-Marc Delizée, Petra De Sutter**, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post
- Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het pilootproject in het kader van de digitale achterstand" (55024157C) 5
- Sprekers:* **Nathalie Dewulf, Petra De Sutter**, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post
- Vraag van Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De bezorging van het magazine Wilfried" (55024271C) 6

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

Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'action de grève dans le mail center de bpost à Anderlecht" (55024381C)

7

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

Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De stakingsactie in het mailcenter van bpost in Anderlecht" (55024381C)

7

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

Questions jointes de

8

Samengevoegde vragen van

8

- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La fibre optique pour les clients de Scarlet" (55024388C)

8

- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Glasvezel voor Scarletklanten" (55024388C)

8

- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Une aide publique pour le déploiement de la fibre optique" (55024393C)

8

- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Overheidssteun voor glasvezel" (55024393C)

8

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

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

Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Proximus et les victimes des inondations" (55024404C)

11

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

Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Proximus en de slachtoffers van de watersnood" (55024404C)

11

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

Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La drogue découverte dans des colis postaux" (55024410C)

12

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

Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Drugs in postpakketten" (55024410C)

12

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

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

du

MARDI 25 JANVIER 2022

Après-midi

**COMMISSIE VOOR MOBILITEIT,
OVERHEIDSBEDRIJVEN EN
FEDERALE INSTELLINGEN**

van

DINSDAG 25 JANUARI 2022

Namiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 21 sous la présidence de M. Nicolas Parent.

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

01 Question de Frank Troosters à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les espaces de bureaux des tours Proximus" (55023036C)

01.01 Frank Troosters (VB): *Les tours Proximus vont être vendues. Après une rénovation approfondie, Proximus va louer des bureaux. La moitié des tours se verra attribuer une fonction résidentielle.*

Quel est l'état de la situation? Quel sera le loyer payé par Proximus? Comment l'opérateur organisera-t-il ses activités durant les travaux de rénovation?

01.02 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): Fin octobre, le conseil d'administration de Proximus a décidé de négocier avec ImmoBel comme partenaire privilégié. Si aucun accord définitif n'a encore été conclu concernant la rénovation des tours, celui-ci ne devrait pas se faire attendre. Le montant du loyer est confidentiel. Proximus souhaiterait réintégrer ses bureaux rénovés fin 2026. Pendant la durée des travaux de rénovation, les collaborateurs de l'entreprise seront hébergés temporairement dans le Boréal, situé à proximité, dans le bâtiment de Proximus à Evere ou dans d'autres immeubles appartenant à Proximus dans la région.

De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.21 uur en voorgezeten door de heer Nicolas Parent.

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

01 Vraag van Frank Troosters aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De kantoorruimten van de Proximustorens" (55023036C)

01.01 Frank Troosters (VB): *De Proximustorens worden verkocht. Na een grondige renovatie zal Proximus vervolgens kantoren huren. De helft van de torens krijgt een woonfunctie.*

Wat is de stand van zaken? Hoeveel huur zal Proximus betalen? Hoe zal Proximus haar werkzaamheden organiseren tijdens de renovatiewerken?

01.02 Minister Petra De Sutter (Nederlands): Eind oktober heeft de raad van bestuur van Proximus besloten om te onderhandelen met ImmoBel als voorkeurspartner. Er is nog geen definitief akkoord over de renovatie van de torens, maar dat wordt wel binnenkort verwacht. De huurprijs is vertrouwelijk. Eind 2026 zou Proximus terug willen keren naar de vernieuwde kantoorruimten. Tijdens de renovatiewerken zullen de medewerkers tijdelijk verhuizen naar het naastgelegen Borealegebouw, het Proximusgebouw in Evere of andere gebouwen van Proximus in de regio.

01.03 Frank Troosters (VB): La ministre ne possède pas encore de nouvelles informations. Je reviendrai sur ce dossier lorsque les négociations seront terminées.

L'incident est clos.

02 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'objectif du nouveau CEO" (55023150C)

02.01 Nathalie Dewulf (VB): Le nouveau CEO de bpost Belgium, M. Muls, percevra-t-il la même rémunération que l'administrateur délégué, M. Tirez? Un nouveau conseil d'administration sera-t-il constitué? Des changements interviendront-ils dans la direction ou l'administration? Le nouveau projet Omega s'inscrit-il dans le prolongement du nouveau modèle de distribution lancé en 2020?

02.02 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): J'ai déjà répondu à un certain nombre de questions lors de la réunion de la commission du 30 novembre 2021. M. Muls remplace M. Cloet, qui a pris sa retraite et est membre du Group Executive Committee. La fonction de CEO Belgique a été créée pour renforcer la position de leader de bpost dans notre pays et accélérer la transformation. M. Tirez et l'actuel conseil d'administration, qui a été renouvelé au mois de mai 2021, s'attellent à transformer bpost group en un acteur international dans la logistique e-commerce, et ce pour assurer un avenir durable à bpost.

Les premiers projets pilotes du projet Omega sont prévus pour cette année.

La rémunération des membres du conseil d'administration, des administrateurs délégués et des membres du comité de direction de bpost group est publiée dans le rapport de rémunération et dans la présentation la politique en la matière, qui est toujours d'application à partir du 1^{er} janvier de l'année en cours.

L'incident est clos.

Le **président:** En l'absence de Mme Reuter, sa question n° 55023172C est sans objet.

03 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "bpost et les droits des clients" (55023455C)

03.01 Nathalie Dewulf (VB): Les services des plaintes et de médiation de bpost ont reçu une

01.03 Frank Troosters (VB): De minister heeft nog geen nieuwe informatie. Ik zal hierop terugkomen als de onderhandelingen afgerond zijn.

Het incident is gesloten.

02 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De doelstelling van de nieuwe CEO" (55023150C)

02.01 Nathalie Dewulf (VB): Zal de nieuwe CEO van bpost Belgium, de heer Muls, hetzelfde verdienen als de gedelegeerd bestuurder, de heer Tirez? Komt er een nieuwe raad van bestuur? Zijn er wijzigingen in de directie of het bestuur? Is het nieuwe project Omega een vervolg van het nieuwe distributiemodel dat startte in 2020?

02.02 Minister Petra De Sutter (Nederlands): Tijdens de commissievergadering van 30 november 2021 beantwoordde ik al een aantal vragen. De heer Muls vervangt de heer Cloet die op pensioen ging en lid is van de Group Executive Committee. De functie van CEO België werd gecreëerd om de leiderspositie van bpost in ons land te versterken en de transformatie te versnellen. De heer Tirez en de huidige raad van bestuur, die in mei 2021 is vernieuwd, werken aan de transformatie van bpost group tot een internationale speler in de e-commerce logistiek. Zo kan bpost een duurzame toekomst krijgen.

De eerste proefprojecten van het Omegaproject staan gepland voor dit jaar.

De bezoldiging van de leden van de raad van bestuur, de gedelegeerd bestuurder en de leden van het directiecomité van bpost group zijn terug te vinden in het remuneratieverslag en in het bezoldigingsbeleid, dat altijd van toepassing is met ingang van 1 januari van het lopende jaar.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter:** De vraag nr. 55023172C van mevrouw Reuter vervalt.

03 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "bpost en de rechten van de klanten" (55023455C)

03.01 Nathalie Dewulf (VB): De klachtendienst en de ombudsdienst van bpost hebben een klacht

plainte d'une personne dont les lettres, colis et envois recommandés ont été déposés sur le sol entre avril et fin octobre 2021. L'intéressé aurait également écrit un courrier à ce sujet.

A-t-on examiné ce cas? Les clients lésés seront-ils dédommagés?

03.02 **Petra De Sutter**, ministre (*en néerlandais*): Ce signalement a été posté par un particulier sur un blog de l'espace public du site DeWereldMorgen.be.

La société bpost affirme que les faits se sont déroulés entre les mois d'avril et de juin 2021 mais qu'elle n'est pas en mesure d'en confirmer l'exactitude. Selon bpost, ce signalement n'est pas fondé sur des faits vérifiables et les règles de respect de la vie privée n'ont pas été respectées. L'entreprise souligne l'importance particulière que revêt, à ses yeux, une prestation de services de qualité. La plainte a été prise au sérieux par bpost, mais les informations étaient trop succinctes pour pouvoir établir clairement les faits.

La tournée de distribution du courrier à Louvain, dont il est question, reçoit des évaluations positives. Aucune plainte n'a par ailleurs été déposée par les clients desservis par cette tournée et bpost ne peut donc indemniser personne. De tels faits, s'ils s'étaient produits, seraient tout à fait exceptionnels.

03.03 **Nathalie Dewulf** (VB): Un signalement par le biais d'un blog est évidemment lent et fastidieux. Il est toujours préférable de réagir rapidement.

L'incident est clos.

04 **Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La charge de travail chez bpost" (55023544C)**

04.01 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Il semble ne pas y avoir eu trop de problèmes au sein de bpost durant la période de fin d'année.

Comment la ministre évalue-t-elle cette période? Combien de colis ont été envoyés? bpost a-t-elle accru sa part de marché? Comment l'entreprise s'est-elle préparée à la période chargée de fin d'année? Tous les colis ont-ils été livrés à temps?

04.02 **Petra De Sutter**, ministre (*en néerlandais*): bpost adapte constamment la chaîne logistique pour pouvoir faire face à la demande croissante d'envoi de colis. Tout a été mis en œuvre pour permettre le bon déroulement de la période de fin d'année, qui commence lors du *Black Friday*. Nous

gekreken van een persoon die tussen april en eind oktober 2021 brieven, pakjes en aangetekende zendingen op de grond vond. Ze zou de minister ook een brief hebben geschreven.

Werd uitgezocht wat er aan de hand was? Zullen de gedupeerde klanten worden vergoed?

03.02 **Minister Petra De Sutter (Nederlands)**: De melding kwam van een privépersoon op een blog van de communityruimte van DeWereldMorgen.be.

bpost zegt dat het over feiten gaat tussen april en juni 2021, maar waarvan bpost niet kan bevestigen dat ze kloppen. De melding is niet gebaseerd op verificerbare feiten en de privacyregels werden niet gerespecteerd, zegt het bedrijf. bpost benadrukt dat het een goede dienstverlening heel belangrijk vindt. Het heeft de klacht ernstig genomen, maar de informatie was te summier om juist te achterhalen wat er is gebeurd.

De bewuste Leuvense postronde komt er in evaluaties goed uit. Er zijn ook geen klachten van klanten en bpost kan dus ook niemand vergoeden. Als het al gebeurd is, dan was dat erg uitzonderlijk.

03.03 **Nathalie Dewulf** (VB): Een melding via een blog is natuurlijk traag en omslachtig. Kort op de bal spelen is altijd beter.

Het incident is gesloten.

04 **Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De drukte bij bpost" (55023544C)**

04.01 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Er leken niet al te veel problemen bij bpost tijdens de eindejaarsperiode.

Hoe evalueert de minister die periode? Hoeveel pakjes werden er verstuurd? Heeft bpost zijn marktaandeel vergroot? Hoe heeft het bedrijf zich voorbereid op de drukke eindejaarsperiode? Werden alle pakjes op tijd bezorgd?

04.02 **Minister Petra De Sutter (Nederlands)**: bpost past de logistieke keten voortdurend aan om de toegenomen vraag naar pakjes het hoofd te kunnen bieden. Alles werd in het werk gesteld om de eindejaarsperiode, die begint bij *Black Friday*, goed te laten verlopen. We hebben geen meldingen van

n'avons pas eu vent de problèmes cette année. Des investissements ont été réalisés dans une capacité de tri supplémentaire et dans des camions ayant une plus grande capacité de charge afin d'optimiser le transport des colis entre les centres de tri, ainsi que dans le matériel roulant, tels que 15 000 conteneurs et 2 000 appareils mobiles. Le réseau de distribution a été adapté pour permettre une livraison rentable et qualitative des colis.

Plus de 650 collaborateurs des services d'appui ont été affectés aux services opérationnels. Il a été procédé au recrutement de 1 à 2 % de collaborateurs supplémentaires sous contrat à durée déterminée. L'utilisation des m² dans les bureaux de distribution a fait l'objet d'un monitoring. Plus de 50 bureaux font l'objet de transformations afin de créer de la place supplémentaire. Les systèmes IT ont été étendus et adaptés. Pour permettre une livraison aussi efficace que possible des colis, des distributeurs de colis supplémentaires ont été installés. Les clients sont informés des différentes possibilités de livraison.

bpost a pris tout un éventail de mesures. Le pic de 2021-2022 a bien été surmonté. Les livraisons n'ont pas enregistré de retards. Des données plus détaillées suivront lors de la publication des résultats d'exploitation du quatrième trimestre de 2021.

04.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Des enseignements ont été tirés des problèmes de l'année précédente. J'espère que les collaborateurs supplémentaires obtiendront un contrat à durée indéterminée. Je remercie toutes les personnes qui se sont investies durant la période de Noël. C'est une bonne chose qu'il soit veillé à ce que ces emplois lourds restent tout de même humains.

L'incident est clos.

05 Question de Jean-Marc Delizée à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le choix des langues pour les examens internes de bpost" (55023621C)

05.01 Jean-Marc Delizée (PS): *La société bpost encourage la mobilité interne de son personnel via des formations et des examens. Cette politique est positive, vu le nombre de ses travailleurs peu formés et fragiles sur le marché de l'emploi. Ils peuvent passer ces examens en français, en néerlandais ou en anglais mais pas en allemand, pourtant langue nationale.*

problemen gekregen dit jaar. Er is geïnvesteerd in extra sorteercapaciteit en in vrachtwagens met een grotere laadcapaciteit om het vervoer van pakjes tussen de sorteercentra te optimaliseren. Er is geïnvesteerd in rollend materieel, 15.000 containers en 2.000 mobiele devices. Het distributienetwerk werd aangepast om de uitreiking van pakjes zo kostenefficiënt en kwaliteitsvol mogelijk te maken.

Meer dan 650 medewerkers van de ondersteunende diensten werden ingezet in de operationele diensten. Er werden 1 tot 2 % extra medewerkers aangenomen met een contract van bepaalde duur. Het gebruik van m² in de distributiekantoren werd gemonitord. In meer dan 50 kantoren wordt verbouwd om extra ruimte te creëren. De IT-systemen werden uitgebreid en aangepast. Om pakjes zo optimaal mogelijk geleverd te krijgen, werd geïnvesteerd in bijkomende pakjesautomaten. Klanten worden bewust gemaakt van de verschillende levermogelijkheden.

bpost heeft een waaier aan maatregelen genomen. De piek 2021-2022 is goed verlopen. Er waren geen vertragingen bij de leveringen. Meer gedetailleerde gegevens volgen wanneer de bedrijfsresultaten van het vierde kwartaal van 2021 worden bekendgemaakt.

04.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Er zijn lessen getrokken uit de problemen van het jaar ervoor. Ik hoop dat de extra medewerkers een vast contract zullen krijgen. Ik bedank iedereen die zich tijdens de kerstperiode heeft ingezet. Het is goed dat ervoor wordt gezorgd dat deze zware jobs toch menselijk blijven.

Het incident is gesloten.

05 Vraag van Jean-Marc Delizée aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De taalkeuze voor interne examens bij bpost" (55023621C)

05.01 Jean-Marc Delizée (PS): *bpost bevordert de interne mobiliteit door zijn personeel de mogelijkheid te bieden om opleidingen te volgen en aan examens deel te nemen. Dat beleid verdient navolging, gelet op het aantal laaggeschoolde werknemers in het bedrijf, die zwak staan op de arbeidsmarkt. De personeelsleden kunnen die examens in het Frans, het Nederlands of het Engels afleggen, maar niet in het Duits, wat nochtans één van de landstalen is.*

Pourquoi bpost ne permet-elle pas aux travailleurs de la communauté germanophone, dès lors défavorisés, de passer les examens dans leur langue?

Ne devrait-elle pas leur permettre de passer les examens internes dans leur langue?

Est-ce conforme à la législation sur l'emploi des langues?

05.02 **Petra De Sutter**, ministre (*en français*): En tant qu'entreprise publique autonome soumise aux lois coordonnées sur l'emploi des langues en matière administrative, bpost fournit des efforts pour les respecter.

En Communauté germanophone, les membres du personnel devant avoir une connaissance suffisante du français, les entretiens internes avec les candidats germanophones sont organisés en français. Les tests des consultants en ressources humaines externes sont disponibles en allemand et les évaluations externes peuvent se dérouler en allemand. Si un examen organisé en externe ne peut pas se dérouler en allemand, bpost cherche des solutions pour y remédier. L'entreprise estime que la situation est conforme à la législation sur l'emploi des langues.

05.03 **Jean-Marc Delizée** (PS): J'espère qu'aucun travailleur germanophone ne sera lésé dans sa mobilité par la distinction opérée entre examen interne et externe. Je vais me renseigner sur les tests externes qui n'auraient pas été disponibles en allemand. Si les lois linguistiques ne sont pas respectées, il faut chercher des solutions.

L'incident est clos.

06 **Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le projet pilote mené dans le cadre du retard numérique" (55024157C)**

06.01 **Nathalie Dewulf** (VB): Le 17 novembre 2021, un projet pilote dont l'objectif est d'identifier les citoyens confrontés à la précarité numérique, a été lancé à Charleroi.

Comment son lancement s'est-il déroulé? La ministre peut-elle nous expliquer en quoi consiste ce projet?

06.02 **Petra De Sutter**, ministre (*en néerlandais*):

Waarom staat bpost niet toe dat de werknemers van de Duitstalige Gemeenschap de examens in hun eigen taal afleggen, waardoor zij benadeeld worden?

Moet het bedrijf hun niet de mogelijkheid bieden om de interne examens in hun taal af te leggen?

Is dit in overeenstemming met de wetgeving inzake het gebruik der talen?

05.02 **Minister Petra De Sutter (Frans)**: Als autonoom overheidsbedrijf dat onderworpen is aan de gecoördineerde wetten betreffende het gebruik der talen in bestuurszaken levert bpost inspanningen om die wetgeving in acht te nemen.

Aangezien de personeelsleden die in de Duitstalige Gemeenschap tewerkgesteld zijn over een voldoende kennis van het Frans moeten beschikken, worden de interne rekruteringsgesprekken met de Duitstalige kandidaten in het Frans georganiseerd. De tests van de externe HR-consultants zijn in het Duits beschikbaar en ook voor de externe evaluaties kan het Duits de voertaal zijn. Indien een extern georganiseerd examen niet in het Duits kan plaatsvinden, gaat bpost op zoek naar oplossingen voor dat probleem. Het bedrijf is van oordeel dat deze regeling in overeenstemming is met de wetgeving inzake het gebruik der talen.

05.03 **Jean-Marc Delizée** (PS): Ik hoop dat de mobiliteit van geen enkele Duitstalige werknemer geschaad wordt als gevolg van het onderscheid tussen intern en extern examen. Ik zal inlichtingen inwinnen over externe tests die eventueel niet in het Duits beschikbaar waren. Indien de taalwetten niet in acht genomen worden, moet men op zoek gaan naar oplossingen.

Het incident is gesloten.

06 **Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het pilootproject in het kader van de digitale achterstand" (55024157C)**

06.01 **Nathalie Dewulf** (VB): Op 17 november 2021 is in Charleroi een proefproject opgestart om burgers met digitale achterstand op te sporen.

Hoe is die opstart verlopen? Kan de minister het project toelichten?

06.02 **Minister Petra De Sutter (Nederlands)**: De

Les projets pilotes relatifs aux guichets électroniques hébergés par bpost me tiennent particulièrement à cœur. Le projet de Charleroi a duré un mois. Cent cinquante personnes ont bénéficié d'un accompagnement dans l'utilisation d'une application numérique permettant d'effectuer des opérations bancaires et des démarches administratives en ligne. Les projets suivants se dérouleront dans un bureau à Bruxelles ainsi qu'en Flandre. Tous ces projets font partie du nouveau contrat de gestion. Il est encore un peu tôt pour procéder à une évaluation mais une évaluation intermédiaire est prévue dans le courant de cette année, sitôt que plusieurs projets pilotes auront démarré et seront suffisamment avancés. Nous pourrions dès lors envisager la poursuite du déploiement de ces guichets et leur éventuelle montée en puissance.

L'incident est clos.

07 Question de Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La distribution du magazine Wilfried" (55024271C)

07.01 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Les temps sont difficiles pour la presse, en particulier les médias indépendants. Les frais de production, comme les tarifs postaux, sont en hausse. bpost offre des facilités d'accès aux éditeurs de presse mais elles sont restrictives: 10 exemplaires minimum et avec un format spécifique.

Le trimestriel de politique décalée *Wilfried* a connu des difficultés pour la vente postale au numéro, l'expédition vers les abonnés au tarif "presse" se faisant sans difficultés. Selon le bureau ou le centre de tri de bpost, les frais varient entre trois timbres de 1,1 euro (soit 25 % du prix du magazine), ou le tarif bpack à 6 euros (moitié du prix). Pourtant bpost renvoie 30 à 40 % des numéros commandés à cause de ce litige. Certains magazines sont renvoyés dans un état invendable.

Quelle est l'origine de ces problèmes? Est-ce la surcharge de travail dans les centres de tri? Quelles sont les aides possibles pour l'expéditeur? Comment un bureau bpost peut-il alerter le centre de tri de son erreur?

07.02 Petra De Sutter, ministre (*en français*): La société bpost se soucie du service aux clients.

proefprojecten rond digitale loketten bij bpost liggen me zeer nauw aan het hart. In Charleroi liep het project een maand. Daar heeft men 150 mensen begeleid bij het gebruik van een digitale toepassing voor online bankverrichtingen en administratie. De volgende projecten zullen lopen in een kantoor in Brussel en in Vlaanderen. Alle projecten maken deel uit van de nieuwe beheersovereenkomst. Voor een evaluatie is het nog wat vroeg, maar dit jaar willen we een tussentijdse evaluatie maken nadat meerdere proefprojecten zijn opgestart en een bepaalde doorlooptijd hebben doorgemaakt. Zo kunnen we beslissen over een verdere uitrol en een eventuele opschaling.

Het incident is gesloten.

07 Vraag van Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De bezorging van het magazine Wilfried" (55024271C)

07.01 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Dit zijn moeilijke tijden voor de pers, vooral voor onafhankelijke media. De productiekosten, waaronder de portkosten, nemen toe. bpost biedt ruimere faciliteiten aan persuitgevers, maar die zijn wel restrictief: minimum 10 exemplaren en in een specifiek formaat.

Bij het eigenzinnige driemaandelijks politieke tijdschrift *Wilfried* waren er moeilijkheden met de verkoop per post van afzonderlijke nummers, terwijl de verzending naar abonnees tegen het 'perstarief' probleemloos verliep. Afhankelijk van het postkantoor of het sorteercentrum van bpost variëren de kosten tussen drie postzegels van 1,10 euro (wat neerkomt op 25 % van de prijs van het magazine) of het bpack-tarief van 6 euro (de helft van de prijs). Nochtans stuurt bpost 30 tot 40 % van de bestelde nummers terug door dit geschil over de juiste portkosten. Een aantal magazines worden bovendien in onverkoopbare staat teruggestuurd.

Waar ligt de oorzaak van die problemen? Zijn ze te wijten aan de overmatige werklast in de sorteercentra? Op welke hulp kan de afzender rekenen? Hoe kan een postkantoor van bpost het sorteercentra op de hoogte brengen van een vergissing?

07.02 Minister Petra De Sutter (*Frans*): bpost laat zich veel gelegen liggen aan de dienstverlening aan

zijn klanten.

Des recherches de bpost dans ce dossier, il ressort que l'envoi du trimestriel *Wilfried* est affranchi par port payé. Avec ce système, on règle à l'avance, ce qui peut difficilement donner lieu à des frais de port insuffisants. En 2021, les dépôts du client ont été traités régulièrement et sans difficulté. Cependant, fin novembre, un problème s'est produit dans la distribution d'une édition spéciale placée sous enveloppe format A4, insuffisamment affranchie au tarif de lettre. Ces envois ont été retournés à l'expéditeur.

En cas de doute au sujet des produits et des tarifs, on peut toujours obtenir informations et assistance au bureau de poste ou en appelant le service clientèle, qui réserve un numéro de téléphone particulier aux éditeurs.

07.03 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Au-delà du problème particulier, il s'agit du soutien que l'on peut apporter à un média indépendant et de ce fait à la pluralité de la presse.

Les conditions en vigueur pour le secteur sont adaptées aux grands envois, pas aux petits. On peut se demander quelle est la juste tarification et pourquoi on impose certaines conditions. Nous verrons quelles propositions d'adaptation des directives internes de bpost nous pourrions lui adresser.

L'incident est clos.

08 Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'action de grève dans le mail center de bpost à Anderlecht" (55024381C)

08.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Il me revient que les travailleurs du *mail center* d'Anderlecht se sont mis en grève voici deux semaines parce que bpost n'avait pas honoré son engagement de proposer un contrat à durée indéterminée après une période d'interim.

Cette action de grève a-t-elle réellement été menée? Pendant combien de temps? Est-il exact que bpost n'a pas respecté son engagement de procéder à des recrutements définitifs? Quel élément était à l'origine du conflit? Entre-temps, 21 travailleurs se sont-ils vu proposer un CDI, comme demandé? Que pense la ministre de tels procédés?

08.02 Petra De Sutter, ministre (*en néerlandais*): Il

Uit onderzoek van bpost in het kader van dit dossier blijkt dat het kwartaalblad *Wilfried* franco verstuurd wordt. Bij dat systeem wordt er vooraf betaald, waardoor onvoldoende gefrankeerde zendingen nagenoeg onmogelijk zijn. In 2021 werden de zendingen van de klant regelmatig en probleemloos afgehandeld. Eind november heeft er zich niettemin een probleem voorgedaan bij de verzending van een speciale editie in een A4-envelop, die gefrankeerd was tegen brieftarief, wat onvoldoende was. Die zendingen werden geretourneerd aan de afzender.

Bij twijfel over de producten en de tarieven kan men altijd bij het postkantoor terecht voor informatie en hulp of de klantendienst bellen, die met een specifiek telefoonnummer voor uitgevers werkt.

07.03 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Los van dit specifieke geval gaat het over de steun die men een onafhankelijk medium kan bieden en bijgevolg over de ondersteuning van het persaanbod.

De voor de sector geldende voorwaarden zijn aangepast aan de grote zendingen, niet aan de kleine. Men kan zich afvragen wat de juiste tarifiering is en waarom er bepaalde voorwaarden worden opgelegd. Wij zullen zien welke voorstellen we bpost kunnen voorleggen voor een aanpassing van de interne richtlijnen van het bedrijf.

Het incident is gesloten.

08 Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De stakingsactie in het mailcenter van bpost in Anderlecht" (55024381C)

08.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Naar verluidt zijn de werknemers van het mailcentrum in Anderlecht twee weken geleden in staking gegaan omdat bpost zijn belofte om mensen een vast contract aan te bieden na een uitzendperiode niet had nagekomen.

Heeft die stakingsactie effectief plaatsgevonden? Hoelang heeft ze geduurd? Klopt het dat bpost zijn belofte over vaste aanwervingen heeft verbroken? Wat was de aanleiding voor het conflict? Hebben 21 werknemers ondertussen een vast contract gekregen, zoals gevraagd? Hoe beoordeelt de minister deze manier van werken?

08.02 Minister Petra De Sutter (*Nederlands*): Het

s'agissait d'une brève action menée au centre postal à Anderlecht. Le conflit concernait l'avenir d'une vingtaine de collaborateurs qui avaient été engagés sur une base temporaire pendant la période de fin d'année.

L'entreprise indique qu'elle doit gérer raisonnablement ses coûts, en tenant compte de l'évolution des volumes de courrier et du nombre de colis. Elle doit pouvoir recruter temporairement du personnel pour pouvoir répondre avec souplesse aux besoins du marché.

Après une concertation sociale, une solution a été trouvée pour 21 personnes. Elles seront mobilisées dans la région bruxelloise, à des endroits où le besoin de personnel supplémentaire se fait ressentir.

Si de tels problèmes surviennent, ils doivent être résolus avec de la bonne volonté et du bon sens. J'apprécie le fait que bpost ait malgré tout pu recruter définitivement 21 des 26 travailleurs concernés.

08.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Si ces recrutements ont eu lieu, c'est grâce aux travailleurs, qui ne se laissent pas faire! La promesse leur en avait en effet été faite.

Le besoin de flexibilité est-il également lié à l'arrivée d'Amazon en Wallonie, qui s'est traduite par une perte de contrats pour bpost?

Je me réjouis d'apprendre que certaines de ces personnes ont reçu un contrat fixe. Il s'agit en effet d'un métier lourd, pour l'exercice duquel nous devons garantir de bonnes conditions de travail. L'obtention d'un contrat fixe est aussi une raison importante de continuer à travailler pour bpost.

L'incident est clos.

09 Questions jointes de

- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La fibre optique pour les clients de Scarlet" (55024388C)
- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Une aide publique pour le déploiement de la fibre optique" (55024393C)

09.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Le point de départ de ma question est le fait que l'internet est un droit humain et, partant, un droit fondamental pour tout un chacun. Proximus déploie un réseau national de fibre optique, ce qui provoquera des

ging om een kortstondige actie in het postcentrum van Anderlecht. Het conflict betrof de toekomst van een twintigtal werknemers die tijdens de eindejaarsperiode op een tijdelijke basis waren aangeworven.

De onderneming stelt dat zij haar kosten verantwoord moet beheeren en rekening moet houden met de evolutie van de pakjes- en postvolumes. Om flexibel te kunnen inspelen op de behoeften van de markt moet zij werknemers tijdelijk kunnen aanwerven.

Na sociaal overleg is er voor 21 mensen een oplossing gevonden. Zij zullen worden ingezet in de Brusselse regio, op plaatsen waar er behoefte is aan bijkomend personeel.

Als zulke problemen zich voordoen, dan moeten die met goede wil en gezond verstand worden opgelost. Ik apprecieer dat bpost toch 21 van de 26 betrokken werknemers definitief heeft kunnen aanwerven.

08.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Dankzij de werknemers, die niet met zich laten sollen! Het was hun immers beloofd.

Heeft de nood aan flexibiliteit ook te maken met de komst van Amazon in Wallonië, waaraan men contracten heeft verloren?

Ik ben blij dat een deel van die mensen een vast contract heeft gekregen. Het gaat immers om een zware job, waarbij wij moeten zorgen voor goede arbeidsomstandigheden. Het krijgen van een vast contract is ook een belangrijke reden om voor bpost te blijven werken.

Het incident is gesloten.

09 Samengevoegde vragen van

- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Glasvezel voor Scarletklanten" (55024388C)
- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Overheidssteun voor glasvezel" (55024393C)

09.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Het uitgangspunt van mijn vraag is dat internet een mensenrecht is en dus een basisrecht voor iedereen. Proximus rolt een nationaal glasvezelnetwerk uit en dat zal prijsverhogingen

augmentations de prix, bien que, selon le CEO de Fiberklaar, les connexions par fibre optique ne doivent pas être plus onéreuses que la connexion habituelle à un câble de cuivre. Les tarifs belges sont parmi les plus élevés d'Europe.

Les clients de Scarlet devront éventuellement opter pour Proximus ou un autre fournisseur. Ce faisant, ils devront payer environ 20 euros par mois en plus. Certains d'entre eux resteront sur la touche.

Quelle sera la réaction de Proximus vis-à-vis de ces clients? Comment Proximus motive-t-elle cette augmentation importante des tarifs?

Proximus a-t-il demandé l'appui du gouvernement fédéral pour déployer son réseau de fibre optique? Quelle a été la réaction du gouvernement? Des subventions pourraient-elles être accordées à Proximus pour développer le réseau de fibre optique? Si Proximus doit financer seul cette infrastructure, pourra-t-il couvrir l'ensemble du territoire? Quel est le calendrier prévu?

09.02 **Petra De Sutter**, ministre (*en néerlandais*): Proximus a l'ambition d'installer la fibre optique avec les coentreprises Fiberklaar et Unifiber pour couvrir 70 % des logements et entreprises de notre pays d'ici 2028. La société entend chaque année proposer la fibre optique à 10 % des logements. Il n'est pas possible d'avancer plus rapidement par manque de main-d'œuvre techniquement qualifiée. Il s'agit en effet d'un travail très spécialisé. Proximus n'a pas demandé ni reçu d'aides.

L'objectif consiste à couvrir 100 % du territoire, mais cette ambition n'est pas aisée à concrétiser étant donné le fonctionnement actuel du marché. Proximus est à la recherche d'alternatives pour les derniers pour cent, ceux-ci étant les plus onéreux.

Une collaboration sera donc nécessaire. Des moyens publics seront sans doute nécessaires aussi. Pour l'instant, il est d'ores et déjà acquis que le gouvernement consacrera 42 millions d'euros à l'amélioration de la connectivité dans les zones blanches qui sont les zones les plus faibles. Pour les entreprises, ces zones blanches ne sont pas intéressantes parce qu'elles ne rapportent pas assez.

Les conditions à remplir pour bénéficier d'une aide ne sont pas encore tout à fait définies mais il est déjà certain que les réseaux subsidiés devront également être accessibles pour les autres opérateurs et que les opérateurs eux-mêmes devront supporter une part considérable des coûts.

veroorzaken, al zegt de CEO van Fiberklaar dat glasvezelverbindingen niet duurder hoeven te zijn dan de gebruikelijke koperdraadverbinding. De Belgische tarieven zijn bij de hoogste van Europa.

Klanten van Scarlet zullen eventueel moeten overstappen naar Proximus of naar een andere provider. Daardoor zullen ze zo'n 20 euro per maand meer moeten betalen. Sommigen daarvan zullen uit de boot vallen.

Hoe zal Proximus met die klanten omgaan? Waarop baseert Proximus die veel hogere tarieven?

Heeft Proximus de federale regering steun gevraagd voor de uitrol van zijn glasvezelnetwerk? Wat was het antwoord? Is het een optie om Proximus te subsidiëren om het glasvezelnetwerk aan te leggen? Als Proximus dat alleen moet betalen, zal het dan het hele grondgebied kunnen bestrijken? Wat is de timing?

09.02 Minister **Petra De Sutter** (*Nederlands*): Proximus heeft een ambitieus plan om samen met de joint ventures Fiberklaar en Unifiber tegen 2028 glasvezel aan te leggen voor 70 % van alle woningen en bedrijven in ons land. Per jaar willen ze 10 % van de woningen glasvezel geven. Sneller lukt niet bij gebrek aan technisch geschoolde werkrachten, want het is heel gespecialiseerde arbeid. Proximus heeft geen steun gevraagd en er ook geen gekregen.

De bedoeling is om 100 % dekking te bereiken, maar dat is binnen de huidige marktwerking niet evident. De laatste procenten zijn de duurste. Daarvoor is Proximus op zoek naar alternatieven.

Er zal dus samenwerking nodig zijn en wellicht ook publieke middelen. Momenteel is het al zo dat de overheid 42 miljoen euro zal besteden aan de verbetering van de connectiviteit in de witte zones, die de zwakste zones zijn. Voor bedrijven zijn die niet interessant omdat ze niet genoeg opbrengen.

De voorwaarden voor steun liggen nog niet helemaal vast. Wel is het al duidelijk dat gesubsidieerde netwerken ook voor andere operatoren toegankelijk zullen moeten zijn en dat de operatoren zelf ook een aanzienlijk deel van de kosten moeten dragen. De overheid wil alleen

Le gouvernement ne souhaite suppléer un manque financier éventuel que sur les sites où l'installation ne peut être rentable.

Ce réseau partiellement subsidié devra satisfaire à toutes les exigences d'un réseau fixe à très haute capacité. Il pourra être constitué de fibre de verre mais aussi consister en câbles coaxiaux qui seront upgradés vers la technologie Docsis 3.1. Nous ferons affaire avec l'opérateur qui nous soumettra l'offre la plus avantageuse et il ne s'agira pas nécessairement de Proximus.

Nous souhaitons une connexion stable, rapide et de qualité sur l'ensemble du territoire. Peu nous importe par qui elle est installée. De nouvelles solutions permettant de couvrir les zones à faible densité de population verront peut-être également le jour. La technologie évolue.

L'offre en fibre optique nécessite des produits de gros qui doivent être implémentés dans tous les systèmes informatiques. L'infrastructure informatique de Scarlet a été conçue pour fonctionner simplement, à bon coût et efficacement sur un réseau en cuivre. Le passage à la fibre optique est donc compliqué. Durant la transition, Scarlet ne sera pas en mesure de continuer à offrir ses services partout. Les clients ne seront toutefois pas condamnés à se tourner vers Proximus. Ils pourront rechercher eux-mêmes le tarif le plus avantageux en utilisant le comparateur de prix de l'IBPT.

La fibre optique est plus rapide et a une plus grande capacité que le cuivre. C'est pourquoi des tarifs plus élevés peuvent se justifier. Proximus a annoncé qu'elle aiderait les clients de Scarlet et chercherait pour eux une autre solution. La société veut continuer à garantir à ces clients le même service au même prix que celui dont ils bénéficiaient chez Scarlet. Pour eux, l'accent reste mis sur la simplicité et le prix le plus bas. Une nouvelle offre devrait être prête d'ici la fin 2022.

09.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): L'internet est aussi important que l'eau et l'électricité. Scarlet peut continuer à veiller à ce que ses clients puissent continuer à disposer de l'internet. Il n'est toutefois pas admissible que les personnes à bas revenus soient contraintes de se passer d'Internet.

Proximus ne dispose pas des effectifs nécessaires pour agir vite, mais pourquoi l'entreprise a-t-elle donc licencié autant de personnes? Lorsque l'État accorde des subsides, il doit également fixer des exigences en termes de conditions de travail. Le recours à des sous-traitants, par exemple, n'est pas

bijpassen op plekken waar de aanleg niet rendabel kan gebeuren.

Dit deels gesubsidieerde netwerk zal aan alle vereisten van een vast netwerk met heel hoge capaciteit moeten voldoen. Dat kan glasvezel zijn, maar ook coax dat wordt ge-upgraded naar Docsis 3.1 technologie. We gaan in zee met de operator die de voordeligste offerte levert en dat hoeft dus niet Proximus te zijn.

We willen op het hele grondgebied een vaste, snelle en kwaliteitsvolle verbinding. Wie ze legt, maakt ons niet uit. Misschien ontstaan er ook alternatieven om dunbevolkte gebieden te bereiken. De technologie staat niet stil.

Het aanbieden van glasvezelproducten vereist groothandelsproducten die in alle IT-systemen moeten worden geïmplementeerd. De IT-infrastructuur van Scarlet was zo ontworpen dat eenvoudig, goedkoop en efficiënt op koper werd gedraaid. Daardoor is de omschakeling naar glasvezel ingewikkeld. Tijdens de omschakeling zal Scarlet niet overal haar diensten kunnen blijven aanbieden. Dat betekent niet dat de klanten tot Proximus veroordeeld worden. Ze kunnen zelf via de tariefvergelijker van het BIPT op zoek naar het laagste tarief.

Glasvezel is sneller en heeft een grotere capaciteit dan koper en daarom zijn hogere tarieven te verantwoorden. Proximus laat wel weten dat het de Scarletklanten zal ondersteunen en een alternatief voor ze zal zoeken. Het bedrijf wil die klanten dezelfde service blijven garanderen tegen dezelfde prijs als ze bij Scarlet hadden. De focus voor die klanten blijft een eenvoudig aanbod tegen de laagste prijs. Eind 2022 zou er een nieuw aanbod klaar moeten zijn.

09.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Internet is even belangrijk als water en elektriciteit. Scarlet kan er blijvend voor zorgen dat mensen internet kunnen blijven hebben. Het mag echt niet gebeuren dat mensen met een laag inkomen noodgedwongen afgesneden blijven van het internet.

Proximus heeft mensen te weinig om snel te gaan, maar waarom heeft het bedrijf dan zoveel mensen ontslagen? Als de overheid subsidieert, dan moet ze ook eisen stellen over de arbeidsomstandigheden. Onderaannemers bijvoorbeeld, zijn niet wenselijk.

souhaitable.

L'incident est clos.

10 Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Proximus et les victimes des inondations" (55024404C)

10.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Cet été, de très nombreux Belges n'ont plus eu accès à l'internet en raison des inondations.

Combien de Belges ont vu leur connexion à la Toile coupée? Qu'a fait Proximus pour les aider? Quand tous les problèmes seront-ils résolus? Sera-t-il procédé gratuitement aux réparations et aux remplacements? Nos concitoyens privés d'Internet devront-ils néanmoins payer leur abonnement pour la période pendant laquelle les services concernés ont été indisponibles? Combien de familles seront-elles connectées au réseau de fibre de verre? Devront-elles payer un supplément?

10.02 Petra De Sutter, ministre (*en néerlandais*): Proximus a élaboré une procédure pour les catastrophes de ce genre. Au sein de Proximus, il y a une Proximus Escalation Respons Team qui peut être sur place immédiatement. Proximus accorde depuis toujours la priorité à la résolution rapide de problèmes. Un certain nombre de collaborateurs de l'opérateur historique ont reporté leurs vacances pour aller donner un coup de main sur le terrain.

Les inondations ont causé de très nombreux problèmes techniques. Proximus a dû improviser. Elle a accordé la priorité au redémarrage du réseau mobile. Deux jours plus tard, la plupart des antennes étaient de nouveau opérationnelles.

Pour d'autres antennes, des faisceaux hertziens ont dû être installés. Le 23 juillet, tous les sites mobiles étaient de nouveau en service. Proximus a en stock du matériel de reprise d'activité après sinistre permettant de rétablir les connexions en cas d'urgence. Fin juillet, les clients à Pepinster ont été connectés au bâtiment de télécommunications à Theux. Le bâtiment à Pepinster était instable. Des équipes de soudeurs venant de Flandre ont fourni de l'aide, des transferts d'appels ont été opérés et des générateurs ont été installés. L'IBPT a coordonné toutes les opérations, y compris pour les autres opérateurs. Proximus a adapté ses plans d'urgence sur la base de l'expérience acquise en juillet.

Au total, 100 000 clients mobiles ont été touchés dans 55 sites mobiles. Le 16 juillet, 45 sites étaient

Het incident is gesloten.

10 Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Proximus en de slachtoffers van de watersnood" (55024404C)

10.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Door de overstromingen deze zomer kwamen veel mensen zonder internetverbinding te zitten.

Hoeveel mensen werden getroffen? Wat heeft Proximus gedaan om hen te helpen? Wanneer zullen alle problemen opgelost zijn? Worden de herstellingen en vervangingen kosteloos uitgevoerd? Moeten getroffen mensen abonnementsgeld betalen voor de periode waarin de diensten niet beschikbaar waren? Hoeveel gezinnen zullen op het glasvezelnetwerk worden aangesloten? Moet men hier extra voor betalen?

10.02 Minister Petra De Sutter (*Nederlands*): Proximus heeft een procedure voor dit soort rampen. Binnen Proximus is er een Proximus Escalation Respons Team dat onmiddellijk ter plaatse kan zijn. De problemen snel behelpen was een prioriteit voor Proximus. Een aantal medewerkers heeft zijn vakantie uitgesteld om ter plekke te gaan helpen.

De overstromingen hebben zware technische problemen veroorzaakt. Proximus moest improviseren. Prioritair was de heropstart van het mobiele netwerk. De meeste antennes waren na twee dagen weer operationeel.

Voor andere antennes moesten straalverbindingen worden geïnstalleerd. Op 23 juli waren alle mobiele sites opnieuw in dienst. Proximus heeft disaster-recovery materiaal in stock om in geval van nood verbindingen te herstellen. De klanten in Pepinster zijn eind juli verbonden met het telecomgebouw in Theux. Het gebouw in Pepinster was onstabiel. Lasploegen uit Vlaanderen zijn gaan helpen, er zijn doorschakelingen gebeurd en generatoren geïnstalleerd. Het BIPT heeft alles gecoördineerd, ook voor andere operatoren. Proximus heeft zijn noodplannen bijgestuurd op basis van de ervaringen in juli.

Er werden 100.000 mobiele klanten in 55 mobiele sites getroffen. Op 16 juli waren er al 45 sites

déjà de nouveau opérationnels, le dernier site ayant suivi le 23 juillet. La ligne fixe de 47 000 clients a été endommagée. À ce jour, 1 100 lignes sont toujours hors d'usage parce que toutes les maisons ne sont pas réparées, parce que certaines personnes ont déménagé ou parce qu'elles sont passées chez un autre opérateur. Certaines réparations sont encore prévues. Le rétablissement de toutes les lignes peut encore durer jusqu'au mois de juin. Il va de soi que tous ces travaux sont réalisés gratuitement. En attendant la remise en état, des alternatives gratuites ont été proposées, telles qu'un volume mensuel gratuit de 50 gigabytes de données mobiles et 800 routeurs gratuits. Il a été procédé gratuitement à 7 000 visites de clients.

Proximus s'engage vis-à-vis de ces personnes. Les frais d'abonnement ont été crédités durant la période d'absence d'accès. Les câbles d'introduction sont remplacés gratuitement. Si des frais ont tout de même été imputés par erreur, ils sont crédités après un coup de fil au centre d'appels.

Les câbles en cuivre endommagés sont remplacés par de la fibre, ce qui permettra d'offrir une meilleure qualité à plus long terme. Au cours de la première année, le client ne doit rien payer en plus pour la fibre; ce n'est qu'ensuite que les tarifs pourraient être augmentés.

10.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Le personnel mérite tous nos remerciements pour son engagement. Je suis satisfaite du soutien solide dont les habitants de cette région ont bénéficié.

L'incident est clos.

11 Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La drogue découverte dans des colis postaux" (55024410C)

11.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): De plus en plus de drogues sont cachées dans des colis postaux.

À combien de reprises des drogues ont-elles été interceptées dans des centres de distribution de bpost ou des bureaux de poste? Quelles mesures bpost prend-elle? Ses collaborateurs sont-ils formés à l'identification de colis contenant de la drogue? Quelles procédures doivent-ils suivre s'ils détectent un colis suspect? Certains membres du personnel ont-ils déjà été approchés par des organisations criminelles?

11.02 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais):

opnieuw operationeel, de laatste site volgde op 23 juli. Van 47.000 klanten werd de vaste lijn getroffen. Er zijn nog steeds 1.100 lijnen buiten dienst omdat niet alle huizen worden hersteld, omdat mensen zijn verhuisd of zijn overgeschakeld naar een andere operator. Sommige herstellingen zijn nog gepland. Het kan nog tot juni duren vooraleer alle vaste lijnen hersteld zijn. Het is evident dat dit allemaal kosteloos is. In afwachting van herstel heeft men gratis alternatieven geboden, zoals maandelijks gratis 50 gigabyte aan mobiele data en 800 gratis routers. Er werden kosteloos 7.000 klantenbezoeken afgelegd.

Proximus zet zich in voor deze mensen. De abonnementskosten zijn gecrediteerd gedurende de periode waarin men geen toegang had. Introductiekabels worden kosteloos vervangen. Als er bij vergissing toch kosten werden aangerekend, wordt dat gecrediteerd na een telefoontje aan het callcenter.

De beschadigde koperkabels worden vervangen door fiber. Zo kan men op langere termijn een hogere kwaliteit bieden. Tijdens het eerste jaar moet de klant niet extra betalen voor fiber, daarna komen er misschien hogere tarieven.

10.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Het personeel verdient veel dank voor zijn inzet. Ik ben blij met de sterke ondersteuning die de mensen in die regio hebben gekregen.

Het incident is gesloten.

11 Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Drugs in postpakketten" (55024410C)

11.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Er worden steeds meer drugs verstopt in postpakketten.

Hoe vaak werden drugs onderschept op bpost-distributiecentra of postkantoren? Welke maatregelen neemt bpost? Worden medewerkers opgeleid om drugspakketten te herkennen? Welke procedures moeten ze volgen bij verdachte pakketten? Zijn sommige personeelsleden al benaderd door criminele organisaties?

11.02 Minister Petra De Sutter (Nederlands): De

C'est la douane qui est responsable des contrôles. En tant que partenaire technique de la douane, bpost apporte son entière collaboration à ces contrôles mais n'a pas de droit de regard sur le contenu des colis. bpost n'effectue pas de contrôles elle-même. Par contre, les collaborateurs de bpost reçoivent une formation en matière de politique interne d'intégrité et de lutte contre la fraude.

douane is verantwoordelijk voor de controles. bpost is een technische partner van de douane en verleent alle medewerking, maar heeft geen inzage in de inhoud van de pakjes. bpost doet zelf geen controles. De bpost-medewerkers krijgen wel een opleiding in het kader van het interne integriteits- en fraudebeleid.

11.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Je consulterai le ministre Van Peteghem car j'ai entendu dire qu'il n'y avait pas assez de personnel pour effectuer ces contrôles.

11.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Ik zal mij tot minister Van Peteghem wenden. Ik hoor immers dat er te weinig personeel is om de controles uit te voeren.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

La réunion publique de commission est levée à 15 h 24.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.24 uur.