

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

11 octobre 2013

La situation de bpost

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DE L'INFRASTRUCTURE, DES COMMUNICATIONS
ET DES ENTREPRISES PUBLIQUES
PAR
M. **Roel DESEYN**

SOMMAIRE

Pages

I. Exposé introductif de M. Johnny Thijs, CEO de bpost.....	3
II. Questions et observations des membres.....	6
III. Réponses de M. Thijs.....	13

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

11 oktober 2013

De toestand van bpost

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN
UITGEBRACHT DOOR
DE HEER **Roel DESEYN**

INHOUD

Blz.

I. Inleidende uiteenzetting door de heer Johnny Thijs, CEO van bpost	3
II. Vragen en opmerkingen van de leden	6
III. Antwoorden van de heer Thijs.....	13

**Composition de la commission à la date de dépôt du rapport/
Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag**
Président/Voorzitter: Sabien Battheu

A. — Titulaires / Vaste leden:

N-VA	Minneke De Ridder, Miranda Van Eetvelde, Steven Vandeput, Bert Wollants
PS	Véronique Bonni, Isabelle Emmery, Karine Lalieux, Linda Musin
CD&V	Roel Deseyn, Jef Van den Bergh
MR	Valérie De Bue, Luc Gustin
sp.a	David Geerts
Ecolo-Groen	Ronny Balcaen
Open Vld	Sabien Lahaye-Battheu
VB	Tanguy Veys
cdH	Christophe Bastin

B. — Suppléants / Plaatsvervangers:

Ingeborg De Meulemeester, Sophie De Wit, Peter Dedecker, Karel Uyttersprot, Ben Weyts
Philippe Blanchart, Colette Burgeon, Alain Mathot
Gerald Kindermans, Bercy Slegers, Liesbeth Van der Auwera
David Clarinval, Olivier Destrebecq, Jacqueline Galant
Meryame Kitir, Karin Temmerman
Thérèse Snoy et d'Oppuers, Stefaan Van Hecke
Herman De Croo, Ine Somers
Annick Ponthier, Bruno Valkeniers
Josy Arens, Christian Brodcorne

N-VA	:	<i>Nieuw-Vlaamse Alliantie</i>
PS	:	<i>Parti Socialiste</i>
MR	:	<i>Mouvement Réformateur</i>
CD&V	:	<i>Christen-Democratisch en Vlaams</i>
sp.a	:	<i>socialistische partij anders</i>
Ecolo-Groen	:	<i>Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen</i>
Open Vld	:	<i>Open Vlaamse liberalen en democraten</i>
VB	:	<i>Vlaams Belang</i>
cdH	:	<i>centre démocrate Humaniste</i>
FDF	:	<i>Fédéralistes Démocrates Francophones</i>
LDD	:	<i>Lijst Dedecker</i>
MLD	:	<i>Mouvement pour la Liberté et la Démocratie</i>
INDEP-ONAFH	:	<i>Indépendant-Onafhankelijk</i>

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 53 0000/000:	<i>Document parlementaire de la 53^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif</i>
QRVA:	<i>Questions et Réponses écrites</i>
CRIV:	<i>Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)</i>
CRABV:	<i>Compte Rendu Analytique (couverture bleue)</i>
CRIV:	<i>Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)</i>
PLEN:	<i>Séance plénière</i>
COM:	<i>Réunion de commission</i>
MOT:	<i>Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)</i>

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 53 0000/000:	<i>Parlementair document van de 53^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer</i>
QRVA:	<i>Schriftelijke Vragen en Antwoorden</i>
CRIV:	<i>Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)</i>
CRABV:	<i>Beknopt Verslag (blauwe kaft)</i>
CRIV:	<i>Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)</i>
PLEN:	<i>Plenum</i>
COM:	<i>Commissievergadering</i>
MOT:	<i>Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)</i>

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes:
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.lachambre.be
courriel : publications@lachambre.be

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

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

MESDAMES, MESSIEURS

Votre commission a procédé à l'audition de M. Johnny Thijs, ceo de bpost, au cours de sa réunion du 10 juillet 2013.

I. — EXPOSÉ INTRODUCTIF DE M. JOHNNY THIJS, CEO DE BPOST

Les informations fournies aux membres de la commission sont identiques à celles qui ont été communiquées aux investisseurs. Par suite de l'introduction en Bourse de bpost, toutes les informations ne sont pas publiées. L'introduction en Bourse même couronne dix années de changements permanents et de recherche d'efficacité. CVC — qui possède encore plus de 15 % des actions — s'est retiré, mais de nouveaux investisseurs ont pris le relais. La Commission européenne a fait toute la clarté concernant le cinquième contrat de gestion, après avoir passé au crible tous les contrats de gestion conclus depuis 1992.

Le dialogue social se poursuit afin de pouvoir réduire le nombre d'ETP sans licenciements secs. Le service universel — la distribution du courrier cinq jours par semaine dans l'ensemble de la Belgique — demeure la mission essentielle de bpost, ainsi que le gouvernement belge l'a, lui aussi, encore récemment confirmé.

La composition du conseil d'administration est le reflet de la nouvelle situation: mis à part Martine Durez, présidente du conseil, Johnny Thijs même et des administrateurs représentants l'État belge et deux représentants de cvc, MM. Bjarne Wind et K. B. Pedersen, Sophie Dutordoir, ceo d'Electrabel, François Cornelis et Bruno Holthof siègent au conseil d'administration en tant qu'administrateurs indépendants. Certaines décisions requièrent une majorité spéciale.

Les pouvoirs publics représentent 18 % du chiffre d'affaires.

La discussion relative au cinquième contrat de gestion, entré en vigueur en vertu de l'arrêté royal du 7 juin 2013, revêtait une importance cruciale afin de mieux définir les missions de bpost, de prévoir une compensation financière et de prendre l'engagement d'améliorer la productivité et la qualité, et ce, après une consultation publique au sujet des besoins de la population.

La distribution des journaux fera l'objet d'une adjudication publique à partir du 1^{er} janvier 2016. Bpost entend décrocher ces contrats.

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft de hoorzitting met de heer Johnny Thijs, ceo van bpost, gehouden tijdens haar vergadering van 10 juli 2013.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTING DOOR DE HEER JOHNNY THIJS, CEO VAN BPOST

De informatie die de commissieleden wordt verstrekt is dezelfde die aan de investeerders werd getoond. Ingevolge de beursgang van bpost wordt niet alle informatie weergegeven. De beursgang zelf is de kroon op het werk van tien jaar permanent veranderen en zoeken naar efficiëntie. CVC — dat nog meer dan 15 % van de aandelen bezit — trok zich terug maar nieuwe investeerders namen de vrijgekomen ruimte in. De Europese Commissie heeft duidelijkheid verschaft aangaande het vijfde beheerscontract na alle beheerscontracten afgesloten sedert 1992 te hebben doorgelicht.

De sociale dialoog wordt voortgezet teneinde het aantal vte's te kunnen reduceren zonder naakte ontslagen. De universele dienstverlening — postbedeling vijf dagen per week in heel België — blijft een kerntaak van bpost. Dat heeft ook de Belgische regering recentelijk nog bevestigd.

De samenstelling van de raad van bestuur weer spiegelt de nieuwe situatie: benevens Martine Durez, voorzitter van de raad, Johnny Thijs zelf en bestuurders die de Belgische Staat vertegenwoordigen en twee vertegenwoordigers van CVC, de heren Bjarne Wind en K. B. Pedersen, zetelen Sophie Dutordoir, ceo van Electrabel, François Cornelis, Bruno Holthof als onafhankelijke bestuurders. Sommige beslissingen vereisen een bijzondere meerderheid.

De overheid is goed voor 18 % van de omzet.

De discussie aangaande het vijfde beheerscontract, in voege krachtens het koninklijk besluit van 7 juni 2013, was van kapitaal belang teneinde de opdrachten van bpost nauwer te omschrijven, te voorzien in financiële compensatie, en zich te verbinden tot meer productiviteit en kwaliteit, na een publieke consultatieronde omtrent de behoeften van de bevolking.

De verspreiding van kranten vanaf 1 januari 2016 zal het voorwerp uitmaken van een openbare aanbesteding. bpost wil deze contracten binnenhalen.

Il est clair que la distribution de lettres et de colis par le biais d'un réseau de 670 bureaux de poste et de 670 points poste demeure la mission essentielle de bpost. Le but n'est pas que bpost déploie des activités dans d'autres secteurs. Des expériences semblables menées à l'étranger se sont soldées par un échec.

Le processus de mutation a été entamé il y a dix ans: à cette époque, la poste accusait 69 millions d'euros de pertes, la qualité atteignait à peine 85 % et la productivité était faible, les clients étant dès lors grandement insatisfaits. Le chiffre d'affaires était inférieur à 53 000 euros par ETP, chiffre qui s'élevait à 120 000 euros à la Deutsche Post, qui est *nota bene* également active dans le secteur des livraisons exprès.

Géoroute 1 a été mis en œuvre, quatre nouveaux centres de tri ont été construits et Bruxelles X a été rénové. L'automatisation implique qu'à l'avenir la préparation sera 100 % machinale. Le nombre de bureaux de distribution a été réduit de 560 à 297; d'ici 2017, il sera ramené à 60. De nombreux projets — trop nombreux pour être cités — sont mis en œuvre à tous les niveaux de l'entreprise.

L'effectif de personnel, qui comptait encore 43 000 ETP en 2003, ne se compose plus que de 26 000 ETP en 2012. La productivité est passée à 94 000 euros par ETP, la qualité atteint désormais 94 % et la satisfaction des clients, 83 %. Les conditions de travail sociales sont équilibrées.

Chaque année, le volume d'envois adressés diminue de 2,5 %; en 2009, la diminution a été de 4 %, contre 2 % seulement en 2011. Ce pourcentage est plus élevé dans un certain nombre de pays.

La stratégie repose sur quatre piliers:

1° les envois adressés représentent 50 à 60 %;

2° la perte de volume susmentionnée doit être compensée par la croissance et le lancement de nouveaux produits;

3° la productivité doit être augmentée partout; à cette fin, des programmes ont été mis sur pied dans toute l'entreprise dont les résultats ne sont toutefois pas visibles immédiatement;

4° le marché des colis doit gagner en importance.

Le marché des colis est un secteur très concurrentiel, dans lequel bpost se maintient néanmoins bien. Autrefois, la qualité du service proposé dans ce secteur

De kerntaak van bpost blijft uiteraard de bestelling van brieven en pakjes via een netwerk van 670 postkantoren en 670 postpunten. Het is niet de bedoeling dat bpost in andere sectoren actief wordt. Soortgelijke experimenten in het buitenland zijn faliekant afgelopen.

Het veranderingsproces is tien jaar geleden van start gegaan: de post maakte toen 69 miljoen euro verlies en de kwaliteit bereikte nauwelijks 85 % bij een lage productiviteit met als gevolg grote ontevredenheid bij de klanten. Per vte was de omzet lager dan 53 000 euro, een cijfer dat bij de Deutsche Post, *nota bene* ook actief in de sector van de expresbestellingen, 120 000 euro bedroeg.

Georoute 1 werd geïmplementeerd, er werden vier nieuwe sorteercentra gebouwd en Brussel X werd gerenoveerd. De automatisering impliceert dat in de toekomst de voorbereiding voor de honderd procent machinaal zal geschieden. Het aantal distributiekantoren werd verminderd: van 560 naar 297; tegen 2017 zal dit aantal tot 60 zijn geslonken. Doorheen heel het bedrijf lopen tal van projecten, teveel om op te noemen.

Het personeelsbestand, dat in 2003 nog 43 000 vte's omvatte, omvat in 2012 slechts nog 26 000 vte's. De productiviteit is gestegen tot 94 000 euro per vte, de kwaliteit bereikt voortaan 94 % en de klantentevredenheid 83 %. De sociale arbeidsvoorwaarden zijn evenwichtig.

Ieder jaar vermindert het volume van de geadresseerde zendingen met 2,5 %; in 2009 bedroeg de vermindering 4 %, in 2011 slechts 2 %. In een aantal landen ligt dit percentage hoger.

De strategie berust op vier pijlers:

1° geadresseerde zendingen zijn goed voor 50 à 60 %;

2° het hoger vernoemd volumeverlies moet worden gecompenseerd door groei en het lanceren van nieuwe producten;

3° de productiviteit moet overal worden omhooggekrikt; hiervoor zijn doorheen het hele bedrijf programma's opgezet waarvan de resultaten evenwel niet onmiddellijk zichtbaar zijn;

4° de pakjesmarkt moet aan belang winnen.

De pakjesmarkt is een zeer concurrentiële sector, waarin bpost niettemin goed standhoudt. Vroeger was de kwaliteit in deze slecht, terwijl we momenteel 98 %

était mauvaise, alors que nous obtenons aujourd'hui 98 % avec J+1, le programme 'track & trace' permet au client de suivre sa commande et la gestion des retours a été améliorée. Au cours des deux dernières années, le chiffre d'affaires a progressé de plus de 13,5 %. Dans le marché des colis 'B2C' — des entreprises vers leurs clients utilisateurs finals — la part de marché de bpost est de 50 %. Il faut noter que le marché dans ce secteur est sous-développé: le taux de pénétration est inférieur à 50 % et est faible en comparaison avec celui observé aux Pays-Bas, au Royaume-Uni et en Allemagne. bpost met dès lors tout en œuvre pour stimuler au maximum la vente par l'internet, l'e-commerce. La part de marché de bpost dans l'acheminement des colis 'B2B' est nettement inférieure, elle est de 5 %. Cette situation est essentiellement due au fait que des opérateurs comme DHL, TNT et FedEx sont actifs dans ce marché depuis plus de dix ans déjà. bpost, qui ne disposait pas jusqu'ici d'une offre de produit concurrentielle, se fixe pour objectif de doubler sa part de marché d'ici 2017, en la portant à 10 %.

Des acquisitions internationales ont permis de créer des perspectives de croissance. En 2010, MSI a été acheté aux États-Unis, ainsi que CityPost à Singapour et à Hong Kong. Landmark a ensuite été acquis en janvier 2013. Ces acquisitions permettent à bpost d'avoir un contact direct avec les grands clients de détail et d'acheminer les lettres et colis à destination de la Belgique mais également de desservir plusieurs pays européens par le biais du centre de tri de Zaventem et du hub logistique de Londres.

Il y a ensuite les solutions globales qui ont une valeur ajoutée: les attestations de soins de santé, la gestion des amendes de roulage (depuis 2010, prochainement pour les contrevenants étrangers également), les plaques minéralogiques européennes; il y a le projet pilote 'Shop & Deliver' à Saint-Nicolas, Turnhout, Wavre et Grammont (les commandes par l'internet et les courses sont livrées sur rendez-vous au moyen d'un terminal de paiement mobile, la question est simplement de savoir si les clients seront disposés à payer pour ce service).

En termes d'offre financière, la banque bpost est également active. Elle forme une *joint venture* avec BNP Fortis Banque & Assurance. Elle a récemment lancé de nouveaux produits tels que la carte de crédit prépayée. L'amélioration de la productivité — qui doit être mesurée selon des critères objectifs — doit se faire tout en préservant la continuité du service et du dialogue social à propos de la réduction de personnel par le biais des départs naturels. Facteurs, centres de tri et bureaux de poste, tout le monde est associé au processus de mutation. Plus d'un tiers du personnel — 10 000 personnes — est âgé de plus de 51 ans.

halen met D+1, het programma 'track & trace' de klant toelaat zijn bestelling op te volgen en het retourbeheer werd verbeterd. De omzet is de jongste twee jaar met meer dan 13,5 % gestegen. In het 'B2C'-pakjesverkeer — bedrijven naar hun klanten eindgebruikers — bedraagt het marktaandeel van bpost 50 %. De markt in deze is wel onderontwikkeld: de penetratie bedraagt minder dan de helft en is laag in vergelijking met Nederland, het Verenigd Koninkrijk en Duitsland. bpost stelt dan ook alles in het werk om de verkoop via internet — de 'e-commerce' — zoveel mogelijk te stimuleren. In het 'B2B'-pakjesverkeer heeft bpost een aanzienlijk kleiner marktaandeel, namelijk 5 %. Dit is voornamelijk te wijten aan het feit dat operatoren zoals DHL, TNT en FedEx in deze markt al meer dan tien jaar actief zijn. bpost, dat tot dusver niet over een concurrentieel productaanbod beschikte, wil in 2017 zijn marktaandeel verdubbelen tot 10 %.

Groeikansen werden gecreëerd dank zij internationale acquisities. In 2010 werden MSI in de Verenigde Staten en CityPost in Singapore en Hong Kong aangekocht, in januari 2013 volgde Landmark. Deze acquisities stellen bpost in staat rechtstreeks met de grote retailklanten te praten en zowel de brieven en de pakjes met bestemming België maar ook een aantal Europese landen via het sorteercentrum in Zaventem en de logistieke hub in Londen te bestellen.

Vervolgens zijn er de globale oplossingen met toegevoegde waarde: de attesten van zorgverstrekking, het beheer van de verkeersboetes (sedert 2010, binnenkort ook naar buitenlandse overtreeders), de Europese nummerplaten; er is het proefproject 'Shop & Deliver' in Sint-Niklaas, Turnhout, Waver en Geraardsbergen (de internetbestellingen en de boodschappen worden op afspraak met een mobiele betaalterminal geleverd, vraag is alleen of genoeg klanten bereid zullen zijn hiervoor te betalen).

Qua financieel aanbod is bpost bank actief. Het is een *joint venture* met BNP Fortis — bank & verzekering. Onlangs lanceerde het nieuwe producten zoals de voorafbetaalde kredietkaart. De verbetering van de productiviteit — die volgens objectieve criteria gemeten moet worden — moet gebeuren met behoud van de continuïteit van de dienstverlening en van de sociale dialoog omtrent reductie van het personeelsbestand door natuurlijke afvloeiing. Postbodes, sorteercentra en postkantoren, allemaal worden ze bij het veranderingsproces betrokken. Meer dan één derde — 10 000 personeelsleden — is ouder dan 51 jaar.

Les coûts opérationnels de 2012 ont été comparables à ceux de l'année précédente. La baisse de volume, de l'ordre de 3,5 % des envois de correspondance, a été compensée par la hausse des colis postaux (plus 11 millions d'euros), la vente internationale (plus 17 millions d'euros), la croissance des services financiers (plus 17 millions d'euros) et la vente de nouveaux produits ayant une valeur ajoutée (plus 6 millions d'euros). Les coûts de personnel ont diminué de 38 millions d'euros en raison du départ de 1350 ETP. Cette augmentation du chiffre d'affaires de 51 millions d'euros au total compense l'inflation des coûts (liés à l'ITC, au transport et à l'*overhead*) et des traitements qui ont été indexés ou augmentés.

Les bénéfices augmentent chaque année. L'EBITDA est passé de 450 millions d'euros en 2011 à 502 millions d'euros en 2012.

Le bénéfice net s'est élevé à 239 millions d'euros en 2012.

II.— QUESTIONS ET OBSERVATIONS DES MEMBRES

Mme Miranda Van Eetvelde (N-VA) se réjouit que l'entrée en bourse de bpost soit enfin réalisée après des années de spéculations. Elle constate aussi que bpost a évolué, en peu de temps, d'une entreprise dépassée à une entreprise efficiente et moderne.

Il reste cependant certains risques à différents niveaux. Concernant l'entrée en bourse, l'oratrice a le sentiment que le prix d'offre de 14,5 € par action est assez élevé pour une entreprise publique sur un marché qui n'est pas en croissance. Différents analystes, ainsi que le ministère des Finances japonais, ont évalué l'action de bpost beaucoup plus faiblement. L'action est, en outre, restée sous ce prix d'introduction depuis lors. L'oratrice se demande donc si le prix d'offre n'était pas trop élevé? N'aurait-il pas fallu fixer un prix plus proche du prix indicatif afin de permettre une marge pour une augmentation de la valeur de l'action? En outre, la libéralisation partielle du secteur et l'augmentation de la concurrence pourraient avoir des effets négatifs sur le chiffre d'affaires de bpost. bpost pourrait ainsi perdre la distribution des journaux et périodiques en 2016. De plus, bpost pourrait perdre son statut de prestataire de l'obligation de service universel dès 2018. Près de la moitié du chiffre d'affaires de bpost vient des cent plus grands clients. Une perte d'un ou plusieurs de ces grands clients pourrait donc entraîner des risques importants pour le chiffre d'affaires. L'oratrice demande donc à M. Thijs comment il évalue l'impact

De operationele kosten anno 2012 waren vergelijkbaar met die van het jaar daarvoor. De volumedaling van de orde van 3,5 % van de brievenpost werd gecompenseerd door de stijging van de pakjespost (plus 11 miljoen euro), de internationale verkoop (plus 17 miljoen euro), de groei van de financiële diensten (plus 17 miljoen euro) en de verkoop van nieuwe producten met toegevoegde waarde (plus 6 miljoen euro). De personeelskosten daalden met 38 miljoen euro door de afvloeiing van 1350 vte's. Deze stijging van de omzet met 51 miljoen euro in totaal compenseert de inflatie van kosten (voor ICT, transport en overhead) en weddes die geïndexeerd zijn of verhoogd werden.

Ieder jaar neemt de winst toe. Het EBITDA ging van 450 miljoen euro in 2011 naar 502 miljoen euro in 2012.

In dit laatste jaar bedraagt de nettowinst 239 miljoen euro.

II.— VRAGEN EN OPMERKINGEN VAN DE LEDEN

Mevrouw Miranda Van Eetvelde (N-VA) is verheugd dat de beursgang van bpost eindelijk, na jarenlange speculatie, zijn beslag heeft gekregen. Tevens stelt zij vast dat bpost in een kort tijdsbestek is geëvolueerd van een aftandse onderneming naar een efficiënt en modern bedrijf.

Dat neemt echter niet weg dat de onderneming nog op verschillende niveaus aan welbepaalde risico's is blootgesteld. Wat de beursgang betreft, heeft de spreker het gevoel dat de aanbiedingsprijs van 14,5 euro per aandeel vrij hoog ligt voor een overheidsbedrijf dat actief is in een markt zonder groeivoorzichten. Volgens diverse analisten en het Japanse ministerie van Financiën is het aandeel van bpost veel minder waard. Bovendien ligt de prijs van het aandeel sindsdien onder de introductieprijs. De spreker vraagt zich dan ook af of de aanbiedingsprijs niet te hoog was en of men er niet beter aan had gedaan een prijs te bepalen die dichter aanleunt bij de richtprijs, om aldus ruimte te scheppen voor een waarde stijging van het aandeel. Bovendien zouden de gedeeltelijke liberalisering van de sector en de toenemende concurrentie wel eens kwalijke gevolgen kunnen hebben voor de omzet van bpost; bpost zou aldus in 2016 de distributie van kranten en tijdschriften kunnen verliezen. Vanaf 2018 zou het bedrijf tevens zijn status van leverancier van de universele dienstverplichting kunnen kwijtspele. Nagenoeg de helft van de omzet van bpost wordt gegenereerd door de honderd grootste klanten. Als bpost één of meer van

de la concurrence croissante et comment il envisage de l'anticiper? Quelles sont les pistes à envisager pour compenser la baisse possible du chiffre d'affaires? Est-il envisageable de modifier le tarif des particuliers, afin de compenser une perte de clientèle? Quel sera l'impact sur la valeur de l'action?

Par ailleurs, on a beaucoup fait d'économies ces dernières années au niveau du personnel, et la marge n'est pas infinie. Idem en ce qui concerne les infrastructures de bpost. L'oratrice se demande donc quelle est encore la marge d'économie envisagée en termes de personnel et d'infrastructure.

L'oratrice souhaite par ailleurs obtenir des éclaircissements concernant les modalités de la souscription aux actions de bpost par le personnel. Dans quelle mesure les membres du personnel ont-ils souscrit à des actions? Quel était le montant maximum que pouvait souscrire le CEO, les cadres et le reste du personnel? Ces montants sont-ils acceptables socialement?

Qu'en est-il de la problématique de la charge tant physique que mentale sur le personnel? L'oratrice regrette à ce propos n'avoir pu obtenir les résultats concrets d'une étude de la VUB sur le sujet. Le stress d'un niveau élevé peut engendrer de grands risques. Cette charge physique et mentale rendent les économies sur le personnel assez limitées, et risquent en outre d'augmenter l'absentéisme des travailleurs. Quelles initiatives ont été menées suite à cette étude de la VUB et en vue de faire baisser le niveau de stress et quelles sont les mesures encore envisagées pour la suite? Les objectifs fixés dans le cadre du plan Vision 2020 pourront-ils être atteints ou devront-ils être modifiés?

Mme Véronique Bonni (PS) pose deux questions concernant le rapport annuel de 2012. Celui-ci indique que bpost est actuellement impliquée dans diverses enquêtes et contentieux liés aux questions de concurrence¹, pour un montant total dépassant 85 millions d'euros. L'oratrice souhaite en savoir plus sur ces procédures. Celles-ci sont-elles toujours en cours?

Par ailleurs, Mme Bonni cite un extrait de ce rapport annuel qui indique que "bpost peut être confrontée à certains risques en lien avec le personnel. En particulier, bpost est impliquée dans des litiges par un certain nombre d'agents auxiliaires (qui incluent

die grote klanten verliest, zou zulks grote risico's voor de omzet kunnen inhouden. Daarom vraagt de spreker aan de heer Thijs hoe hij de impact van de toenevende concurrentie inschat en hoe hij denkt daarop te anticiperen. Over welke mogelijkheden beschikt bpost om de eventuele omzetzaling te compenseren? Kan worden overwogen het particulierentarief te wijzigen om aldus het verlies van een deel van het klantenbestand te compenseren? Welke gevolgen zal dat hebben voor de waarde van het aandeel?

Voorts merkt de spreker op dat de jongste jaren fors op personeel werd bespaard en dat de manoeuvreerruimte niet onbeperkt is. Dat geldt ook voor de infrastructuur van bpost. De spreker vraagt zich dan ook af hoeveel men nog denkt te bezuinigen op personeel en infrastructuur.

Voorts wenst de spreker verduidelijking over de regeling volgens welke het personeel kan intekenen op de aandelen van bpost. In welke mate hebben de personeelsleden aandelen gekocht? Wat was het maximumbedrag dat de CEO, het kaderpersoneel en het overige personeel daaraan mochten besteden? Zijn die bedragen maatschappelijk verantwoord?

Hoe staat het met de fysieke en de mentale werklast van het personeel? In dat verband betreurt de spreker dat zij geen concrete resultaten heeft ontvangen van een onderzoek dat de VUB daarnaar heeft gedaan. Veel stress kan hoge risico's met zich brengen. Door die fysieke en mentale belasting is de besparingsruimte op personeelsvlak vrij beperkt; bovendien dreigt het absentisme bij de werknemers daardoor toe te nemen. Welke initiatieven werden ingevolge het voormelde VUB-onderzoek genomen om het stressniveau naar beneden te halen, en welke maatregelen zijn in dat verband voor de toekomst gepland? Zullen de in Visie 2020 vooropgestelde doelstellingen kunnen worden bereikt, of moeten ze worden bijgesteld?

Mevrouw Véronique Bonni (PS) stelt twee vragen over het jaarverslag 2012. Daarin wordt aangegeven dat bpost momenteel betrokken is in diverse onderzoeken en klachten in verband met mededingingsgeschillen¹, voor een totaalbedrag van meer dan 85 miljoen euro. De spreker wenst meer te weten te komen over die procedures. Zijn ze nog aan de gang?

Voorts citeert mevrouw Bonni een passage uit het voormelde jaarverslag: "bpost is onderhevig aan bepaalde risico's met betrekking tot tewerkstelling. Meer bepaald is bpost betrokken in een rechtzaak opgestart door een aantal hulppostbodes (dit betreft

¹ http://www.bpost.be/site/fr/postgroup/prestations/annual_reports/annual_report2012_fr.pdf, p.92

¹ http://www.bpost.be/site/fr/postgroup/prestations/annual_reports/annual_report2012_nl.pdf, blz. 93.

tous les facteurs engagés à partir du 1^{er} janvier 2010, accomplissant certaines fonctions de base, comme la collecte, le tri, le transport et la distribution de courrier). Les employés contractuels de bpost pourraient également défier leur statut d'emploi et réclamer des dommages pour les compenser d'être privés de la protection d'emploi et des avantages des statutaires. Il n'y a également pas de garantie que bpost ne fera pas face à des défis relatifs aux questions d'emploi sur le plan des aides de l'État.² L'oratrice rappelle son opinion négative par rapport au statut plus que précaire des facteurs auxiliaires. Quels sont, dans ce cadre, les défis relatifs aux questions d'emploi que mentionne ce paragraphe?

L'oratrice demande, par ailleurs, si le cinquième contrat de gestion approuvé par le gouvernement est effectivement entré en vigueur. Quelles sont les nouveautés de ce contrat, en particulier concernant le rôle social de bpost?

Par ailleurs, le ministre de tutelle a assuré que l'entrée en bourse n'entraînerait aucune conséquence au niveau de l'emploi et que l'État resterait actionnaire majoritaire en maintenant une participation de 50,01 % dans le capital de l'entreprise. L'oratrice demande donc à M. Thijs si cette entrée en bourse ne changera effectivement rien pour les travailleurs déjà soumis à une demande de flexibilité hors normes, ni pour le rôle social de l'entreprise vis-à-vis de la population. Qu'attend-on de cette entrée en bourse à moyen et long terme?

Mme Bonni demande, en outre, quel est le nombre précis de travailleurs intérimaires chez bpost ainsi que la durée moyenne du contrat et le nombre de contrats par an.

Enfin, elle souhaite connaître l'opinion de M. Thijs sur le débat concernant la limitation de la rémunération des CEO et autres dirigeants d'entreprises.

M. Roel Deseyn (CD&V) demande, en ce qui concerne la possibilité pour le personnel de souscrire à des actions, si un système d'options a été mis en place et si cela sera inclus dans un système de rémunération à moyen terme. Un tel système pourrait créer plus d'implication de la part des travailleurs.

² http://www.bpost.be/site/fr/postgroup/prestations/annual_reports/annual_report2012_fr.pdf, p.93

alle postbodes die gerecruteerd werden sinds 1 januari 2010 en die bepaalde kerntaken vervullen zoals het ophalen, sorteren, transporteren en verdelen van post). Bpost's contractuele werknemers zouden eveneens hun tewerkstellingsstatuut kunnen betwisten en een schadevergoeding eisen voor het feit dat zij geen statutaire tewerkstellingsgarantie noch voordelen toegekend kregen. Er is evenmin zekerheid dat de onderneming geen andere tewerkstellingsgerelateerde betwistingen met betrekking tot staatsteun zal moeten weerstaan.² De spreekster herhaalt dat zij absoluut geen voorstander is van het zeer onzekere statuut van die hulppostbodes. Wat zijn, tegen die achtergrond, de uitdagingen inzake de werkgelegenheidskwesties waarvan in die paragraaf sprake is?

De spreekster vraagt vervolgens of de vijfde beheersovereenkomst die de regering heeft goedgekeurd daadwerkelijk in werking is getreden. Welke nieuwigheden bevat die overeenkomst, meer in het bijzonder in verband met de sociale rol van bpost?

De toezichthoudende minister heeft voorts verzekerd dat de beursgang geen enkel gevolg zou hebben voor de werkgelegenheid en dat de Staat meerderheidsaandeelhouder zou blijven door een participatie van 50,01 % te behouden in het kapitaal van de onderneming. De spreekster vraagt dus aan de heer Thijs of die beursgang werkelijk niets zal veranderen voor de werknemers die al onderworpen zijn aan een abnormale vraag om flexibel te zijn, en ook niet voor de sociale rol van de onderneming ten aanzien van de bevolking. Wat verwacht men van die beursgang op middellange en lange termijn?

Mevrouw Bonni vraagt ook hoeveel uitzendkrachten precies bij bpost aan de slag zijn, wat de gemiddelde duur is van een overeenkomst en hoeveel overeenkomsten jaarlijks worden gesloten.

Tot slot wenst zij het standpunt van de heer Thijs te kennen over het debat in verband met de beperking van de bezoldiging van de CEO's en van andere bedrijfsleiders.

De heer Roel Deseyn (CD&V) vraagt, in verband met de mogelijkheid voor het personeel om aandelen te kopen, of een optieregeling is ingesteld en of dat zal worden opgenomen in een bezoldigingsregeling op middellange termijn. Een dergelijke regeling zou kunnen zorgen voor meer betrokkenheid van de werknemers.

² http://www.bpost.be/site/fr/postgroup/prestations/annual_reports/annual_report2012_nl.pdf, blz. 96

L'orateur est d'avis, par ailleurs, qu'il est bon pour la continuité de l'entreprise que le CEO soit inchangé depuis de nombreuses années, et il se demande ce qu'il en sera de l'avenir du CEO.

M. Deseyn demande en outre l'avis de M. Thijs concernant la plus-value qu'a eue le consortium de capital d'une part, et la collaboration avec la poste danoise d'autre part. Quelles leçons peut-on en tirer pour l'avenir?

L'étude de la VUB est-elle utilisée au sein de l'entreprise en tant qu'outil, lorsqu'il s'agit de travailler sur la charge physique et de développer des nouvelles procédures?

L'orateur se demande pourquoi le slide n°9 de la présentation mentionne un produit d'exploitation de 406 millions d'euros concernant la presse. Ce montant inclut-il les journaux et les périodiques? C'est un élément important dans l'optique de l'adjudication publique qui concernera la distribution des journaux et périodiques à l'avenir.

Concernant la distribution des pensions, l'orateur demande combien de temps un facteur doit attendre devant la résidence de la personne concernée. Y a-t-il des instructions à ce niveau? Les personnes plus âgées, notamment, peuvent dans certains cas avoir besoin d'un temps important avant d'ouvrir la porte d'entrée de leur maison au facteur. Il faut donc prendre en compte ce type de considération pratique.

En matière de qualité, l'orateur indique qu'il n'y a pas de problèmes actuellement concernant la délivrance à temps des envois postaux. Qu'en est-il de l'évolution d'autres aspects tels que par exemple le nombre d'envois postaux disparus ou le raccourcissement des temps d'attente aux guichets? Un système a-t-il été mis en place pour éviter le stress des usagers dans les files des guichets? Quid, par ailleurs, du service téléphonique et par internet?

M. Deseyn plaide, en outre, pour une formation poussée des agents des bureaux postaux en matière de connaissance des produits postaux. Il est important, dans ce cadre, de mettre en place des outils de mesure tels que les "mystery shoppers" et de communiquer activement sur la qualité de l'offre de service universel.

Enfin, concernant le e-commerce, les initiatives présentées sont très ambitieuses d'un point de vue logistique et présentent une plus-value absolue pour les utilisateurs. Qu'en est-il par ailleurs du développement des automates Bpack 24/7? Quelles sont les

Voor het voortbestaan van de onderneming is het volgens de spreker een goede zaak dat de CEO al sinds vele jaren dezelfde is. Hij vraagt hoe het staat met de toekomst van de CEO.

Voorts informeert de heer Deseyn naar de mening van de heer Thijs in verband met eensdeels de meerwaarde die het kapitaalsconsortium heeft gehaald en anderdeels de samenwerking met de Deense post. Welke lessen kan men daaruit trekken?

Wordt het VUB-onderzoek binnen de onderneming gebruikt als instrument om wat te doen aan de fysieke belasting en om nieuwe procedures uit te werken?

De spreker vraagt zich af waarom *slide* nr. 9 van de presentatie gewag maakt van een bedrijfsresultaat van 406 miljoen euro voor de pers. Omvat dat bedrag de kranten en tijdschriften? Dat is een belangrijk aspect in het licht van de openbare aanbesteding in verband met de verdeling van kranten en tijdschriften in de toekomst.

Wat de uitbetaling van de pensioenen aangaat, vraagt het lid hoe lang een postbode vóór de woning van de betrokkene moet wachten. Zijn er dienaangaande richtlijnen voorhanden? De hoogstbejaarden kunnen in sommige gevallen behoorlijk wat tijd nodig hebben vooraleer zij voor hun postbode de voordeur van hun woning openen. Er moet dus rekening worden gehouden met dergelijke praktische overwegingen.

In verband met de kwaliteit wijst de spreker erop dat er momenteel geen moeilijkheden zijn met de tijdige bezorging van de postzendingen. Hoe staat het met de evolutie van andere aspecten, zoals het aantal verdwenen poststukken of de inkorting van de wachttijden aan de loketten? Is er een systeem uitgewerkt om stress te voorkomen bij de gebruikers die aan de loketten in de rij staan te wachten? Overigens: *quid* met de telefoon- en internetdienst?

Voorts pleit de heer Deseyn ervoor dat de postkantoorbedienden een doorgedreven opleiding zouden krijgen in kennis over de postproducten. In dat verband is het belangrijk in meetinstrumenten te voorzien zoals de "mystery shoppers", alsook actief te communiceren over de kwaliteit van het universele dienstverleningsaanbod.

Op het stuk van e-commerce ten slotte zijn de voorgestelde initiatieven uit logistiek oogpunt zeer ambitieus, en bieden ze de gebruikers absoluut een meerwaarde. Hoe staat het voorts met de uitbouw van de Bpack 24/7-automaten? Wat zijn, afgezien van de

ambitions en matière de services postaux électroniques et hybrides, à côté des projets pilotes en cours?

Mme Valérie De Bue (MR) rappelle que l'évolution de bpost est impressionnante et que l'entreprise est devenue, en quelques années, beaucoup plus performante et tournée vers l'avenir.

L'oratrice demande à M. Thijs quelles sont les perspectives d'avenir dans un contexte de diminution des volumes et quelles sont les alternatives possibles sachant que la diversification devra se poursuivre. Si la facturation électronique des entreprises est encore peu développée actuellement, elle va néanmoins générer d'importants changements à l'avenir et l'oratrice se demande donc si l'e-commerce pourra compenser cette évolution.

Concernant le pilote du projet Shop&Deliver, Mme De Bue se demande si une évaluation a déjà eu lieu et si on peut considérer que c'est un secteur d'avenir, notamment pour les commerces de proximité.

Mme De Bue rappelle les débats importants qui ont eu lieu par le passé concernant la réduction du nombre de bureaux de poste et la création des points postes. L'objectif fixé par le gouvernement en termes de nombre de points postes a été atteint. Ce nombre est-il stable? Qu'en est-il de la répartition locale de ces points poste? Le territoire est-il suffisamment couvert?

L'oratrice rappelle que les travailleurs ont du s'adapter aux nouvelles données du marché postal qui a énormément évolué. Dans ce contexte, jusqu'où peut-on aller en termes de productivité? Différentes études, notamment de la VUB, ont témoigné de la lourde charge de travail des facteurs. Quels sont les gains de productivité que la poste compte encore faire?

Enfin, l'oratrice souhaite savoir si bpost a toujours l'intention d'acquérir d'autres postes à l'étranger.

M. David Geerts (sp.a) rappelle les débats qui avaient eu lieu en commission de l'Infrastructure concernant la libéralisation, ainsi que, notamment, la visite de la poste suédoise qui avait démontré le besoin d'avoir une législation stricte pour permettre la survie de l'entreprise. L'orateur est d'avis que la Belgique y est arrivée. La question maintenant est de savoir comment maintenir un "social level playing field" à l'avenir.

lopende proefprojecten, de ambities in verband met elektronische en hybride postdiensten?

Mevrouw Valérie De Bue (MR) herinnert eraan dat bpost een indrukwekkende evolutie doormaakt en dat de onderneming op enkele jaren tijd veel beter is gaan presteren en heel wat toekomstgerichter is geworden.

De sprekerster vraagt de heer Thijs wat de toekomstperspectieven zijn tegen een achtergrond van dalende volumes, alsook welke alternatieven er mogelijk zijn, in de wetenschap dat de diversifiëring zal moeten worden voortgezet. Ofschoon elektronische bedrijfsfacturering momenteel nog maar weinig ontwikkeld is, zal ze in de toekomst forse veranderingen teweegbrengen; het lid vraagt zich dan ook af of e-commerce die evolutie zal kunnen compenseren.

Mevrouw De Bue vraagt zich af of er al een evaluatie heeft plaatsgevonden over het Shop&Deliver-proefproject en of er vanuit mag worden gegaan dat het om een sector met toekomst gaat, met name voor de buurtwinkels.

Mevrouw De Bue herinnert aan de belangrijke debatten die in het verleden hebben plaatsgevonden over de vermindering van het aantal postkantoren en de oprichting van de PostPunten. Het door de regering vooropgestelde doel wat het aantal PostPunten betreft is bereikt. Is dat aantal stabiel? Hoe staat het met de geografische spreiding van die PostPunten? Wordt het grondgebied voldoende bestreken?

De sprekerster herinnert eraan dat de werknemers zich hebben moeten aanpassen aan de nieuwe situatie van de postmarkt, die enorm is geëvolueerd. Hoe ver kan men in die context gaan met betrekking tot de productiviteit? Verschillende studies, onder andere van de VUB, hebben aangetoond hoe zwaar de werklust van de postbodes is. Hoeveel productiviteitswinst denkt de post nog te maken?

Tot slot vraagt de sprekerster of bpost nog altijd van plan is andere postbedrijven in het buitenland te verwerven.

De heer David Geerts (sp.a) herinnert aan de debatten in de commissie Infrastructuur over de liberalisering, alsook aan het bezoek aan de Zweedse post, waaruit was gebleken dat een strenge wetgeving nodig is om het bedrijf te laten voortbestaan. De spreker vindt dat België dat doel heeft gehaald. De vraag is nu hoe in de toekomst een "social level playing field" in stand kan worden gehouden.

L'orateur se demande quelles seront les conséquences de l'après 2018 pour le service universel, où il n'y a pas de véritable concurrence actuellement. Quel sera le prix pour la collectivité? Pourra-t-on conserver le nombre actuel de plus de 650 bureaux de poste ou faudra-t-il en fermer d'autres ou en modifier l'organisation?

Par ailleurs, la tendance à l'envoi de factures électronique va sans doute augmenter dans les prochaines années. A-t-on déjà calculé les effets de cette évolution d'ici une dizaine d'années? Quid des nouvelles initiatives, à l'image de Tax-On-Web, qui seront prises par l'État en matière de courrier électronique?

Dans le cadre de l'entrée en bourse, il est nécessaire de bien répartir la structure d'actions pour éviter une pression des chiffres de publication et un penchant vers un rendement plat. Le but doit aussi être de maintenir une entreprise saine, c'est pourquoi un dividende de bon père de famille de 6 à 8 % — ce qui semble encore un peu trop élevé — doit être communiqué lors de l'entrée en bourse.

Concernant le personnel, l'orateur demande à M. Thijs quelles sont les attentes en termes de départs naturels d'ici 2020.

M. Geerts revient aussi sur le rôle social des facteurs. Si, d'une part, il comprend le besoin de plus de productivité et d'efficacité, il souligne néanmoins le fait que ce sont maintenant les communes qui demandent aux facteurs de jouer ce rôle, notamment à travers des initiatives telles que la distribution de repas chauds comme cela se fait à Grammont. Le coût revient cependant aux communes ou autres collectivités, et non plus à bpost.

Concernant les participations étrangères, l'orateur se réjouit du fait que bpost a été très prudent dans ce genre de participations, afin de garantir la solvabilité de l'entreprise.

En matière de tarification, les membres de la commission de l'Infrastructure s'étaient demandé, dans le cadre du débat sur la libéralisation, quel allait être l'impact de celle-ci sur le prix du timbre. Si l'augmentation du prix du timbre a été plus forte que l'inflation au cours des cinq dernières années, quelle a été cette augmentation en comparaison avec celle des pays étrangers?

Enfin, M. Geerts souhaite obtenir l'avis de M. Thijs concernant la discussion sur la rémunération des dirigeants d'entreprise. S'il souligne le fait que le débat sur la question au sein de bpost est tout à fait serein, il se demande s'il ne faudrait pas aussi avoir un débat

De spreker vraagt zich af welke gevolgen de context van na 2018 zal hebben voor de universele dienst, waarvoor er nu niet echt sprake is van concurrentie. Wat zal de gemeenschap moeten bijpassen? Zal men het huidige aantal van meer dan 650 postkantoren kunnen behouden of zal men er moeten sluiten dan wel de organisatie ervan wijzigen?

Voorts zal de trend om elektronische facturen te verzenden de komende jaren ongetwijfeld toenemen. Heeft men de effecten van die evolutie voor de komende tien jaar al berekend? Hoe zit het met de nieuwe initiatieven naar het voorbeeld van Tax-on-web, die de Staat inzake e-mail zal nemen?

In het kader van de beursgang moet men de aandelenstructuur goed uitbalanceren om druk als gevolg van de publicatiecijfers en een tendens naar een vlak rendement te voorkomen. Het moet ook de bedoeling zijn een gezond bedrijf te behouden; daarom moet een goedehuisvaderdividend van 6 à 8 % — wat nog iets te veel lijkt — bij de beursgang worden meegedeeld.

In verband met het personeel vraagt de spreker aan de heer Thijs wat de verwachtingen zijn met betrekking tot het aantal natuurlijke afvloeiingen tot 2020.

De spreker komt ook terug op de sociale rol van de postbodes. Enerzijds begrijpt hij dat meer productiviteit en doeltreffendheid nodig zijn, maar anderzijds onderstreept hij dat nu de gemeenten de postbodes vragen die sociale rol te spelen, met name via initiatieven zoals de verdeling van warme maaltijden, bijvoorbeeld in Geraardsbergen. De kosten moeten echter bij de gemeenten of andere overheden liggen, en niet langer bij bpost.

Wat buitenlandse participaties betreft, is de spreker blij dat bpost in dat soort investeringen heel voorzichtig is geweest, om de solvabiliteit van de onderneming te waarborgen.

In verband met de tarifiering hadden de leden van de commissie Infrastructuur in het kader van het debat over de liberalisering gevraagd wat daarvan de impact op de prijs van de postzegel zou zijn. De prijs van de postzegel is sneller gestegen dan de inflatie over de afgelopen vijf jaar, maar hoe verhoudt die stijging zich tot die in het buitenland?

Tot slot zou de heer Geerts graag vernemen wat de heer Thijs vindt van het debat over de bezoldiging van bedrijfsleiders. Al verloopt de discussie daarover binnen bpost in alle sereniteit, toch vraagt hij zich af of er ook geen debat moet worden gevoerd over de

concernant les tensions salariales au sein d'une entreprise cotée en bourse, entre, d'une part le CEO et d'autre part la direction.

M. Christophe Bastin (cdH) se demande s'il faut craindre un impact négatif de l'entrée en bourse sur la qualité des services et des produits de bpost, en particulier la distribution de journaux et autres paquets postaux.

Mme Sabien Lahaye-Battheu (Open Vld) revient sur la possibilité pour le personnel de bpost de souscrire à des actions. Elle demande s'il est correct, à cet égard, que les employés de niveau D ne peuvent souscrire que pour un montant maximal de 5 000 € alors que les employés de niveau A peuvent souscrire pour un montant maximal de 50 000 €. Dans l'affirmative, n'y a-t-il pas un problème au niveau de l'égalité des chances? Pourquoi toutes les catégories d'employés n'ont-elles pas la possibilité de souscrire un même montant maximum?

Par ailleurs, Mme Lahaye-Battheu demande si le projet pilote Shop&Deliver est un succès. Quelle est la durée prévue pour ce pilote? Quel en est le coût pour les personnes?

Concernant le plan permettant aux facteurs de plus de 54 ans de travailler à mi-temps en maintenant 85 % de leur salaire et leurs droits à la pension, l'oratrice se demande combien de facteurs ont fait appel à cette possibilité depuis sa mise en œuvre et quels sont les prévisions pour l'avenir ainsi que le coût du plan.

L'oratrice rappelle la flexibilité des points postes en matière d'heures d'ouverture. Une étude de Test-Achats en 2012 indiquait des scores assez faibles notamment en matière d'accueil de la clientèle. Quelle est la réaction de bpost à cette étude? Des points d'amélioration ont-ils été mis en place?

L'oratrice précise que le Danemark a connu une baisse de volume du marché postal de 12 % par an. Cela s'explique par le fait que les communications entre les particuliers et les administrations, et entre les administrations entre elles, doivent se faire obligatoirement de manière électronique. Quelle est la situation en Belgique à ce niveau? Quelles sont les évolutions prévues?

Enfin, qu'en est-il de l'engagement d'étudiants pour des jobs de vacances cet été? Quelle est la politique en la matière? Est-il correct que l'engagement d'étudiants sera moins important cette année?

loosspanningen tussen de ceo en de directie van een beursgenoteerd bedrijf.

De heer Christophe Bastin (cdH) vraagt of het gevaar niet bestaat dat de beursgang een negatieve impact heeft op de kwaliteit van de dienstverlening en van de producten die bpost aanbiedt, met name wat de bezorging van kranten en andere postpakketten betreft.

Mevrouw Sabien Lahaye-Battheu (Open Vld) refereert aan de mogelijkheid die het personeel van bpost heeft om in te tekenen op aandelen. Klopt het in dat verband dat bedienden van niveau D slechts voor een maximaal bedrag van 5 000 € mogen intekenen, en de bedienden van niveau A voor een maximaal bedrag van 50 000 €? Zo ja, is er dan wel sprake van gelijke kansen? Waarom kunnen alle categorieën van bedienden niet voor eenzelfde maximum intekenen?

Daarnaast vraagt mevrouw Lahaye-Battheu of het proefproject Shop&Deliver succesvol is. Hoe lang zal dit project lopen? Hoeveel kost het voor wie ervan gebruik maakt?

In verband met het plan dat postbodes van 54 jaar of ouder toestaat halftijds te werken met behoud van 85 % van hun loon en van hun pensioenrechten, vraagt de spreekster hoeveel postbodes die mogelijkheid hebben benut sinds de invoering ervan, wat de toekomstverwachtingen zijn en hoeveel het plan kost?

De spreekster wijst erop dat de postpunten heel flexibel zijn qua openingstijden. In 2012 heeft een onderzoek van Test-Aankoop vrij povere scores op het vlak van klantenonthaal aan het licht gebracht. Wat is de reactie van bpost op dat onderzoek? Is er intussen op bepaalde punten verbetering gekomen?

De spreekster merkt op dat het volume van de postmarkt in Denemarken met 12 % per jaar krimpt. Dat komt omdat de communicatie tussen burgers en overheid en tussen de overheidsdiensten onderling verplicht elektronisch moet verlopen. Hoe is de situatie in België op dat vlak? Welke ontwikkelingen kunnen we verwachten?

Hoe zit het, ten slotte, met de indienstneming van studenten voor vakantiejobs deze zomer? Welk beleid wordt op dit punt gevoerd? Klopt het dat dit jaar minder jobstudenten zullen worden aangenomen?

III.— RÉPONSES DE M. THIJS

A. *Relations avec les pouvoirs publics*

Rémunération des cadres supérieurs

Ce sujet est régulièrement évoqué dans les médias — comme, encore dernièrement, dans le *Knack* —, où l'on compare la rémunération des cadres supérieurs à celle du premier ministre. La grande majorité des cadres supérieurs a été recrutée dans le secteur privé, en raison de l'expertise qui y est présente. Cela implique que la rémunération est à l'avenant, ou, en d'autres termes, conforme au marché. Le mandat actuel court jusqu'en janvier 2014, mais le conseil d'administration propose le renouvellement, qui devra ensuite être ratifié par le gouvernement par le biais d'un arrêté royal. La fixation de la rémunération des cadres supérieurs sous le CEO doit se faire dans le même canevas que celui qui est utilisé actuellement.

Service universel

Le service universel est aujourd'hui rentable, malgré la baisse de volume du courrier. On ne peut pas en dire plus à ce sujet, étant donné que bpost est cotée en bourse. On tient compte d'une poursuite de la baisse de volume à raison de plus de 2,5 % par an. Malgré cela, le service universel restera rentable, même en 2018. La situation du marché devra être réévaluée à ce moment-là. Quoi qu'il en soit, bpost est favorable à une prolongation du service universel. La question qui se pose est de savoir si une période de dix ans n'est pas excessive. Les pronostics actuels permettent de calculer la baisse de volume sur une période de cinq ans, mais pas sur dix ou quinze ans. La condition de base pour que bpost continue à assurer le service universel à l'avenir reste la rentabilité. Il est improbable qu'en 2018, de nombreuses entreprises se pressent au portillon afin de mettre sur pied un réseau capable de distribuer du courrier cinq jours par semaine sur l'ensemble du territoire. En tout cas, bpost constituera des réserves ou stipulera que le volume du courrier sera réévalué, par exemple au bout de trois ans.

Contrat de gestion

Le montant évoqué de 406 millions d'euros pour la presse comprend les éléments suivants: une part de 300 millions d'euros versée par l'État belge, dont 180 millions d'euros pour la distribution des journaux (115 millions) et des périodiques (65 millions). Les éditeurs contribuent à hauteur de 106 millions d'euros, de sorte à couvrir la partie qui n'est pas financée par les pouvoirs publics.

III.— ANTWOORDEN VAN DE HEER THIJS

A. *Relaties met de overheid*

Verloning topkader

Dit onderwerp duikt geregeld op in de actualiteit, laatst nog in *Knack*. De vergelijking wordt gemaakt met de verloning van de premier. Het overgrote deel van het topkader werd uit de privésector aangetrokken omwille van de knowhow die daar aanwezig was. Dit impliceert ook dat de verloning navenant is, met andere woorden marktconform. Het huidige mandaat loopt tot januari 2014, maar de raad van bestuur stelt de vernieuwing voor, waarna de regering het nog bij koninklijk besluit moet bekrachtigen. De verloning van het topkader onder de ceo behoort volgens hetzelfde stramien bepaald te worden als vandaag.

Universele dienstverlening

De universele dienstverlening is vandaag rendabel ondanks de volumedaling. Meer kan hierover niet meegedeeld worden daar bpost beursgenoteerd is. Rekening wordt gehouden met een verdere jaarlijkse volumedaling van meer dan 2,5 %. Desondanks zal de universele dienstverlening ook in 2018 nog rendabel zijn. Op dat ogenblik zal de marktsituatie moeten worden ingeschat. Toch is bpost voor een verlenging van de universele dienstverlening. De vraag die zich stelt, is of tienjarige periode niet te lang is? De huidige prognoses kunnen de volumedaling berekenen over een periode van vijf jaar, maar niet over een van tien of vijftien jaar. De grondvoorwaarde opdat bpost de universele dienstverlening ook morgen nog verzorgt, blijft de rendabiliteit. Er zullen in 2018 niet teveel bedrijven staan te trappelen om een netwerk uit te bouwen dat over het hele grondgebied vijf dagen per week de post bezorgt. In ieder geval zal bpost reserves inbouwen of bedingen dat het volume van de brievenpost na drie jaar bijvoorbeeld wordt gereëvalueerd.

Beheerscontract

De verwijzing naar de 406 miljoen euro voor pers houdt volgende elementen in: 300 miljoen euro wordt door de Belgische Staat gestort; 180 miljoen euro hiervan is bestemd voor de verdeling van kranten (115 miljoen euro) en tijdschriften (65 miljoen euro). De uitgevers leggen 106 miljoen euro bij voor dat gedeelte dat niet door de overheid wordt gefinancierd.

B. Gestion de l'entreprise

Contrôle de la FSMA

Comme la société bpost est cotée en bourse, les déclarations relatives à son rendement sont strictement réglementées.

Entrée en bourse

La stratégie consiste à défendre la part de marché des produits classiques, mais à introduire de nouveaux produits afin de compenser les pertes subies sur les produits classiques. Quoi qu'il en soit, la productivité doit augmenter. La santé de l'entreprise prime le niveau de rendement.

Prix de lancement des actions

Le prix de lancement des actions a oscillé dans une fourchette allant de 12,5 à 15 euros. La presse a été unanime dans ses commentaires pour qualifier cette fourchette de très raisonnable. Finalement, le prix s'est fixé dans la moitié supérieure de la fourchette, ce qui peut encore être considéré comme raisonnable. C'est CVC qui a agi comme vendeur, bpost se limitant à donner des conseils. L'avenir dira si ce prix correspond aux attentes.

Plus-value pour l'actionnariat privé

La poste danoise compte parmi les meilleures entreprises postales en Europe. Elle a apporté son soutien lors du lancement de projets importants concernant les centres de tri, la distribution des colis et les processus de changement à travers toute l'entreprise. Les partenaires privés souhaitent la mise en œuvre du plan stratégique, qui doit être exécuté indépendamment de la constellation politique. En l'espace de dix ans, il y a eu huit ministres de tutelle. Les partenaires privés ont accompagné le processus d'assainissement de l'entreprise et ont stimulé les processus de changement en son sein. Le maintien de l'objectif stratégique a permis un renforcement de la stabilité.

Stratégie à long terme

La stratégie à long terme a pour horizon l'année 2020. Le tri devra être davantage automatisé d'ici 2017. Cette automatisation accrue ira de pair avec une réduction du nombre de bureaux de distribution à 60.

Achat d'opérateurs postaux étrangers

L'intention n'est pas de reprendre d'autres opérateurs postaux. Aucun autre opérateur postal n'est d'ailleurs

B. Bedrijfseconomisch

Controle FSMA

Doordat bpost beursgenoteerd is, worden uitspraken over het rendement strikt gereguleerd.

Beursgang

De strategie bestaat erin het marktaandeel van de klassieke producten te verdedigen maar nieuwe producten te introduceren om het verlies van de klassieke producten te compenseren. De productiviteit moet sowieso omhoog. De gezondheid van het bedrijf heeft voorrang op het rendementsniveau

Introductieprijs beursaandelen

De prijsvork schommelde tussen 12,5 en 15 euro. De pers was unaniem in haar commentaar om deze prijsvork als zeer redelijk te beschouwen. Uiteindelijk klopte de prijs af op een bedrag in de hogere helft van de vork wat nog altijd als redelijk kan worden beschouwd. De verkopende partij was CVC, bpost heeft alleen advies gegeven. De toekomst zal uitwijzen of deze prijs beantwoordt aan de verwachtingen.

Meerwaarde privéaandeelhouders

De Deense post wordt tot de beste Europese post-bedrijven gerekend. Ze heeft geholpen bij het opstarten van belangrijke projecten in verband met de sorteercentra, de verdeling van pakjes en de veranderingsprocessen doorheen het hele bedrijf. De privépartners wensen de uitvoering van het strategisch plan, dat onafhankelijk van de politieke constellatie uitgevoerd dient te worden. Op tien jaar tijd zijn er acht voogdijministers geweest. De privépartners hebben het gezondmakingsproces van het bedrijf begeleid en de veranderingsprocessen in het bedrijf gestimuleerd. Het aanhouden van de strategische doelstelling heeft voor extra stabiliteit gezorgd.

Lange-termijnstrategie

De lange-termijnstrategie heeft als horizon 2020. Het sorteren moet voor 2017 verder worden geautomatiseerd. Dit gaat gepaard met het verminderen van het aantal distributiekantoren tot 60.

Aankoop buitenlandse postoperatoren

Het is niet de bedoeling andere Europese postoperatoren over te nemen. Geen enkel andere Europese

tenté d'étendre ses activités à l'étranger. Ce n'est le cas ni de la poste française, ni de la poste allemande, ni de la poste anglaise, qui en a pourtant les moyens. La poste néerlandaise, qui était également présente en Belgique, a bien envisagé ce type d'extension mais elle a abandonné ce projet en raison de problèmes opérationnels et elle entend consolider ses implantations en Allemagne et au Royaume-Uni.

Filiales internationales

Les implantations de Singapour et de Hong-Kong, le bureau de Pékin et les acquisitions, d'abord de MSI, puis de Landmark aux États-Unis sont essentielles à l'égard de la distribution des colis car elles permettent à bpost d'accéder à des prestataires de services dans le domaine du commerce électronique, tels que Amazon, par exemple, qui exerce des activités dans quinze pays européens. Le handicap concurrentiel par rapport aux entreprises de courrier Express telles que FedEx doit être progressivement éliminé.

Dépendance à l'égard de gros clients

Toutes les entreprises postales dépendent de quelques gros clients pour la majeure partie de leur chiffre d'affaires. Ces derniers ne se lancent toutefois pas à corps perdu dans la variante électronique, ne fût-ce que pour laisser le choix au client.

Concurrence en matière de courrier postal

À l'heure actuelle, aucun réel concurrent ne se présente en ce qui concerne les envois adressés en Belgique. Cependant des concurrents apparaissent en Europe dans certaines niches. Aux Pays-Bas, Sandd n'a pas le vent en poupe. Select Mail de la Deutsche Post a atteint la rentabilité après quatre à cinq augmentations de capital en quinze ans. Il leur manque une stratégie à long terme. En Allemagne, les concurrents détiennent 10 % du marché mais aucun d'eux n'est rentable. Citypost, qui est aujourd'hui une filiale de la poste norvégienne et qui exerçait des activités au Danemark, a cessé ses activités après un an. En Suède, un concurrent qui se concentre sur les grandes villes, surtout sur Stockholm, est rentable. Cette entreprise a toutefois changé quatre fois de propriétaire et a fait l'objet de nombreuses augmentations de capital destinées à compenser ses pertes opérationnelles.

Risques

Le renouvellement du contrat de gestion en 2016, plus particulièrement la distribution des journaux (à l'exception des revues qui doivent pouvoir être distribuées cinq jours par semaine comme envoi portant une adresse)

postoperator is overigens geneigd zich naar het buitenland uit te breiden. De Franse post niet, de Duitse post niet en de Britse post ook niet ofschoon ze daarvoor de middelen heeft. Een dergelijke uitbreiding behoorde ooit wel tot de strategie van de Nederlandse post, die ook in België actief was maar zich omwille van operationele problemen heeft teruggetrokken en de vestigingen in Duitsland en het Verenigd Koninkrijk wil consolideren.

Internationale dochterbedrijven

De vestigingen in Singapore en Hong Kong, het kantoor in Beijing en de aquisities van eerst MSI en daarna Landmark in de USA zijn cruciaal voor de verdeling van pakjes omdat zij bpost toegang verschaffen tot dienstenaanbieders op het gebied van de "e-commerce", zoals bijvoorbeeld Amazon, actief in 15 Europese landen. Het concurrentieel nadeel tegenover expresbedrijven als FedEx moet stap voor stap worden weggewerkt.

Afhankelijkheid grote klanten

Alle postbedrijven zijn voor het overgrote deel van hun omzet afhankelijk van een handvol grote klanten. Deze laatsten lanceren zich evenwel niet halsoverkop in het elektronisch alternatief, ook al om de klant de vrijheid van keuze te laten.

Concurrentie brievenpost

Op het gebied van de geadresseerde zendingen is er in België nog geen echte concurrentie. Wel duiken in Europa concurrenten op op deelmarkten. Sandd gaat het in Nederland niet voor de wind. Select Mail van Deutsche Post is er rendabel geworden na vier à vijf kapitaalsverhogingen op vijftien jaar. Ze missen een lange-termijnstrategie. In Duitsland hebben concurrenten een marktaandeel van 10 %, maar geen enkele is rendabel. Citypost, thans een dochterbedrijf van de Noorse post dat in Denemarken actief was, is na één jaar gestopt. In Zweden is een concurrent die zich op grote steden, voornamelijk Stockholm, concentreert, rendabel. Het bedrijf in kwestie is wel al vier keer van eigenaar veranderd en is het voorwerp geweest van tal van kapitaalsverhogingen om de operationele verliezen te compenseren.

Risico's

De vernieuwing van het beheerscontract in 2016, meer in het bijzonder de verdeling van kranten (niet voor tijdschriften die vijf dagen per week als geadresseerde zending besteld moeten kunnen worden), is

suscite des interrogations. Comment l'adjudication publique sera-t-elle organisée? Le contrat aura-t-il une portée nationale? Comment l'emploi sera-t-il organisé en l'occurrence? Fera-t-on appel à de petits indépendants ou à des contractuels réguliers? En définitive, ces conditions sociales détermineront en effet le résultat final. Les pouvoirs publics belges doivent rester attentifs à ce propos.

Contentieux

L'IBPT et le Conseil de la concurrence ont condamné le modèle de ristournes "par expéditeur" de bpost en 2011. En 2009, 2010 et 2011, bpost a constitué des provisions afin de neutraliser l'impact sur le compte de résultats des amendes infligées — 37,4 millions d'euros. Il a été interjeté appel de la décision de l'IBPT — qui a infligé une amende de 2,3 millions d'euros. L'appel de la décision du Conseil de concurrence est toujours en cours.

C. Relations avec la clientèle

Prix du timbre

La comparaison du prix du timbre doit se faire sur la base de l'achat d'une série de dix, ce qui est assez singulier en Europe. La Belgique se trouve dans le milieu du peloton en Europe, avec ses 0,67 euros par timbre. Une famille moyenne ne dépense en moyenne pas plus de 30 euros par an pour des timbres. Bien entendu, bpost voudrait voir cette moyenne augmenter.

Rôle social du facteur

Ce rôle est défini dans le cinquième contrat de gestion dans le cadre du service public qui prévoit que bpost passe quotidiennement par chaque habitation et ce cinq jours par semaine. Par ailleurs, les facteurs se doivent de se comporter de manière conviviale avec les clients. Si le gouvernement exige plus de la part des facteurs, il devra en supporter le coût.

Appellation "apporteurs"

L'appellation "apporteurs", utilisée dans la campagne publicitaire, ne comporte aucun sens caché. Elle est utilisée pour des raisons de marketing.

Qualité

Toutes les plaintes sont liées aux tournées des facteurs. Dans les bureaux de poste, 80 % des clients sont servis dans les 5 minutes; ce pourcentage est

een vraagteken. Hoe zal de openbare aanbesteding worden georganiseerd? Zal het contract een nationale draagwijdte hebben? Hoe zal de werkgelegenheid in deze worden georganiseerd? Met kleine zelfstandigen of reguliere contractuelen? Uiteindelijk zullen deze sociale randvoorwaarden immers het uiteindelijke resultaat bepalen. De Belgische overheid moet in deze waakzaam zijn.

Contentieux

Het BIPT en de Raad voor de Mededinging hebben het "per sender"-kortingsmodel van bpost in 2011 veroordeeld. bpost heeft in 2009, 2010 en 2011 provosies aangelegd teneinde de impact op de resultatenrekening van de opgelegde boetes — 37,4 miljoen euro — te neutraliseren. Tegen de beslissing van het BIPT — die een boete van 2,3 miljoen euro oplegde — werd hoger beroep aangetekend. Het hoger beroep tegen de beslissing van de Raad voor Mededinging loopt nog.

C. Relaties met klanten

Prijs postzegel

De vergelijking van de prijs van de postzegel moet gebeuren op basis van de aankoop van een reeks van tien, iets vrij unieks in Europa. Met 0,67 euro per postzegel bevindt België zich in Europa in het middenpeloton. Een gemiddeld gezin geeft jaarlijks niet meer dan gemiddeld 30 euro uit aan postzegels. Uiteraard zou bpost dit gemiddelde willen zien stijgen.

Sociale rol postbode

Deze rol wordt gedefinieerd in het vijfde beheerscontract in het raam van de openbare dienstverlening die voorziet dat bpost elke dag langs elke woning langskomt, en dit vijf dagen per week. Voor het overige dienen postbodes zich klantvriendelijk te gedragen. Indien de regering meer van de postbodes verlangt, zal het hiervan de kostprijs moeten dragen.

Benaming "brengers"

De in de publicitaire campagne gebruikte benaming "brengers" heeft geen verdoken lading. Het wordt gebruikt om redenen van marketing.

Kwaliteit

Alle klachten worden gerelateerd aan de ronde van de postbodes. In de postkantoren wordt 80 % van de klanten binnen vijf minuten bediend; dit percentage is

entre-temps passé à 84,5 %, l'objectif ultime étant 85 %. Cela signifie qu'il y a encore des temps d'attente, mais limités. Les colis sont livrés à 98 % le lendemain. Pour les lettres, cette proportion est de 95 %.

Bureaux de poste et points poste

Test-Achats a en effet enquêté sur le fonctionnement des bureaux de poste et des points poste. L'organisation de défense des consommateurs est toutefois sévère, car chaque guichetier vend une très vaste gamme de produits. Il peut parfaitement répondre aux questions relatives aux produits les plus courants. Lorsqu'il s'agit de produits moins demandés, le guichetier doit avoir l'occasion de rechercher les informations correspondantes. Parmi les 670 points poste, on note une rotation inférieure à 10 %. Quelques points poste ont été fermés, surtout dans la chaîne de magasins Delhaize, soit parce que l'enseigne elle-même ne jugeait pas les points poste rentables, soit parce que bpost considérait que le service ne répondait pas aux attentes. Quoi qu'il en soit, la satisfaction de la clientèle des points poste est très élevée.

E-commerce

Le volume affiche une croissance annuelle de 5 %. Le chiffre d'affaires réalisé avec Zalando a ainsi augmenté de 40 %. bpost a l'intention de mettre en service 247 distributeurs automatiques Bpack 24/7 permettant aux clients de retirer leurs colis jour et nuit. Le nombre de distributeurs varie actuellement entre 23 et 25; il passera dans un premier temps à 75 et, l'année prochaine, il sera compris entre 120 à 130; ce dernier chiffre n'est pas encore définitivement établi.

"Shop & deliver"

Ce service — à Grammont, des repas chauds sont distribués à titre d'essai — ne doit pas être confondu avec le rôle social du facteur, bien qu'il se greffe évidemment sur les tournées de celui-ci cinq jours par semaine. Au final, il doit s'avérer rentable. La question qui se pose est: le Belge moyen sera-t-il prêt à y consacrer en moyenne 10 euros? Un premier bilan sera tiré à la fin de cette année.

Produits postaux hybrides

bpost a vendu Certipost. Malgré l'usage particulièrement intensif qui en est fait chez nos voisins, cette gamme de produits n'est pas rentable. Le problème réside dans le fait que ni l'expéditeur, ni le destinataire ne sont disposés à dépenser des sommes importantes.

intussen gestegen tot 84,5 %; 85 % is het streefdoel. Dit betekent dat er nog wachttijden zijn, maar beperkt. De pakjes worden à 98 % de dag nadien besteld. Voor de brieven bedraagt dit percentage 95 %.

Postkantoren en -punten

Test-Aankoop heeft inderdaad onderzoek verricht naar de werking van de postkantoren en -punten. De verbruikersorganisatie is evenwel streng want ieder loketbediende verkoopt een zeer groot gamma aan producten. Er kan perfect worden geantwoord op vragen betreffende de meest voorkomende producten. Wanneer het weinig gevraagde producten betreft, moet de loketbediende de gelegenheid krijgen de informatie dienaangaande op te zoeken. De rotatie onder de 670 postpunten bedraagt minder dan 10 procent. Vooral in de Delhaizeketen werden enkele postpunten gesloten, ofwel omdat de winkelketen zelf de postpunten niet rendabel vond, ofwel omdat bpost van oordeel was dat de dienstverlening niet aan de behoeften beantwoordde was. Intussen is de klantentevredenheid in de PostPunten zeer hoog.

E-commerce

Het volume stijgt ieder jaar met 5 %. De omzet met Zalando is aldus met 40 % gestegen. bpost heeft de bedoeling om 247 Bpack 24/7 verdeelautomaten operationeel te maken voor klanten die pakjes dag en nacht kunnen ophalen. Het aantal automaten schommelt momenteel tussen 23 en 35; dit aantal zal eerst stijgen tot 75 en volgend jaar tot 120 à 130; dit laatste aantal ligt nog niet vast.

"Shop & deliver"

Deze dienst — in Geraardsbergen worden bij wijze van proef warme maaltijden verdeeld — mag niet verward worden met de sociale rol van de postbode ofschoon hij zich uiteraard ent op diens rondes vijf dagen per week. Hij moet uiteindelijk rendabel zijn. De vraag is of de gemiddelde Belg bereid zal zijn gemiddeld 10 euro te betalen. Op het einde van dit jaar wordt een eerste balans gemaakt.

Hybride postproducten

bpost heeft Certipost verkocht. Toch is dit gamma producten niet rendabel ofschoon het in onze buurlanden zeer intensief wordt gebruikt. Het probleem is dat de zender noch de ontvanger bereid zijn veel te betalen.

D. Le volet social

Acquisition d'actions par le personnel

La fixation du montant des tranches définitives a fait l'objet de négociations laborieuses. Le ceo a été autorisé à souscrire à concurrence de 200 000 euros, contre 100 000 euros pour les autres membres du comité de direction et 5 000 euros pour les niveaux A à D. La préoccupation essentielle était d'éviter que le personnel subalterne investisse une part trop importante de son patrimoine dans l'entreprise. Un plafond de 15 à 20 % des revenus annuels avait été proposé, mais il n'a finalement pas été retenu. L'acquisition éventuelle d'un nombre d'actions substantiel par les cadres supérieurs pouvait constituer un signal positif pour les investisseurs. En contrepartie de la ristourne de 16,7 %, il était prévu que ces actions soient bloquées pour une période de deux ans minimum. En fin de compte, un cadre sur trois a souscrit aux actions, contre 6 % du personnel subalterne.

Charge de travail

Il ne faut pas sous-estimer la charge de travail des facteurs, qui sont confrontés à un processus de changement permanent et tenus de faire preuve d'une grande flexibilité. Il s'agit d'un des principaux défis à relever par l'entreprise. Plusieurs plateformes d'apprentissage ont été mises sur pied en vue de tester les différentes formes de distribution, l'objectif étant d'équilibrer autant que possible la charge physique. Malgré l'automatisation poussée, le métier de facteur doit pouvoir rester une activité à plein temps. Le stress est souvent dû à la mauvaise entente entre les supérieurs hiérarchiques et leurs subalternes. C'est pour cette raison que bpeople a été créé, en concertation avec la hiérarchie. Cet outil vise à promouvoir la concertation entre les deux catégories. Les conflits avec les syndicats locaux trouvent souvent leur origine dans le manque de concertation.

Augmentation de la productivité

Étant donné la diminution prévue du volume du courrier, l'emploi sera réduit annuellement de 800 à 1 200 unités. Une partie de la diminution du volume pourrait être compensée par l'augmentation du nombre de colis et l'apport de nouveaux produits. À la question de savoir si la réduction de 4 000 à 6 000 ETP sur cinq ans est bien réaliste, on peut répondre que celle-ci fait partie du plan stratégique qui doit être mis en œuvre de manière méthodique. Il est naturellement tenu compte de la charge physique. La perte de la distribution des

D. Sociaal

Aandelen personeel

Voor het bepalen van de definitieve schijven zijn lange en moeilijke onderhandelingen noodzakelijk gebleken. De ceo kon voor 200 000 euro inschrijven, de andere leden van het directiecomité voor 100 000 euro, de niveau's A tot D voor 5 000 euro. De belangrijkste overweging is geweest dat het lagere personeel niet een te groot stuk van zijn vermogen in het bedrijf zou investeren, 15 à 20 % van het jaarinkomen werd vooropgesteld maar uiteindelijk niet weerhouden. Het feit dat de hogere kaderleden een substantieel aantal aandelen zouden kopen kon een positief signaal voor de investeerders betekenen. De tegenprestatie voor de korting van 16,7 % was de blokkering voor minimum twee jaar van deze aandelen. Uiteindelijk heeft één op drie kaderleden ingetekend op de aandelen en 6 % van het lagere personeel.

Werkbelasting

Omwille van het permanent veranderingsproces waarin ze verwickeld zijn, kan de werkbelasting van de postbodes niet onderschat worden. Er wordt veel flexibiliteit verlangd van de postbode. Dit is een van de grootste uitdagingen van het bedrijf. Er zijn daarom verscheidene leerplatformen opgezet die verschillende uitreikingsvormen beogen te testen om de fysieke belasting zo evenwichtig mogelijk te maken. Het is de bedoeling, ondanks de verregaande automatisering, de job van postbode als een fulltime job te blijven aanbieden. Stress vloeit meestal voort uit de gebrekkige verstandhouding tussen hiërarchische oversten en de ondergeschikte medewerkers. Daarom werd, in overleg met de hiërarchie, bpeople opgezet om het overleg tussen beide categorieën zo vlot mogelijk te laten verlopen. De conflicten met lokale vakbonden vinden vaak hun oorsprong in gebrekkig overleg.

Productiviteitsstijging

De werkgelegenheid zal jaarlijks, met de voorspelde volumedalingen van de briefwisseling, met 800 à 1 200 eenheden worden afgebouwd. Een deel van de volumedaling zou met de stijging van het aantal pakjes en de aanbreng van nieuwe producten gecompenseerd kunnen worden. Op de vraag of de afvloeiing van 4 000 à 6 000 vte's op vijf jaar tijd wel realistisch is, kan worden geantwoord dat dit onderdeel is van het strategisch plan dat methodisch moet worden uitgevoerd. Uiteraard wordt rekening gehouden met de fysieke

journaux pourrait constituer un risque pour l'emploi. Le maintien de cette mission est dès lors une priorité.

Emplois d'atterrissage

Au total, 555 demandes ont été approuvées. La moitié des demandes n'est pas définitive. Ce nombre évolue encore.

Personnel intérimaire

Le nombre de travailleurs intérimaires occupés au sein de bpost s'élève à 800.

Job de vacances

Dans l'ensemble de l'entreprise, 4 300 étudiants de jobistes sont actifs. La préférence est accordée aux membres de la famille de collaborateurs de la poste. Il n'y est fait appel qu'en cas de nécessité opérationnelle.

Le rapporteur,

Roel DESEYN

La présidente,

Sabien
LAHAYE-BATTHEU

belasting. Het verlies van de verdeling van kranten zou een risico kunnen inhouden voor de werkgelegenheid. Het behoud van deze opdracht is dan ook een prioriteit.

Landingsbanen

Er werden 555 aanvragen goedgekeurd. De helft van de aanvragen is niet definitief. Dit aantal evolueert nog.

Interimpersoneel

Het aantal in bpost tewerkgestelde uitzendkrachten bedraagt 800.

Vakantiejobs

In heel het bedrijf zijn 4 300 jobstudenten actief. De voorkeur gaat naar familieleden van postmedewerkers. Het aantal is verminderd. Er wordt alleen beroep op gedaan ingeval van operationele noodzaak.

De rapporteur,

Roel DESEYN

De voorzitter,

Sabien
LAHAYE-BATTHEU