

BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

10 december 2015

**HOORZITTING**

**over het zesde beheerscontract met bpost**

**VERSLAG**

NAMENS DE COMMISSIE  
VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET VERKEER EN DE  
OVERHEIDSBEDRIJVEN  
UITGEBRACHT DOOR  
MEVROUW **Nele LIJNEN**

**INHOUD**

Blz.

I. Inleidende uiteenzetting door de heer Alexander De Croo, minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post .....	3
II. Vragen en opmerkingen van de leden .....	9
III. Antwoorden van de genodigden .....	11
IV. Replieken .....	12
V. Bijkomende antwoorden minister.....	13

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS  
DE BELGIQUE

10 décembre 2015

**AUDITION**

**sur le sixième contrat de gestion de bpost**

**RAPPORT**

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION  
DE L'INFRASTRUCTURE, DES COMMUNICATIONS  
ET DES ENTREPRISES PUBLIQUES  
PAR  
MME **Nele LIJNEN**

**SOMMAIRE**

Pages

I. Exposé introductif de M. Alexander De Croo, ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste .....	3
II. Questions et observations des membres.....	9
III. Réponses des invités .....	11
IV. Répliques.....	12
V. Réponses complémentaires du ministre .....	13

**Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag/  
Composition de la commission à la date de dépôt du rapport**

Voorzitter/Président: Karine Lalieux

**A. — Vaste leden / Titulaires:**

N-VA Inez De Coninck, Peter Dedecker, Daphné Dumery,  
Wouter Raskin  
PS Laurent Devin, Emir Kir, Karine Lalieux  
MR Emmanuel Burton, Jean-Jacques Flahaux, Gilles Foret  
CD&V Jef Van den Bergh, Veli Yüksel  
Open Vld Sabien Lahaye-Battheu, Nele Lijnen  
sp.a David Geerts  
Ecolo-Groen Marcel Cheron  
cdH Isabelle Poncelet

**B. — Plaatsvervangers / Suppléants:**

An Capoen, Christoph D'Haese, Koenraad Degroote, Yoleen Van Camp,  
Bert Wollants  
Julie Fernandez Fernandez, Gwenaëlle Grovonijs, Eric Massin, Daniel  
Senesael  
Sybille de Coster-Bauchau, David Clarinval, Benoît Piedboeuf, Philippe  
Pivin  
Roel Deseyn, Veerle Heeren, Stefaan Vercamer  
Luk Van Biesen, Dirk Van Mechelen, Tim Vandenput  
Karin Temmerman, Alain Top  
Stefaan Van Hecke, Gilles Vanden Burre  
Benoît Lutgen, Vanessa Matz

**C. — Niet-stemgerechtigd lid / Membre sans voix délibérative:**

VB Jan Penris

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>
Open Vld	:	<i>Open Vlaamse liberalen en democraten</i>
sp.a	:	<i>socialistische partij anders</i>
Ecolo-Groen	:	<i>Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen</i>
cdH	:	<i>centre démocrate Humaniste</i>
VB	:	<i>Vlaams Belang</i>
PTB-GO!	:	<i>Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture</i>
DéFI	:	<i>Démocrate Fédéraliste Indépendant</i>
PP	:	<i>Parti Populaire</i>

*Afkortingen bij de nummering van de publicaties:*

DOC 54 0000/000: *Parlementair document van de 54<sup>e</sup> zittingsperiode +  
basisnummer en volgnummer*  
QRVA: *Schriftelijke Vragen en Antwoorden*  
CRIV: *Voorlopige versie van het Integraal Verslag*  
CRABV: *Beknopt Verslag*  
CRIV: *Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag  
en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken  
(met de bijlagen)*  
PLEN: *Plenum*  
COM: *Commissievergadering*  
MOT: *Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)*

*Abréviations dans la numérotation des publications:*

DOC 54 0000/000: *Document parlementaire de la 54<sup>e</sup> législature, suivi  
du n° de base et du n° consécutif*  
QRVA: *Questions et Réponses écrites*  
CRIV: *Version Provisoire du Compte Rendu intégral*  
CRABV: *Compte Rendu Analytique*  
CRIV: *Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le  
compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu  
analytique traduit des interventions (avec les an-  
nexes)*  
PLEN: *Séance plénière*  
COM: *Réunion de commission*  
MOT: *Motions déposées en conclusion d'interpellations  
(papier beige)*

*Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers*

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

*De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier*

*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*

*Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC*

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft op 1 december 2015 een gedachtewisseling gehouden met de heer Alexander De Croo, minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post, over het zesde beheerscontract met bpost.

Het is de eerste keer dat aldus toepassing wordt gemaakt van artikel 2 van de wet van 29 januari 2013 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende bepaalde economische overheidsbedrijven, dat stelt: In artikel 5 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven wordt een paragraaf 2/1 ingevoegd, luidende: “§ 2/1. Uiterlijk één maand na ontvangst van het door het directiecomité van het overheidsbedrijf voorgestelde ontwerp voor een nieuw beheerscontract brengt de minister daarover verslag uit bij de Wetgevende Kamers.”

#### **I. — INLEIDENDE UITEENZETTING DOOR DE HEER ALEXANDER DE CROO, MINISTER VAN ONTWIKKELINGSSAMENWERKING, DIGITALE AGENDA, TELECOMMUNICATIE EN POST**

##### **A. De wet van 1991 voorziet in een toelichting in het parlement**

De wet van 1991 voorziet dat de bevoegde minister in het Parlement verslag kom uitbrengen over de status van de werkzaamheden rond het nieuwe beheerscontract met bpost. De minister wil van deze gelegenheid dan ook gebruik maken om het Parlement te informeren over de stand van de procedure en de inhoud van het beheerscontract, ook omdat er in het voorbije jaar heel veel parlementaire vragen, en resoluties van gemeenteraden, zijn geweest over onder meer het behoud van 1 kantoor per gemeente.

##### **B. Inleiding**

Het nieuwe beheerscontract, ondertussen het 6<sup>e</sup> beheerscontract met bpost, moet het 5<sup>e</sup> beheerscontract vervangen dat op 31 december 2015 verstrijkt. Het zal de periode 2016-2020 dekken.

Het is in grote lijnen een voortzetting van het 5<sup>e</sup> beheerscontract.

De twee grote verschillen ten opzichte van het 5<sup>e</sup> beheerscontract zijn de volgende:

In de eerste plaats zijn de publieke diensten met

MESDAMES, MESSIEURS,

Le 1<sup>er</sup> décembre 2015, votre commission a procédé à un échange de vues avec M. Alexander De Croo, ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur le sixième contrat de gestion de bpost.

C'est ainsi la première fois qu'il est fait application de l'article 2 de la loi du 29 janvier 2013 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, qui prévoit ce qui suit: À l'article 5 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, il est inséré un paragraphe 2/1, rédigé comme suit: “§ 2/1. Au plus tard un mois après réception du projet de nouveau contrat de gestion proposé par le comité de direction de l'entreprise publique, le ministre en fait rapport aux Chambres législatives.”

#### **I. — EXPOSÉ INTRODUCTIF DE M. ALEXANDER DE CROO, MINISTRE DE LA COOPÉRATION AU DÉVELOPPEMENT, DE L'AGENDA NUMÉRIQUE, DES TÉLÉCOMMUNICATIONS ET DE LA POSTE**

##### **A. La loi du 1991 prévoit un exposé au Parlement.**

La loi de 1991 prévoit que le ministre compétent vient faire rapport au Parlement de l'état des travaux concernant le nouveau contrat de gestion avec bpost. Le ministre tient dès lors à profiter de cette occasion pour informer le Parlement sur l'état d'avancement de la procédure et le contenu du contrat de gestion, et ce aussi parce qu'il y a eu, au cours de l'année écoulée, énormément de questions parlementaires et de résolutions de conseils communaux concernant notamment le maintien d'un bureau par commune.

##### **B. Introduction**

Le nouveau contrat de gestion, le 6<sup>e</sup> déjà avec bpost, doit remplacer le 5<sup>e</sup> contrat de gestion qui expire au 31 décembre 2015. Il couvrira la période 2016-2020.

Il s'inscrit en gros dans le prolongement du 5<sup>e</sup> contrat de gestion.

Les deux grandes différences par rapport au 5<sup>e</sup> contrat de gestion sont les suivantes.

Premièrement, les services publics concernés par

betrekking tot de uitreiking van kranten en tijdschriften geen deel meer van het beheerscontract. Dit is in uitvoering van de eis van de Europese Commissie om deze dienst na 2015 toe te wijzen in het kader van een gunningsprocedure. Deze dienst werd onlangs aan bpost toegewezen na een openbare procedure en onderhandelingen.

Ten tweede wordt de vergoeding die de Staat zal betalen aan bpost verminderd, terwijl de bestaande publieke diensten, inclusief het kantorennetwerk, en de kwaliteitseisen ongewijzigd zullen blijven.

## C. Inhoud van het nieuwe beheerscontract

### 1. *Publieke enquête*

Het 6de beheerscontract houdt rekening met een publieke bevraging, uitgevoerd in mei 2015, over de openbare diensten verstrekt door bpost. Een grote meerderheid van de Belgische bevolking bevestigde daarbij een groot belang te hechten aan openbare diensten. Dit is een bevestiging voor de beleidsmakers van het belang van openbare diensten en de relevantie van kwaliteitscriteria en toegankelijkheid, begrepen in het beheerscontract.

Zo vindt 85 % van de bevrageden dat het blijven bestaan van een uitgebreid netwerk van postkantoren en postpunten zeer belangrijk of belangrijk is.

Voor het verlenen van sociale diensten zoals de uitbetaling aan huis van pensioenen en uitkeringen voor gehandicapten is dit 68 %.

Met betrekking tot het aanbieden van verminderde posttarieven voor bepaalde verenigingen, het aanbieden van de mogelijkheid om een contante geldsom over te schrijven, en het aanbieden van administratieve verrichtingen zoals de verwerking van verkeersboetes en informatie van algemeen belang is dit respectievelijk 58 %, 48 % en 38 %.

### 2. *Het behoud van een retail netwerk*

Net zoals het 5<sup>e</sup> beheerscontract voorziet het 6<sup>e</sup> beheerscontract in een nabijheidsnetwerk van minstens 1300 postale service punten (met inbegrip van postkantoren en postpunten) die minstens het basisassortiment aanbieden (de voornaamste transacties betreffende de brievenpost en postpakketten) en voor minimum 95 % van de bevolking bereikbaar binnen de 5 kilometer

la distribution des journaux et des magazines ne feront plus partie du contrat de gestion, en application de l'exigence de la Commission européenne d'attribuer ce service dans le cadre d'une procédure de passation après 2015. Ce service a été attribué récemment à bpost à la suite d'une procédure et de négociations publiques;

Deuxièmement, la compensation que l'État paiera à bpost sera réduite, alors que les services publics existants, en ce compris le réseau de bureaux, et les exigences qualitatives resteront inchangés.

## C. Contenu du nouveau contrat de gestion

### 1. *Enquête publique*

Le 6<sup>e</sup> contrat de gestion tient compte d'une enquête publique, réalisée en mai 2015, sur les services publics offerts par bpost. Il ressort de cette enquête qu'une large majorité de la population belge attache une grande importance aux services publics. Il s'agit là, pour les décideurs politiques, d'une confirmation de l'importance des services publics et de la pertinence des critères de qualité et d'accessibilité inclus dans le contrat de gestion.

C'est ainsi que 85 % des personnes interrogées jugent qu'il est important ou très important de maintenir un réseau étendu de bureaux de poste et de points poste.

Pour la prestation de services sociaux, comme le paiement à domicile des pensions et des allocations pour personnes handicapées, ce pourcentage est de 68 %.

Enfin, les tarifs postaux réduits accordés à certaines associations, la possibilité d'effectuer des virements en espèces et la possibilité d'effectuer certaines opérations administratives comme le règlement d'amendes de roulage ou d'obtenir des informations d'intérêt général sont des éléments jugés importants ou très importants par respectivement 58 %, 48 % et 38 % des personnes interrogées.

### 2. *Le maintien d'un réseau de vente au détail*

Tout comme le 5<sup>e</sup> contrat de gestion, la 6<sup>e</sup> mouture du contrat prévoit un réseau de proximité d'au moins 1 300 points de services postaux (qu'il s'agisse de bureaux de poste ou de points poste) offrant au minimum l'assortiment de base (c'est-à-dire la possibilité d'effectuer les principales opérations en rapport avec le courrier et les colis postaux) et accessible dans un

en voor minimum 98 % van de bevolking binnen de 10 kilometer.

Net zoals het geval was onder het 5<sup>e</sup> beheerscontract, moeten er minstens 650 postkantoren (die een breder gamma van diensten aanbieden) zijn, waarbij minstens 1 postkantoor in elk van de 589 gemeenten wordt gegarandeerd.

### **3. De financiële diensten en betaling aan huis van pensioenen**

bpost zal dezelfde Financiële diensten blijven verstrekken. Het betreft de zogenaamde “cash at counter” dienst waarbij bpost een universele toegang verzekert, aan een betaalbare prijs, van basisbankdiensten, met inbegrip van het aanbieden van basisbankdiensten aan personen die door de bankinstellingen niet langer bediend worden, in het bijzonder door het aanvaarden van stortingen van contant geld op een bankrekening of op een rekening geopend bij een andere financiële instelling.

Bovendien zal bpost de de betaling aan huis blijven verzekeren van ouderdom- en overlevingspensioenen en van tegemoetkomingen aan personen met een handicap.

### **4. Andere diensten van algemeen economisch belang**

Ook de andere diensten van algemeen economisch die bpost zal garanderen zijn dezelfde als onder het 5<sup>e</sup> beheerscontract. Het betreft de volgende diensten die bpost bijzonder goed geplaatst is om te presteren aangezien zij elke dag voorbij elke deur komen:

De sociale rol van de postbode, in het bijzonder ten aanzien van alleenstaanden en de minstbedeelden door met hen tijd door te brengen en hen toe te laten om via draagbare terminals en de elektronische identiteitskaart bijvoorbeeld kleine betalingen te verrichten van water, gas of elektriciteit. Deze dienst is bedoeld om het sociaal weefsel te stimuleren via een face-to-face contact met de burger en in het bijzonder geïsoleerde en minder mobiele mensen, zieken, gehandicapten en ouderen.

De uitreiking van al dan niet geadresseerd verkiezingsdrukwerk, tegen een verlaagd tarief. Deze dienst is bedoeld om gelijke toegang te garanderen tot politieke informatie voor alle burgers overal in het land. Dit moet de deelname van burgers in het democratisch bestel bevorderen en bijdragen tot de organisatie van verkiezingen.

Het stimuleren van het sociaal weefsel door het

rayon de 5 km pour au moins 95 % de la population et de 10 km pour au moins 98 % de la population.

De même, comme dans l'édition précédente, le 6<sup>e</sup> contrat de gestion prévoit au minimum 650 bureaux de poste (offrant une gamme plus étendue de services), et garantit la présence d'au moins un bureau de poste dans chacune des 589 communes du pays.

### **3. Les services financiers et le paiement à domicile des pensions**

bpost continuera à fournir les mêmes services financiers. Il s'agit du service “cash and counter” par lequel bpost assure un accès universel, à un prix abordable, aux services bancaires de base, y compris aux personnes exclues des établissements bancaires, en acceptant notamment les versements en espèces sur un compte bancaire ou sur un compte ouvert auprès d'une autre institution financière.

En outre, bpost continuera d'assurer le paiement à domicile des pensions de vieillesse et de survie et des allocations aux personnes handicapées.

### **4. Autres services d'intérêt économique général**

Les autres services d'intérêt économique général que garantira bpost sont également identiques à ceux que prévoit le 5<sup>e</sup> contrat de gestion. Il s'agit des services suivants, que bpost est particulièrement bien placé pour assurer, puisque ses collaborateurs passent devant chaque porte tous les jours:

Le rôle social du facteur, plus particulièrement à l'égard des personnes isolées et des plus démunis, en passant un moment avec eux et en leur permettant par exemple d'effectuer de petits paiements pour l'eau, le gaz ou l'électricité grâce à des terminaux portables et à la carte d'identité électronique. Ce service vise à stimuler le tissu social par un contact direct avec les citoyens, et plus spécifiquement les personnes isolées et moins mobiles, malades, handicapées ou âgées.

La distribution d'imprimés électoraux adressés ou non, à un tarif réduit. Ce service vise à assurer l'égalité d'accès à l'information politique pour tous les citoyens, partout dans le pays. L'objectif est de promouvoir la participation des citoyens à la vie démocratique et de contribuer à l'organisation d'élections.

Encourager la vie associative par la délivrance, à

aanbieden van een bijzonder tarief voor postzendingen die verstuurd worden door VZW's

De uitreiking van brievenpost die onder het stelsel van de portvrijdom vallen

De dienst "AUB Postbode" die zich richt tot mensen die zich moeilijk kunnen verplaatsen naar een postkantoor, een PostPunt of een rode brievenbus. Deze mensen kunnen met een affiche of sticker de postbode vragen om aan te bellen en zo bij hen thuis van de postbode postzegels kopen en aan de postbode gefrankeerde brieven en pakjes meegeven. Op dit moment wordt deze dienst nog niet uitgevoerd, maar er wordt dan ook niet voor betaald.

Het verstrekken van informatie aan het publiek, op verzoek van de bevoegde overheid, via haar distributie- en kantorennetwerk. Op dit moment wordt deze dienst nog niet uitgevoerd, maar er wordt dan ook niet voor betaald.

De uitreiking van pakketten stembrieven die meer dan 10 kg wegen via haar distributie- en kantorennetwerk.

De betaling van presentiegelden bij verkiezingen.

De financiële en administratieve behandeling van boetes via haar distributie- en kantorennetwerk.

Het drukken, de verkoop, de terugbetaling, de vervanging en de uitwisseling van de visverloven.

De verkoop van postzegels via haar distributie- en kantorennetwerk.

### 5. *De universele dienst*

De wet van 1991 wijst bpost aan als universele dienstverlener tot einde 2018 en zet de verplichtingen van bpost als universele dienstverlener uiteen. Het 5<sup>e</sup> beheerscontract herneemt deze verplichtingen.

Aangezien het 6<sup>e</sup> beheerscontract pas einde 2020 verstrijkt voorziet het dat de bepalingen van het 5<sup>e</sup> beheerscontract met betrekking tot de universele dienst van kracht blijven tot einde 2018.

### D. De financiering van het beheerscontract

un tarif préférentiel, d'envois postaux émanant d'ASBL

Distribution des envois de la poste aux lettres soumis au régime des franchises de port

Le service "SVP Facteur" qui s'adresse aux personnes qui peuvent difficilement se rendre au bureau de poste, à un point poste ou à une boîte aux lettres rouge. À l'aide d'une affiche ou d'un autocollant, ces personnes peuvent demander au facteur de sonner à leur porte et peuvent ainsi lui acheter des timbres-poste ou lui remettre des lettres et des colis affranchis. Ce service n'ayant pas encore été mis en œuvre pour l'instant, il ne donne donc pas lieu à des frais supplémentaires.

La fourniture d'informations au public, à la demande de l'autorité compétente, par le biais de son réseau de distribution et de bureaux de poste. Ce service n'ayant pas encore été mis en œuvre pour l'instant, il ne donne donc pas lieu à des frais supplémentaires.

La distribution de paquets de bulletins vote de plus de 10 kg par le biais de son réseau de distribution et de bureaux de poste.

Le paiement de jetons de présence dans le cadre des élections.

Le traitement financier et administratif d'amendes par le biais de son réseau de distribution et de bureaux de poste.

L'impression, la vente, le remboursement, le remplacement et l'échange des permis de pêche.

La vente de timbres-poste par le biais de son réseau de distribution et de bureaux de distribution.

### 5. *Le service universel*

La loi de 1991 désigne bpost comme le fournisseur du service universel jusque fin 2018 et précise les obligations de bpost en tant fournisseur du service universel. Le 5<sup>e</sup> contrat de gestion reprend ces obligations.

Dès lors que le 6<sup>e</sup> contrat de gestion n'expirera que fin 2020, il prévoit que les dispositions du 5<sup>e</sup> contrat de gestion relatives au service universel resteront en vigueur jusque fin 2018.

### D. Le financement du contrat de gestion

## 1. Conform de Europese regels inzake staatssteun

De vergoeding die de Staat zal betalen aan bpost voor het presteren van de diensten is berekend in overeenstemming met de Europese reglementering inzake staatssteun en in regel met de beslissing van de Europese Commissie van 2 mei 2013 waarmee zij het 5de beheerscontract heeft goedgekeurd.

bpost zal vergoed worden op basis van de netto vermeden kost methode: enkel de netto vermeden kost van de uitoefening van de opdrachten van openbare dienst, inclusief een redelijke winst, komen in aanmerking.

Op het einde van elk kalenderjaar zal het College van Commissarissen nagaan of de vergoeding in overeenstemming is met de netto kosten.

Teneinde bpost financieel te stimuleren om de vergoeding van de Staat te blijven verlagen, zal de vergoeding een stimulans ten belope van 67 % van de gedurende het 6de beheerscontract gerealiseerde efficiëntiewinsten bevatten.

De vergoeding, door te Staat te betalen, zal begrensd worden tot een maximumbedrag ("cap"): indien de som van de netto kosten en de efficiëntiestimuli de in het 6de beheerscontract bepaalde limiet overschrijden, zal een vermindering worden doorgevoerd, die de Staat zal toelaten het overtollig deel van de vergoeding terug te vorderen.

## 2. Bedrag van de vergoeding?

De minister kan de precieze bedragen vandaag niet onthullen omdat dit niet-publieke informatie is die bovendien koersgevoelig is, maar we hebben onze besparingsdoelstellingen bereikt. Zo zal in 2015 een bedrag van 6,5m€ bespaard worden. In 2016, zal een besparing gedaan worden van 6,5m€ (geïndexeerd), plus een bijkomende besparing van 38,5m€. Dit zal doorgetrokken worden in 2017-2019.

Het is belangrijk te noteren dat dat de regering heeft bekomen dat bpost dezelfde publieke diensten zal presteren, met behoud van dezelfde kwaliteitseisen die vandaag een ruime klantentevredenheid garanderen, aan een lagere vergoeding voor de Schatkist.

Hiermee wordt uitvoering gegeven aan het objectief

## 1. Conformément aux règles européennes concernant les aides d'État

La compensation versée à bpost par l'État pour la prestation des services a été calculée conformément à la réglementation européenne en matière d'aides d'État et dans le respect de la décision de la Commission européenne du 2 mai 2013, qui approuve le 5<sup>e</sup> contrat de gestion.

Bpost sera rémunérée sur la base de la méthode du coût net évité: n'est pris en compte que le coût net évité de l'exécution des missions de service public, en ce compris un bénéfice raisonnable,

À la fin de chaque année civile, le Collège des commissaires vérifiera la compensation est conforme aux coûts nets.

Afin d'encourager financièrement bpost à continuer à réduire la compensation de l'État, celle-ci comportera un incitant à hauteur de 67 % des gains d'efficacité réalisés au cours du 6<sup>e</sup> contrat de gestion.

La compensation à payer par l'État sera plafonnée à un montant maximum ("cap"): si la somme des coûts nets et des incitants visant à stimuler l'efficacité dépasse la limite fixée dans le 6<sup>e</sup> contrat de gestion, il sera procédé à une réduction, qui permettra à l'État de demander le remboursement de l'excédent de la compensation.

## 2. Montant de la compensation

A l'heure actuelle, le ministre ne peut révéler les montants précis parce qu'il s'agit d'informations non publiques qui sont en outre de nature à influencer le cours du titre, mais, nous avons atteint nos objectifs en termes d'économies. C'est ainsi qu'en 2015, un montant de 6,5 m€ (indexé) sera économisé. En 2016, une économie de 6,5 m€ (indexé) sera réalisée, plus une économie supplémentaire de 38,5 m€. Il en va de même en 2017-2019.

Il est important de noter que le gouvernement a obtenu que bpost fournisse les mêmes services publics, avec le maintien des mêmes critères de qualité qui garantissent aujourd'hui une large satisfaction de la clientèle, moyennant une compensation inférieure à charge du Trésor.

Cette disposition permettra de réaliser l'objectif,

van het regeerakkoord om kwaliteitsvolle postdiensten te garanderen tegen een lagere prijs voor de begroting.

### 3. *Kwaliteitscriteria*

Het 6<sup>e</sup> beheerscontract behoudt hetzelfde systeem van kwaliteitsdoelstellingen, gekoppeld aan een sanctiemechanisme, zoals voorzien in het 5de beheerscontract. Dit systeem legt aan bpost kwaliteitsnormen op met betrekking tot de manier waarop zij aan haar klanten diensten moet aanbieden.

Zo is er bijvoorbeeld met betrekking tot de wachttijden bepaald dat tussen 80 % en 90 % van alle klanten niet langer dan 5 minuten wachten voor ze bediend worden. Met betrekking tot klanteninteractie wordt bepaald dat de toepasselijke kwaliteitsnormen in 80 % tot 90 % van de gevallen moet zijn toegepast.

Wanneer het gaat over de uitvoering van financiële postdiensten wordt bepaald dat 95 % van alle stortingen van contant geld op tijd wordt uitgevoerd.

Indien deze kwaliteitsnormen niet gerespecteerd worden, zal bpost haar vergoeding verminderd zien. Deze vermindering doet zich voor zonder aanpassing van de inhoud van de diensten of van de regels inzake de tarieven ten aanzien van de klanten. bpost zal er dus naar moeten blijven streven om aan haar klanten een betere dienst te bieden, zonder dat zij deze dienst duurder zullen moeten betalen.

### E. *Volgende stappen*

Het zesde beheerscontract is goedgekeurd door de Ministerraad en door de raad van bestuur van bpost.

Nu wordt het beheerscontract aangemeld bij de Europese Commissie in toepassing van de Europese regels inzake staatssteun. De gesprekken met de Europese Commissie zijn constructief en wij stellen ons transparant op en verlenen alle medewerking.

Zodra het beheerscontract goedgekeurd zal zijn door de Europese Commissie kan het goedkeuringsbesluit worden ondertekend en in het *Belgisch staatsblad* worden gepubliceerd en kan het beheerscontract in werking treden.

## II. — VRAGEN EN OPMERKINGEN VAN DE LEDEN

inscrit dans de l'accord du gouvernement, de garantir des services postaux de qualité à un moindre coût pour le budget.

### 3. *Critères de qualité*

Le 6<sup>ème</sup> contrat de gestion conserve le même système d'objectifs qualitatifs, assorti d'un mécanisme de sanction, comme le prévoit le 5<sup>e</sup> contrat de gestion. Ce système impose des exigences de qualité à bpost concernant la manière dont celle-ci doit offrir des services à ses clients.

Ainsi, est-il, par exemple, prévu concernant les délais d'attente qu'entre 80 et 90 % de tous les clients ne doivent pas patienter plus de 5 minutes avant d'être servis. Concernant l'interaction avec les clients, il est prévu que les normes de qualité applicables doivent être observées dans 80 à 90 % des cas.

S'agissant de l'exécution des services financiers postaux, il est prévu que 95 % de tous les versements en espèces doivent être exécutés à temps.

Si ces critères de qualité ne sont pas respectés, bpost verra sa compensation diminuée, et ce, sans adaptation du contenu des services ou des règles en matière de tarifs à l'égard des clients. Bpost devra dès lors continuer à s'employer à offrir un meilleur service à ses clients sans en augmenter le prix.

### E. *Étapes suivantes*

Le sixième contrat de gestion a été approuvé le Conseil des ministres et par le conseil d'administration de bpost.

Le contrat de gestion est, à présent, notifié à la Commission européenne en application des règles européennes en matière d'aides d'État. Les discussions avec la Commission européenne sont constructives. Le ministre indique qu'il adopte une attitude transparente et apporte son entière collaboration.

Dès que le contrat de gestion aura été approuvé par la Commission européenne, l'arrêté d'approbation pourra être signé et publié au *Moniteur belge*. Le contrat de gestion pourra alors entrer en vigueur.

## II. — QUESTIONS ET OBSERVATIONS



*Mevrouw Inez De Coninck (N-VA)* constateert dat het beheerscontract in het Parlement wordt besproken nadat reeds een sociaal akkoord is gesloten. Het is dus onmogelijk nog eigen accenten te leggen. Hopelijk werkt de biljettenverdelers ook buiten de kantooruren. Alle diensten van algemeen economisch belang dienen geëvalueerd te worden. De postbode is niet opgeleid om sociaal assistent te spelen. Wat wordt nog in de uitdiepingsovereenkomst gepreciseerd? Wanneer wordt die gesloten en om welke reden werd ze niet opgenomen in het beheerscontract?

*Mevrouw Özlem Özen (PS)* stelt dat de balans kan worden opgemaakt van de afgelopen drie jaar. Welke doelstellingen van het vijfde beheerscontract werden gehaald en welke niet? De toegankelijkheid voor personen met een handicap bijvoorbeeld zou à 90 % gerealiseerd worden. Men is op 83 % gestrand. Waarom wordt over dit beheerscontract zo geheimzinnig gedaan? Wat is de reden voor de strenge vertrouwelijkheid, zeker als men weet dat het reeds door de raad van bestuur van bpost en door de Ministerraad werd goedgekeurd? Waarom wordt dit beheerscontract niet binnen de wettelijke termijn van één maand na diens goedkeuring door het directiecomité besproken?

*De heer Emmanuel Burton (MR)* onderstreept het belang van voorliggend beheerscontract zowel voor de gewone burger als voor de lokale mandataris. Het criterium van één postkantoor per gemeente valt toe te juichen. Ook het principe dat een biljettenverdelers wordt geïnstalleerd waar geen bank actief is. Het netwerk van post- en financiële diensten is de grite troef van bpost. De sociale rol van de postbode is essentieel om het isolement van geïsoleerde personen te doorbreken. De kwaliteitscriteria worden gegarandeerd door een sanctioneringsmechanisme. Naar de klantentevredenheid wordt voortdurend gepeild. Zijn er reeds sancties opgelegd omdat bpost niet aan de criteria voldeed?

*De heer Veli Yüksel (CD&V)* vindt de bespreking van voorliggend beheerscontract laattijdig. De kwaliteit van de postpunten kan nog worden verbeterd. Zo nodig moeten sancties worden opgelegd. Hoe wordt de sociale rol van bpost concreet ingevuld? Wat is de verdeling van de vergoeding voor het zogeheten "krantencontract" en die aan bpost zelf? De besparing van 5,5 miljoen euro moet worden geïndexeerd. Het is essentieel dat het volledige gamma zowel in postkantoren als in postpunten – in deze laatste ook buiten de kantooruren – kan worden aangeboden. Inzake de uitbetaling van de pensioen stelt slechts 68 % dat ze tevreden zijn. Het betreft hier een kwetsbare groep waar men een extra inspanning voor behoort te doen wanneer eens

## DES MEMBRES

*Mme Inez De Coninck (N-VA)* constate que le contrat de gestion est examiné au parlement après la conclusion d'un accord social. Il est donc impossible d'y imprimer son empreinte. Il est à espérer que le distributeur de billets fonctionne également en dehors des heures de bureau. Tous les services présentant un intérêt économique général doivent être évalués. Le facteur n'a pas été formé pour jouer le rôle d'assistant social. Que précise par ailleurs la convention d'approfondissement? Quand sera-t-elle conclue et pourquoi ne figure-t-elle pas dans le contrat de gestion?

*Mme Özlem Özen (PS)* indique que l'on peut dresser le bilan des trois années écoulées. Quels objectifs prévus dans le cinquième contrat de gestion ont été atteints et quels objectifs n'ont pas été réalisés? L'accessibilité pour les personnes handicapées devait ainsi être réalisée à 90 %. Le résultat est de 83 %. Pourquoi ce contrat de gestion est-il entouré d'un tel mystère? Quelle est la raison de cette stricte confidentialité, d'autant que l'on sait qu'il a déjà été approuvé par le conseil d'administration de bpost et par le Conseil des ministres? Pourquoi ce contrat de gestion n'est-il pas examiné par le comité de direction dans le délai légal d'un mois à compter de son approbation?

*M. Emmanuel Burton (MR)* souligne l'importance du contrat de gestion à l'examen tant pour le citoyen lambda que pour le mandataire local. Le critère d'un bureau de poste par commune est louable, tout comme le principe de l'installation d'un distributeur de billets dans les endroits où il n'y a pas de banque. Le réseau de services postaux et financiers est le grand atout de bpost. Le rôle social du facteur est essentiel pour briser l'isolement des personnes isolées. Les critères de qualité sont garantis par un mécanisme de sanction. La satisfaction des clients fait l'objet d'une évaluation permanente. Des sanctions ont-elles déjà été infligées parce que bpost ne répondait pas aux critères?

*M. Veli Yüksel (CD&V)* estime que l'examen du contrat de gestion a lieu tardivement. La qualité des points poste peut encore être améliorée. Au besoin, des sanctions doivent être infligées. Comment le rôle social de bpost est-il concrétisé? Quelle est la répartition de la compensation pour le contrat dit de distribution des journaux et pour bpost même? L'économie de 5,5 millions d'euros doit être indexée. Il est essentiel que la gamme complète puisse être offerte tant dans les bureaux de poste que dans les points poste – et dans ce dernier cas, également en dehors des heures d'ouverture des bureaux. En ce qui concerne le paiement des pensions, seuls 68 % des intéressés se disent satisfaits. Il s'agit en l'occurrence d'un groupe vulnérable pour lequel un

niemand thuis is. Kan hiervoor geen creatieve oplossing worden uitgedokterd? Een tweede aanbieding of een afspraak, bijvoorbeeld? De diversiteit – waar de spreker een voorstel van resolutie heeft ingediend, het betreft streefcijfers van aanwerving van personeelsleden met een migrantenachtergrond – staat vermeld in het beheerscontract met de NMBS maar niet in dat met bpost. Wat is hier de reden voor. Vooral in een overheidsbedrijf dat in 2014 bijna 25 000 voltijds-equivalenten telde, is dit essentieel. Bpost moet als universele dienstverlener inzetten op innovatie en ten volle haar rol spelen in de Digitale Agenda. In die optiek is het dan ook zeer vreemd te moeten vaststellen dat bpost een campagne voert voor facturatie op papier. Dit gaat totaal in tegen de doelstellingen van de administratieve vereenvoudiging en de creatie van een papierloze omgeving.

*Mevrouw Isabelle Poncelet (cdH)* looft het criterium van één postkantoor per gemeente en uit ook haar tevredenheid over het feit dat de postbode een sociale rol wordt toebedeeld. Zullen de biljettenverdelers ook in rurale gemeentes worden geïnstalleerd waar de banken hun filiaal hebben gesloten? Het begrip “universele dienstverlening” komt in het beheerscontract niet meer voor. Was dat de bedoeling? Wordt de krantenbedeling apart behandeld of geïntegreerd in de gewone postbedeling. Waarom werd de dotatie aan bpost verminderd? Was dit te wijten aan een daling van de productiviteit of was er een andere reden voor?

*Mevrouw Sabien Lahaye-Battheu (Open Vld)*, voorzitter, stelt dat bpost een beursgenoteerd bedrijf is en het beheerscontract moeilijk besproken kan worden vooraleer het formeel werd goedgekeurd. De spreekster onderstreept de gelijklopendheid tussen het regeerakkoord en het voorliggend beheerscontract. Er wordt dezelfde dienstverlening tegen een lagere prijs gegarandeerd. Vermoedelijk geschiedt de uitbetaling van de pensioenen en de tegemoetkomingen aan mensen met een handicap meer en meer elektronisch en minder in baar geld. De specifieke normen voor de toegang van de postkantoren voor mindervaliden is een belangrijk aandachtspunt. Hoe worden de postkantoren en –punten geëvalueerd? Is hun aantal stabiel of worden er nog meer gepland?

### III. — ANTWOORDEN VAN DE MINISTER

effort supplémentaire doit être fait lorsqu'il n'y a occasionnellement personne à la maison. Une solution créative ne peut-elle être imaginée à cet effet? Un second passage ou un rendez-vous, par exemple? À l'inverse du contrat de gestion de la SNCB, le contrat de gestion de bpost est muet quant à la diversité – sujet sur lequel l'intervenant a déposé une proposition de résolution concernant des objectifs chiffrés en matière de recrutement de membres de personnel issus de l'immigration. Comment cela s'explique-t-il? C'est particulièrement essentiel dans une entreprise publique qui occupait près de 25 000 équivalents temps plein en 2014. En tant que prestataire du service universel, bpost doit miser sur l'innovation et jouer pleinement son rôle dans le cadre de l'Agenda numérique. Sous cet angle, on s'étonnera donc grandement de constater que bpost mène une campagne de promotion de la facturation sur support papier. Cela va totalement à l'encontre des objectifs de la simplification administrative et de la création d'un environnement entièrement informatisé.

*Mme Isabelle Poncelet (cdH)* loue le critère voulant qu'il n'y ait qu'un seul bureau de poste par commune tout en se félicitant du rôle social conféré au facteur. Les distributeurs de billets seront-ils également installés dans les communes rurales où les banques ont fermé leurs agences? La notion de “service universel” n'apparaît plus dans le contrat de gestion. Est-ce délibéré? La distribution des journaux est-elle traitée séparément ou intégrée dans les distributions du courrier ordinaire? Pourquoi la compensation payée à bpost a-t-elle été réduite? Est-ce dû à une baisse de productivité ou à une autre raison?

*Mme Sabien Lahaye-Battheu (Open Vld)*, présidente, indique que bpost est une entreprise cotée en bourse et que le contrat de gestion pouvait difficilement être examiné avant d'avoir été formellement approuvé. L'intervenante souligne la similitude entre l'accord de gouvernement et le contrat de gestion à l'examen. Les deux textes garantissent un même service à un prix inférieur. Le paiement des pensions et des allocations aux personnes handicapées se fera sans doute de plus en plus de manière électronique, et moins en espèces. Les normes spécifiques concernant l'accès des moins valides aux bureaux de poste est un point important. Comment les bureaux de poste et les points poste seront-ils évalués? Leur nombre est-il stable ou prévoit-on d'en créer davantage?

### III. — RÉPONSES DU MINISTRE

### **Laattijdigheid**

Het is de eerste keer dat de door de wet van 2013 voorgeschreven oefening wordt geconcretiseerd. Het is onmogelijk het Parlement terdege voor te lichten wanneer de onderhandelingen lopen. Daarom werd ervoor gekozen het ontwerp van beheerscontract te bespreken na diens goedkeuring door de Ministerraad. Het beheerscontract is nog niet getekend en moet het fiat krijgen van de Europese Commissie die het toets aan de regels inzake staatssteun.

### **Vertrouwelijkheid**

Het ontwerp van beheerscontract kan koersgevoelige informatie bevatten in de zin van de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten. En bpost is nu eenmaal beursgenoteerd.

### **Verdeling vergoeding**

Er kunnen geen precieze bedragen worden meegedeeld.

### **Uitdiepingsovereenkomst**

Deze overeenkomst bevat voornamelijk operationele richtlijnen.

### **Niet-gehaalde doelstellingen**

De doelstelling van één postkantoor per gemeente werd niet gehaald. Daarom werd het opnieuw in het voorliggend beheerscontract opgenomen. De nieuwe deadline is 2017.

### **Diversiteitsbeleid**

Bpost voert zijn eigen diversiteitsbeleid.

### **Campagne bpost voor facturen op papier**

De minister moet zich niet met campagnes van bpost. In de federale overheidsdiensten wordt gestreefd naar een papierloze omgeving. Bpost speelt zijn maatschappelijke rol ten volle, onder meer door in overleg met de vakbonden leveringen op zondag uit te voeren.

### **Biljetverdelers**

In artikel 10.7 van het ontwerp staat duidelijk het volgende: "Bpost verbindt zich ertoe om minimaal 350 biljettenverdelers ("Automatic Teller Machine") in postkantoren te behouden en de aanwezigheid van deze

### **Retard**

C'est la première fois que l'exercice prévu par la loi de 2013 est concrétisé. Il est impossible d'informer convenablement le Parlement tant que les négociations sont en cours. C'est pourquoi il a été décidé d'examiner le projet de contrat de gestion après son approbation par le conseil des ministres. Le contrat de gestion n'a pas encore été signé et doit encore être approuvé par la Commission européenne, qui vérifie sa conformité aux règles en matière d'aides publiques.

### **Confidentialité**

Le projet de contrat de gestion peut contenir des informations sensibles au sens de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers. Et bpost est cotée en bourse.

### **Répartition de la compensation**

Aucun montant précis ne peut être communiqué.

### **Convention d'approfondissement**

Cette convention contient surtout des directives opérationnelles.

### **Objectifs non atteints**

L'objectif d'un bureau de poste par commune n'a pas été atteint. C'est pourquoi il figure à nouveau dans le contrat de gestion à l'examen. Le nouveau délai est 2017.

### **Politique de diversité**

Bpost mène sa propre politique de diversité.

### **Campagne de bpost relative aux factures papier**

Le ministre ne se mêle pas des campagnes de bpost. Les services publics fédéraux visent un environnement sans support papier. Bpost joue entièrement son rôle social, notamment en effectuant des livraisons le dimanche en concertation avec les syndicats.

### **Distributeurs de billets**

L'article 10.7 du projet prévoit clairement ce qui suit: "bpost s'engage à maintenir minimum 350 distributeurs de billets dans les bureaux de poste et à assurer la présence de cet équipement sur toutes les communes où

uitrusting te garanderen in alle gemeenten waar die op dit ogenblik niet door een andere financiële instelling wordt aangeboden.”

### Krantenbedeling

De minister van Werk is in deze bevoegd. De regels zijn dezelfde als deze welke reeds in het vorige beheerscontract werden vastgelegd. Alleen werden ze op verzoek van de Europese Commissie niet meer in het zesde beheerscontract opgenomen.

### Uitbetaling pensioenen

De 68 % waarvan sprake betreft geen klantentevredenheidscijfer maar het percentage van de onderzochte bevolking die van oordeel is dat bpost zich van deze taak moet kwijten.

### Aantal verkooppunten

Het beheerscontract voorziet in minimumaantallen. Het staat bpost vrij meer verkooppunten te installeren.

## IV. — REPLIEKEN

*De heer Veli Yüksel (CD&V)* uit zijn ongenoegen over het feit dat het Parlement geen inspraak krijgt over het definitieve beheerscontract vermits het reeds op 30 oktober 2015 door de Ministerraad werd goedgekeurd. Indien de opdeling van de vergoedingen per dienst niet kan worden meegedeeld, kan worden meegedeeld voor hoeveel jobs het zogeheten “krantencontract” zorgt?

*Mevrouw Inez De Coninck (N-VA)* stelt dat de wet van 2013 dient te worden gewijzigd of de minister voortaan in een gesloten zitting verslag doet over het ontwerp van beheerscontract.

*Mevrouw Özlem Özen (PS)* onderstreept dat de wet voorschrijft dat de minister verslag uitbrengt over het ontwerp van beheerscontract uiterlijk één maand nadat het door het directiecomité van het betrokken overheidsbedrijf werd goedgekeurd. Indien dit beursgevoelige informatie bevat, kan dit in gesloten zitting worden besproken.

*Mevrouw Isabelle Poncelet (cdH)* wenst dat de toekomstige dotaties onaangeroerd blijven om bpost stabiliteit te garanderen.

## V. — BIJKOMENDE ANTWOORDEN MINISTER

ce service n'est pas offert actuellement par une autre institution financière.”

### Distribution des journaux

Le ministre de l'Emploi est compétent en la matière. Les règles sont identiques à celles qui avaient été fixées dans l'ancien contrat de gestion. Cependant, elles n'ont plus été reprises dans le sixième contrat de gestion à la demande de la Commission européenne.

### Paiement des pensions

Les 68 % dont il est question ne concernent pas la satisfaction de la clientèle, mais bien le pourcentage de la population interrogée qui estime que bpost doit s'acquitter de cette tâche.

### Nombre de points de vente

Le contrat de gestion prévoit un nombre minimum de points de vente, bpost restant libre d'en déployer un plus grand nombre.

## IV. — RÉPLIQUES

*M. Veli Yüksel (CD&V)* exprime son mécontentement quant au fait que le Parlement n'ait pas son mot à dire sur le contrat de gestion définitif, sachant que celui-ci a déjà été approuvé le 30 octobre 2015 par le Conseil des ministres. Si la ventilation des compensations par service ne peut être communiquée, pourrait-on savoir en revanche combien d'emplois le contrat de distribution des journaux est censé créer?

*Mme Inez De Coninck (N-VA)* indique que soit la loi de 2013 doit être modifiée, soit le ministre doit dorénavant faire rapport sur le projet de contrat de gestion en réunion à huis clos.

*Mme Özlem Özen (PS)* souligne que, selon la loi, le ministre doit faire rapport sur le projet de contrat de gestion au plus tard un mois après son approbation par le comité de direction de l'entreprise publique concernée. Si ce document comprend des informations sensibles sur le plan boursier, la discussion sur le projet peut avoir lieu à huis clos.

*Mme Isabelle Poncelet (cdH)* souhaite que les compensations futures restent inchangées afin de garantir la stabilité de bpost.

## V. — RÉPONSES COMPLÉMENTAIRES

### Vermindering dotatie

De besparingsoperatie is uitzonderlijk. Het is de bedoeling het beheerscontract onverkort uit te voeren.

### Jobs krantenbedeling

Het contract inzake de krantenbedeling zou naar schatting goed zijn voor 3 500 voltijds-equivalenten. Of dit aantal ook in de toekomst aangehouden zal kunnen worden, is onzeker. Dit hangt immers af van de manier waarop de consument kennis neemt de geschreven media (op computer, tablet en zelfs op de smartphone). De evolutie is in deze zo snel dat voorspellen haast onmogelijk wordt.

*De rapporteur,*

Nele LIJNEN

*De voorzitter,*

Karine LALIEUX

### DU MINISTRE

### Réduction de la compensation

L'opération d'économie est exceptionnelle. La volonté est d'exécuter le contrat de gestion dans sa totalité.

### Emplois liés à la distribution des journaux

En termes d'emplois, on estime que le contrat de distribution des journaux représente environ 3 500 équivalents temps plein. Le maintien de ce chiffre n'est pas garanti à l'avenir: cela dépend en effet de la manière dont le consommateur choisira de consulter la presse écrite (sur son ordinateur, sa tablette ou même son smartphone). L'évolution est tellement rapide dans ce domaine qu'il est presque impossible de faire des prévisions.

*La rapporteuse,*

Nele LIJNEN

*La présidente,*

Karine LALIEUX