



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU ANALYTIQUE

BEKNOPT VERSLAG

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

COMMISSIE VOOR MOBILITEIT,
OVERHEIDSBEDRIJVEN EN FEDERALE
INSTELLINGEN

Mardi

26-01-2021

Après-midi

Dinsdag

26-01-2021

Namiddag

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

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

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

SOMMAIRE

Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Paksun" (55011549C)	1
<i>Orateurs: Nathalie Dewulf, Petra De Sutter, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste</i>	
Questions jointes de	2
- Pieter De Spiegeleer à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La vision d'avenir pour le siège central de Proximus" (55011550C)	2
- Frank Troosters à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les espaces de bureaux dans les tours Proximus" (55011631C)	2
- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La vente des tours Proximus" (55013079C)	2
<i>Orateurs: Pieter De Spiegeleer, Frank Troosters, Nicolas Parent, Petra De Sutter, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste</i>	
Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le réseau de bureaux de bpost" (55011732C)	4
<i>Orateurs: Nathalie Dewulf, Petra De Sutter, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste</i>	
Question de Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La concurrence des bureaux de poste pour les commerces de proximité" (55011645C)	5
<i>Orateurs: Michael Freilich, Petra De Sutter, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste</i>	
Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le projet pilote de bpost de livraison directe de colis dans les coffres de voiture au travail" (55011759C)	6
<i>Orateurs: Nathalie Dewulf, Petra De Sutter, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste</i>	

INHOUD

Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Paksun" (55011549C)	1
<i>Sprekers: Nathalie Dewulf, Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post</i>	
Samengevoegde vragen van	2
- Pieter De Spiegeleer aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De toekomstvisie voor de hoofdzetel van Proximus" (55011550C)	2
- Frank Troosters aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De kantoorruimte in de Proximustorens" (55011631C)	2
- Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De verkoop van de Proximustorens" (55013079C)	2
<i>Sprekers: Pieter De Spiegeleer, Frank Troosters, Nicolas Parent, Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post</i>	
Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het kantorennetwerk van bpost" (55011732C)	4
<i>Sprekers: Nathalie Dewulf, Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post</i>	
Vraag van Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De concurrentie van postkantoren voor buurtwinkels" (55011645C)	5
<i>Sprekers: Michael Freilich, Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post</i>	
Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het proefproject van bpost voor de levering van pakjes rechtstreeks in autokoffers op de werkplek" (55011759C)	6
<i>Sprekers: Nathalie Dewulf, Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post</i>	

Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'envoi de faire-part de décès" (55011815C)	7	Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het verzenden van rouwbrieven" (55011815C)	7
<i>Orateurs:</i> Nathalie Dewulf, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		<i>Sprekers:</i> Nathalie Dewulf, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le projet pilote dans certains bureaux de poste" (55011838C)	7	Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het proefproject in bepaalde postkantoren" (55011838C)	7
<i>Orateurs:</i> Nathalie Dewulf, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		<i>Sprekers:</i> Nathalie Dewulf, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Question de Kim Buyst à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les joint ventures et reprises de Proximus" (55012184C)	8	Vraag van Kim Buyst aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Joint ventures en overnames van Proximus" (55012184C)	8
<i>Orateurs:</i> Kim Buyst, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		<i>Sprekers:</i> Kim Buyst, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les dépenses importantes de consultance chez bpost" (55012195C)	9	Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Hoge uitgaven aan consultancy bij bpost" (55012195C)	9
<i>Orateurs:</i> Maria Vindevoghel, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		<i>Sprekers:</i> Maria Vindevoghel, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Questions jointes de	10	Samengevoegde vragen van	10
- Eric Thiébaud à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La panne du service d'appel d'urgence dans la nuit du 7 au 8 janvier" (55012335C)	10	- Eric Thiébaud aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De technische storing bij de noodnummers in de nacht van 7 op 8 januari" (55012335C)	10
- Julie Chanson à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La panne des numéros d'urgence" (55012910C)	10	- Julie Chanson aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De technische storing bij de noodnummers" (55012910C)	10
<i>Orateurs:</i> Julie Chanson, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		<i>Sprekers:</i> Julie Chanson, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Questions jointes de	11	Samengevoegde vragen van	11
- Jean-Marc Delizée à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La revente de bpost banque à BNP Paribas Fortis" (55012617C)	11	- Jean-Marc Delizée aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De buy-out van bpost bank door BNP Paribas Fortis" (55012617C)	11
- Kim Buyst à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La reprise de bpost banque" (55012773C)	11	- Kim Buyst aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De overname van bpost bank" (55012773C)	11

- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La privatisation de bpost banque" (55012923C)	11	- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De privatisering van bpost bank" (55012923C)	11
- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La privatisation de bpost banque" (55012952C) <i>Orateurs: Jean-Marc Delizée, Kim Buyst, Maria Vindevoghel, Nicolas Parent, Petra De Sutter</i> , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	11	- Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De privatisering van bpost bank" (55012952C) <i>Sprekers: Jean-Marc Delizée, Kim Buyst, Maria Vindevoghel, Nicolas Parent, Petra De Sutter</i> , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	11
Question de Kim Buyst à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le contrat de gestion de bpost" (55012776C) <i>Orateurs: Kim Buyst, Petra De Sutter</i> , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	16	Vraag van Kim Buyst aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De beheersovereenkomst van bpost" (55012776C) <i>Sprekers: Kim Buyst, Petra De Sutter</i> , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	16
Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La concertation sur l'AIP et bpost" (55012933C) <i>Orateurs: Maria Vindevoghel, Petra De Sutter</i> , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	17	Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het IPA-overleg en bpost" (55012933C) <i>Sprekers: Maria Vindevoghel, Petra De Sutter</i> , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	17
Question de Josy Arens à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La difficulté pour le citoyen de joindre Proximus" (55012942C) <i>Orateurs: Josy Arens, Petra De Sutter</i> , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	18	Vraag van Josy Arens aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De moeilijkheid voor de burgers om Proximus te contacteren" (55012942C) <i>Sprekers: Josy Arens, Petra De Sutter</i> , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	18
Question de Malik Ben Achour à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le déménagement éventuel du bureau de poste de Verviers Collège" (55013054C) <i>Orateurs: Malik Ben Achour, Petra De Sutter</i> , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	20	Vraag van Malik Ben Achour aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De mogelijke verhuizing van het postkantoor Verviers Collège" (55013054C) <i>Sprekers: Malik Ben Achour, Petra De Sutter</i> , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	20
Question de Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le train à vapeur" (55013121C) <i>Orateurs: Marianne Verhaert, Petra De Sutter</i> , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	20	Vraag van Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De stoomtrein" (55013121C) <i>Sprekers: Marianne Verhaert, Petra De Sutter</i> , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	20
Question de Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'innovation dans les chemins de fer" (55013124C)	21	Vraag van Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Innovaties op de spoorwegen" (55013124C)	21

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

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

Question de Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le transport de feux d'artifice par poste" (55013125C)	22	Vraag van Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het transport van vuurwerk per post" (55013125C)	22
Orateurs: Marianne Verhaert, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		Sprekers: Marianne Verhaert, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Questions jointes de	23	Samengevoegde vragen van	23
- Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le projet pilote de livraisons dominicales" (55013129C)	23	- Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het proefproject inzake zondagslevering" (55013129C)	23
- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le travail dominical chez bpost" (55013189C)	23	- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Zondagswerk bij bpost" (55013189C)	23
Orateurs: Marianne Verhaert, Maria Vindevoghel, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		Sprekers: Marianne Verhaert, Maria Vindevoghel, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La collaboration entre Proximus et Youfone" (55013130C)	24	Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De samenwerking tussen Proximus en Youfone" (55013130C)	24
Orateurs: Maria Vindevoghel, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		Sprekers: Maria Vindevoghel, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le centre de distribution de bpost à Zwijnaarde" (55013168C)	26	Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het bpost-verdeelcentrum te Zwijnaarde" (55013168C)	26
Orateurs: Maria Vindevoghel, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		Sprekers: Maria Vindevoghel, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	

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

du

MARDI 26 JANVIER 2021

Après-midi

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

van

DINSDAG 26 JANUARI 2021

Namiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 16 par M. Jean-Marc Delizée, président.

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

01 **Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Paksun" (55011549C)**

01.01 **Nathalie Dewulf** (VB): Le projet pilote Paksun démarre le 7 février à bpost. Des colis seront remis le dimanche également. Les facteurs peuvent décider librement d'y participer. Ils bénéficient d'une majoration de 50 % sur leur traitement et d'un jour de congé supplémentaire pour 12 dimanches prestés par semestre.

Combien d'agents de la poste ont accepté la proposition? Les chefs d'équipe seront-ils aussi présents sur une base volontaire?

01.02 **Petra De Sutter**, ministre (*en néerlandais*): Un total de 591 personnes se portées volontaires. Au départ, 226 personnes sont nécessaires. Si besoin, 1 200 étudiants jobistes sont également disponibles.

Le projet partira de 18 bureaux de poste et s'étendra sur toute la Belgique. Le tri se fera à Bruxelles X. Les chefs d'équipe seront présents sur une base volontaire.

01.03 **Nathalie Dewulf** (VB): Autrefois, le travail du samedi se faisait aussi sur une base volontaire et cela n'a jamais fonctionné, c'est pourquoi j'ai des doutes par rapport à la réussite du projet de travail

De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.16 uur en voorgezeten door de heer Jean-Marc Delizée.

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

01 **Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Paksun" (55011549C)**

01.01 **Nathalie Dewulf** (VB): Vanaf 7 februari start het proefproject Paksun bij bpost, waarbij er ook op zondag pakjes worden uitgereikt. Postbodes kunnen vrijwillig intekenen, krijgen 150 % van het loon betaald en krijgen een extra verlofdag vanaf 12 gepresteerde zondagen per semester.

Hoeveel postmannen hebben ingetekend? Zullen de teamleaders ook op vrijwillige basis aanwezig zijn?

01.02 Minister **Petra De Sutter** (*Nederlands*): Er hebben zich 591 personen gemeld als vrijwilliger. Bij de opstart zijn er 226 personen nodig. Indien nodig zijn er ook 1.200 jobstudenten beschikbaar.

Het project zal vanuit 18 kantoren plaatsvinden en overal in België uitgerold worden. De sortering zal gebeuren in Brussel X. Teamleaders zullen aanwezig zijn op vrijwillige basis.

01.03 **Nathalie Dewulf** (VB): Vroeger gebeurde werken op zaterdag ook op vrijwillige basis en dat is nooit gelukt. Daarom heb ik mijn twijfels bij het succes van zondagwerk.

dominical.

L'incident est clos.

02 Questions jointes de

- Pieter De Spiegeleer à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La vision d'avenir pour le siège central de Proximus" (55011550C)
- Frank Troosters à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les espaces de bureaux dans les tours Proximus" (55011631C)
- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La vente des tours Proximus" (55013079C)

02.01 Pieter De Spiegeleer (VB): Proximus envisage de quitter son siège de Bruxelles, les tours Proximus. Quel avenir la ministre envisage-t-elle pour ces tours? Quand tombera la décision définitive de déménagement? Quand le personnel sera-t-il informé? Proximus est un client important de la SNCB et des sociétés de transport régionales. Pour l'État, il s'agit au final d'une forme de jeu à somme nulle entre institutions publiques.

Une alternative à l'abonnement gratuit pour les travailleurs de Proximus est-elle prévue? De nombreux bénéficiaires de ces abonnements ne l'utilisent d'ailleurs jamais ou presque, surtout en temps de pandémie.

02.02 Frank Troosters (VB): Proximus souhaite réduire sa surface de bureaux de 105 000 m² à 40 000 m². L'un des scénarios possibles est la vente des tours Proximus et la location d'autres espaces de bureau. Le CEO compte sur une recette de 700 millions d'euros.

Proximus dispose-t-elle d'une estimation officielle? Combien de membres du personnel travailleront-ils quotidiennement dans les nouveaux bureaux, compte tenu des accords concernant la possibilité de travailler trois jours par semaine à domicile? Quel taux maximal d'occupation est-il prévu? Quel budget est-il prévu pour le paiement du loyer pendant quinze ans? Une concertation a-t-elle déjà eu lieu avec les syndicats? Quand tombera la décision définitive?

02.03 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): En octobre, le CEO de Proximus a annoncé au personnel un probable déménagement en 2023. La réorganisation des bureaux correspondrait aux perspectives de télétravail liées à la crise sanitaire.

Het incident is gesloten.

02 Samengevoegde vragen van

- Pieter De Spiegeleer aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De toekomstvisie voor de hoofdzetel van Proximus" (55011550C)
- Frank Troosters aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De kantoorruimte in de Proximustorens" (55011631C)
- Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De verkoop van de Proximustorens" (55013079C)

02.01 Pieter De Spiegeleer (VB): Proximus overweegt om de hoofdzetel in Brussel, de Proximustorens, te verlaten. Wat is de visie van de minister op de toekomst van de Proximustorens? Wanneer wordt definitief beslist over de verhuis? Wanneer zal het personeel worden geïnformeerd? Proximus is een grote klant van de NMBS en de gewestelijke vervoersbedrijven. Het gaat hier om een soort vestzak-broekzakoperatie tussen overheidsinstellingen.

Komt er een alternatief voor de gratis abonnementen voor Proximuswerknemers? Veel mensen met een gratis abonnement maken er immers zelden of nooit gebruik van, zeker in deze coronatijden.

02.02 Frank Troosters (VB): Proximus wil zijn kantooroppervlakte verkleinen van 105.000 m² naar 40.000 m². Een van de scenario's is de verkoop van de Proximustorens en de huur van een andere kantoorruimte. De CEO rekent op 700 miljoen euro opbrengst.

Beschikt Proximus over een officieel schattingsverslag? Hoeveel personeelsleden zullen dagelijks actief zijn in de nieuwe kantoorruimte, gelet op de afspraken over de mogelijkheid om drie dagen per week thuis te werken? In welke maximale bezettingsgraad wordt voorzien? Welk budget wordt er begroot voor de betaling van de huur gedurende vijftien jaar? Werd er al overlegd met de vakbonden? Wanneer valt de definitieve beslissing?

02.03 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): In oktober kreeg het personeel van Proximus van zijn CEO te horen dat het bedrijf wellicht zou verhuizen in 2023. De reorganisatie van de kantoren zou aansluiten bij de vooruitzichten inzake telewerk door de

Les tours Proximus, construites sur 28 étages, seraient rénovées ou vendues.

Quels sont les objectifs de Proximus? Vers quelle option s'orienté-t-on? Quand l'appel d'offres sera-t-il lancé? Le déménagement est-il confirmé? Des projets de relocalisation sont-ils identifiés? Avec quels critères? Quelles seront les conditions de vente des tours? Seront-elles réservées à des investisseurs belges ou à l'État? Des contacts ont-ils été pris avec la Région bruxelloise qui planche sur la revitalisation du quartier Nord?

02.04 **Petra De Sutter**, ministre (*en néerlandais*): Le PDG de Proximus a annoncé de nouveaux investissements. Les budgets proviendront de la vente d'actifs non stratégiques pour une valeur de 700 millions d'euros, dont les tours Proximus font partie. Il a été calculé qu'une surface de bureaux de 40 000 mètres carrés suffisait grâce au télétravail, à la régionalisation et au partage d'espaces spécifiques. Un bâtiment plus petit contribuerait à améliorer le bien-être des travailleurs et aurait un impact positif sur l'environnement. Les travailleurs pourraient davantage choisir leur lieu de travail. Proximus souhaite créer une atmosphère de campus, avec un siège principal à Bruxelles, mais avec des campus régionaux à Anvers et à d'autres endroits. Proximus vendra donc les tours et louera le nouveau campus de Bruxelles.

Aucune opération de vente ou de location n'est prévue dans d'autres régions. L'expertise a été réalisée par un agent immobilier désigné par l'entreprise. Proximus ne souhaite pas divulguer ces chiffres. Il en est de même en ce qui concerne l'estimation du loyer que l'entreprise devra payer. Elle souhaite une solution définitive pour le nouveau site fin 2021 ou début 2022. Le déménagement est prévu pour 2023. Le personnel et les organisations syndicales sont largement informés.

Proximus a négocié, par ailleurs, un nouveau plan de mobilité incluant des modalités de transport plus flexibles et une incidence positive sur l'environnement.

(*En français*) Après l'annonce du projet au personnel, des contacts ont été pris avec les autorités. Proximus, la Région de Bruxelles-Capitale et les communes de Schaerbeek et Saint-Josse-ten-Noode collaborent à l'élaboration d'une note qui, établie par le maître-architecte, dressera le cadre de redéveloppement du site, en tenant compte des

coronacrisis. De Proximustorens, die 28 verdiepingen tellen, zouden gerenoveerd of verkocht worden.

Wat zijn de doelstellingen van Proximus? Aan welke optie wordt de voorkeur gegeven? Wanneer wordt de aanbesteding uitgeschreven? Is de verhuizing al bevestigd? Zijn er plannen voor een offshoring van activiteiten? Welke criteria worden daarbij gehanteerd? Wat zijn de verkoopsvoorwaarden voor de torens? Zal de verkoop voorbehouden worden voor Belgische investeerders of voor de overheid? Werden er contacten gelegd met het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, dat zich buigt over de heropleving van de Noordwijk?

02.04 Minister **Petra De Sutter** (*Nederlands*): De CEO van Proximus kondigde nieuwe investeringen aan. De budgetten hiervoor komen uit de verkoop van niet-strategische activa ter waarde van 700 miljoen euro, waarvan de Proximustorens deel uitmaken. Er werd berekend dat 40.000 vierkante meter kantoorruimte voldoende is dankzij thuiswerk, regionalisatie en het delen van bepaalde ruimtes. Een kleiner gebouw zou bijdragen tot het bevorderen van het welzijn van de werknemers en een positieve impact op het milieu hebben. Werknemers zouden meer de keuze hebben waar ze willen werken. Proximus wil een campusgevoel creëren, met een hoofdzetel in Brussel, maar met regionale campussen in Antwerpen en op andere plaatsen. Proximus zal de torens dus verkopen en de nieuwe campus Brussel huren.

In andere regio's zijn geen verkoop- of verhuuracties gepland. De schatting is gebeurd door een eigen makelaar. Proximus wil deze cijfers vertrouwelijk houden. Ook de inschatting van de huurprijs die ze verwachten te betalen wil Proximus vertrouwelijk houden. Eind 2021 of begin 2022 willen ze uitsluitel hebben over de nieuwe locatie. De verhuizing is gepland voor 2023. Het personeel en de vakbonden wordt uitgebreid geïnformeerd.

Proximus heeft ook over een nieuw mobiliteitsplan onderhandeld met flexibeler vervoersmodaliteiten en een positieve impact op het milieu.

(*Frans*) Nadat het personeel in kennis gesteld werd van het project, werd er contact opgenomen met de autoriteiten. Proximus, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de gemeenten Schaarbeek en Sint-Joost-ten-Node werken mee aan de redactie van een nota die opgesteld wordt door de bouwmeester en waarin het kader zal worden bepaald voor de

objectifs de revitalisation de la Région. Elle sera intégrée au processus de vente et communiquées aux candidats acquéreurs via un *Request for proposal* (RFP).

Je reste à votre disposition. Nous suivrons attentivement le dossier.

02.05 Pieter De Spiegeleer (VB): Le ministre a apporté de nombreuses précisions, mais le nouveau plan de transport n'est pas encore tout à fait lumineux.

02.06 Frank Troosters (VB): J'espère que nous obtiendrons les informations concernant les contrats de vente et de location lorsque les accords auront été conclu.

02.07 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): En effet, il est important d'associer le personnel aux réflexions sur le réaménagement du site, en incluant le télétravail. Le site actuel est d'accès facile par les transports publics et nous espérons que le prochain site le sera également. L'opération est importante pour une réhabilitation du quartier Nord.

L'incident est clos.

03 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le réseau de bureaux de bpost" (55011732C)

03.01 Nathalie Dewulf (VB): Le réseau de bureaux de bpost est déficitaire depuis 20 ans, le nombre de clients diminue en raison de la baisse du volume du courrier. L'activité est trop faible en particulier en Wallonie où les bureaux de poste de certains villages ne sont ouverts que deux demi-journées par semaine.

Comment bpost prévoit-elle de gérer son vaste réseau de bureaux dans les prochaines années? Si l'entreprise souhaite offrir des services commerciaux supplémentaires, permettrait-elle à ses bureaux de poste d'avoir des heures d'ouvertures suffisantes? Comment y parviendra-t-elle dans les zones rurales?

03.02 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): Le nombre de clients dans les bureaux de poste a en effet fortement diminué en raison de la baisse du volume du courrier mais depuis 2016, le nombre de visites dans les bureaux de poste est, d'une manière générale, reparti à la hausse grâce à l'essor du commerce électronique et à l'activité

nieuwe inrichting van de site, rekening houdend met de opwaarderingsdoelstellingen van het Gewest. Ze zal in het verkoopproces worden meegenomen en via een *Request for proposal* (RFP) aan de kandidaat-kopers worden meegedeeld.

Ik blijf tot uw beschikking. Wij zullen het dossier aandachtig volgen.

02.05 Pieter De Spiegeleer (VB): De minister heeft heel wat zaken verduidelijkt, maar het nieuwe vervoersplan is nog niet helemaal duidelijk.

02.06 Frank Troosters (VB): Ik hoop dat we de informatie over de verkoop- en huurcontracten wel zullen krijgen wanneer de deals gesloten zijn.

02.07 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Het is inderdaad belangrijk om het personeel bij de herinrichting van de site te betrekken en daarbij ook rekening te houden met het telewerken. De huidige site is gemakkelijk bereikbaar met het openbaar vervoer en wij hopen dat dat voor de toekomstige locatie ook het geval zal zijn. Dit is een belangrijke operatie voor de opwaardering van de Noordwijk.

Het incident is gesloten.

03 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het kantorennetwerk van bpost" (55011732C)

03.01 Nathalie Dewulf (VB): Het kantorennet van bpost is al 20 jaar verlieslatend, met minder bezoekers door de dalende brievenpost. Vooral in Wallonië is er te weinig activiteit, waardoor in sommige Waalse dorpen de postkantoren nog maar twee halve dagen per week open zijn.

Hoe denkt bpost de komende jaren om te gaan met zijn uitgebreide kantorennet? Als bpost extra commerciële diensten wil aanbieden, zullen de postkantoren dan voldoende uren mogen open zijn? Hoe zal dit worden aangepakt in de landelijke gebieden?

03.02 Minister Petra De Sutter (Nederlands): Het aantal bezoekers in de postkantoren is inderdaad sterk gedaald door de daling van de brievenpost, maar sinds 2016 is het aantal contacten in de postkantoren algemeen opnieuw aan het stijgen door de opkomst van de e-commerce en de groeiende activiteit in de pakjessector.

croissante dans le domaine des colis. En toute logique, les bureaux de poste doivent adapter leurs heures d'ouverture au nombre de clients afin de maîtriser les coûts et les bénéfices.

Dans un but socialement responsable, on pourrait offrir des services de base minimums en plus du service habituel mais évidemment sans concurrencer d'autres secteurs. Pour ce faire, bpost pourrait exploiter ses nombreux atouts. Les bureaux de vente au détail pourraient être plus que de simples bureaux de poste et entrer dans le cadre d'une approche qui vise à ne laisser personne sur le bord de la route. Les détails pratiques de cette approche seront abordés au cours des prochaines négociations avec bpost sur le septième contrat de gestion. Les changements tels que les nouveaux services font également toujours l'objet de discussions avec les partenaires sociaux.

L'incident est clos.

04 Question de Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La concurrence des bureaux de poste pour les commerces de proximité" (55011645C)

04.01 Michael Freilich (N-VA): *Les organisations représentatives des indépendants et des magasins de proximité redoutent la concurrence déloyale de bpost si cette dernière se mettait à proposer des services et des produits dans ses bureaux de poste.*

Cette crainte est-elle justifiée et les initiatives de bpost ne constituent-elles pas une pratique de concurrence déloyale de la part d'une entreprise publique? Dans quelle mesure s'agit-il de projets déjà concrets et les pouvoirs publics communiqueront-ils préalablement à ce sujet? Quel est le point de vue de la ministre à ce propos?

04.02 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): Un malentendu est né à l'occasion d'une conférence de presse qui s'est déroulée il y a quelques semaines au sujet, notamment, de l'avenir du réseau de bureaux de bpost, certains pensant que ces bureaux deviendraient dorénavant des commerces de proximité. Cette erreur d'interprétation a été démentie le jour même dans les médias. L'objectif consisterait plutôt à utiliser certains bureaux de poste inoccupés ou moins fréquentés pour y développer d'autres fonctions importantes pour les citoyens. Avec son personnel qualifié, le réseau de bureaux de poste offre des avantages non négligeables. Ces bureaux permettraient d'offrir de nouveaux services au public ou à des partenaires privés et d'éviter que

Logischerwijs moeten de postkantoren hun openingsuren aanpassen aan het aantal klanten om kosten en baten te beheersen.

Vanuit een maatschappelijk verantwoorde reflex zou men naast de gewone dienstverlening ook minimale basisdiensten kunnen aanbieden, uiteraard nooit om andere sectoren te beconcurreren. Daarbij kan bpost gebruik maken van zijn vele troeven. Zo hebben retailkantoren het potentieel om meer te zijn dan alleen maar een postkantoor, als onderdeel van een aanpak waarbij we niemand willen achterlaten. De concrete invulling daarvan maakt deel uit van de komende onderhandelingen over de zevende beheersovereenkomst met bpost. Veranderingen, zoals nieuwe diensten, worden ook steeds besproken met de sociale partners.

Het incident is gesloten.

04 Vraag van Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De concurrentie van postkantoren voor buurtwinkels" (55011645C)

04.01 Michael Freilich (N-VA): *Zelfstandigenorganisaties en buurtwinkels vrezen oneerlijke concurrentie als bpost andere diensten en producten begint aan te bieden in zijn postkantoren.*

Is die vrees terecht en is dit geen concurrentie door een overheidsbedrijf? Hoe concreet zijn die plannen en zal de overheid daarover op voorhand communiceren? Wat vindt de minister hiervan?

04.02 Minister Petra De Sutter (Nederlands): Naar aanleiding van een persconferentie van enkele weken geleden over onder meer de toekomstige invulling van het kantorennetwerk van bpost, is het misverstand gerezen dat die kantoren zouden worden gebruikt als buurtwinkels, iets wat diezelfde dag nog is rechtgezet in de media. Wel kunnen leegstaande of minder gebruikte postkantoren worden gebruikt voor andere, maatschappelijk belangrijke functies. Het netwerk van postkantoren met gekwalificeerd personeel is op zich immers zeer waardevol en kan worden ingezet voor het aanbieden van nieuwe diensten ten behoeve van publieke of private partners, zodat geen enkele burger wordt vergeten in een steeds digitalere samenleving. Overigens bieden de postkantoren nu

des citoyens soient laissés pour compte dans une société où le numérique occupe une place de plus en plus importante. D'ailleurs, les bureaux de poste offrent déjà des services supplémentaires tels que des transactions financières. L'entreprise bpost doit également garantir un avenir durable à ce réseau non seulement en réduisant les coûts, mais également en diversifiant les recettes.

En tant que ministre de tutelle, j'applaudis à cette réflexion et sa mise en œuvre concrète est examinée dans le cadre des négociations relatives au septième contrat de gestion. La création de nouveaux services fait toujours l'objet de discussions avec les partenaires sociaux. Je ne suis pas encore en mesure de vous donner des précisions quant au nombre de bureaux de poste impliqués, à l'incidence sur le personnel et à la mise en œuvre concrète du projet sur le plan sociétal. Je suis cependant opposée à un rôle purement commercial qui entrerait en concurrence avec celui du commerce local.

04.03 Michael Freilich (N-VA): En effet, une entreprise publique n'a pas à rivaliser avec les classes moyennes locales, même si chaque entreprise doit, dans un monde compétitif, se réinventer continuellement. Un vaste réseau offre des opportunités à une entreprise privée pour d'autres activités commerciales. Nous demandons que l'autorité publique réduise progressivement sa participation, de telle sorte que bpost bénéficie de toutes les possibilités pour croître.

L'incident est clos.

05 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le projet pilote de bpost de livraison directe de colis dans les coffres de voiture au travail" (55011759C)

05.01 Nathalie Dewulf (VB): bpost a développé un projet pilote dans lequel grâce à une application mobile, le facteur peut localiser un véhicule et déposer un colis dans le coffre de celui-ci.

Comment se déroule ce projet? Serait-il également possible de développer une application mobile qui ouvre la porte d'entrée, afin de déposer des colis dans le couloir?

05.02 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): Ce sont là différentes pistes de réflexion. Un projet a été lancé en 2019, dans le cadre duquel, des colis sont directement déposés dans le coffre du véhicule du client pendant que celui-ci est au travail. Le projet pilote s'est terminé il y a un an sur le constat

al andere diensten aan, zoals financiële transacties. bpost moet ook een duurzame toekomst voor het netwerk verzekeren door niet alleen aan de kosten te sleutelen, maar ook aan nieuwe inkomsten.

Als bevoegd minister juich ik die denkoefening toe en de concrete invulling daarvan wordt bekeken in het kader van de onderhandelingen over de zevende beheersovereenkomst. Nieuwe diensten worden ook steeds besproken met de sociale partners. Over het aantal betrokken postkantoren, de impact op het personeel en de precieze maatschappelijke invulling kan ik nog niet meer zeggen. Ik ben wel tegen een puur commerciële invulling in concurrentie met de lokale middenstand.

04.03 Michael Freilich (N-VA): Een overheidsbedrijf hoeft inderdaad niet te concurreren met de lokale middenstand, al moet elk bedrijf in een competitieve wereld zichzelf voortdurend heruitvinden. Een groot netwerk biedt voor een privébedrijf kansen voor andere commerciële activiteiten. Wij vragen dat de overheid haar participatie afbouwt, zodat bpost alle mogelijkheden krijgt om te groeien.

Het incident is gesloten.

05 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het proefproject van bpost voor de levering van pakjes rechtstreeks in autokoffers op de werkplek" (55011759C)

05.01 Nathalie Dewulf (VB): Er is een proefproject van bpost waarbij de postbode via een app een auto kan lokaliseren en een pakje in de koffer kan achterlaten.

Hoe verloopt dit project? Zou een app om voordeuren te openen om pakjes achter te laten in de gang ook mogelijk zijn?

05.02 Minister Petra De Sutter (Nederlands): Dat zijn allemaal zaken waarover wordt nagedacht. In 2019 werd een project gestart waarbij pakjes rechtstreeks in de koffer gedeponeerd worden terwijl de klant aan het werk is. Het proefproject werd een jaar geleden beëindigd en men heeft

qu'il s'est parfaitement déroulé d'un point de vue technique, mais que le marché n'est pas encore mûr pour sa mise en œuvre. En ce qui concerne l'ouverture des portes d'entrée d'habitations privées, les problèmes de sécurité sont trop importants. Les clients peuvent d'ores et déjà demander à bpost de livrer le colis ailleurs en cas d'absence, comme chez les voisins ou dans un lieu sûr à proximité de leur habitation.

05.03 Nathalie Dewulf (VB): Une telle option pourra peut-être être réalisée à l'avenir.

L'incident est clos.

06 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'envoi de faire-part de décès" (55011815C)

06.01 Nathalie Dewulf (VB): Quelle est la procédure de bpost pour la livraison à domicile de faire-part de décès? Pourquoi cette procédure n'est-elle bien décrite nulle part? Que doivent faire les clients qui ne maîtrisent pas bien l'informatique?

06.02 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): La nouvelle procédure était nécessaire en raison des changements dans l'organisation de la distribution. bpost a organisé une vaste campagne de communication à ce sujet par courriel, par courrier et via des prospectus dans les bureaux de poste. Tous les entrepreneurs de pompes funèbres ont reçu un prospectus fin février 2020.

Des personnes qui envoient pour la première fois un faire-part de décès peuvent trouver les informations sur le site web. Le service clientèle peut assister les personnes peu initiées à l'informatique.

Je demanderai à bpost de communiquer mieux encore.

06.03 Nathalie Dewulf (VB): Cela fait des années que l'envoi de faire-part de décès pose de gros problèmes. Le système qui consistait à les envoyer par courrier recommandé a été supprimé. Il s'agissait pourtant d'un système préférable au système actuel.

L'incident est clos.

07 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le projet pilote dans certains bureaux de poste" (55011838C)

besloten dat het technisch goed is verlopen, maar dat de markt er nog niet klaar voor is. Met het openen van voordeuren van private woningen zijn te grote veiligheidsproblemen gemoeid. Klanten kunnen nu reeds aan bpost vragen om het pakje bij afwezigheid ergens anders te leveren, zoals bij de bureaus of op een veilige plaats in de buurt van de woning.

05.03 Nathalie Dewulf (VB): Misschien zal het in de toekomst wel mogelijk zijn.

Het incident is gesloten.

06 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het verzenden van rouwbrieven" (55011815C)

06.01 Nathalie Dewulf (VB): Wat is de procedure van bpost voor de huis-aan-huisbezorging van rouwbrieven? Waarom wordt die procedure nergens goed beschreven? Wat moeten klanten doen die niet goed met de computer kunnen werken?

06.02 Minister Petra De Sutter (Nederlands): De nieuwe procedure was nodig door veranderingen in de distributieorganisatie. bpost heeft hierover een grote communicatiecampagne georganiseerd per mail en brief en met folders in de kantoren. Alle begrafenisondernemers hebben eind februari 2020 een folder gekregen.

Mensen die voor het eerst rouwbrieven verzenden, kunnen de informatie vinden op de website. De klantendienst kan mensen die digitaal niet voldoende onderlegd zijn, bijstaan.

Ik zal aan bpost vragen om nog beter te communiceren.

06.03 Nathalie Dewulf (VB): Er is al jaren miserie met het versturen van rouwbrieven. Het systeem om ze mee te sturen met de aangetekende zendingen werd afgeschaft. Dat was eigenlijk een beter systeem.

Het incident is gesloten.

07 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het proefproject in bepaalde postkantoren" (55011838C)

07.01 Nathalie Dewulf (VB): Il nous revient que dans le cadre d'un projet-pilote actuellement mis en place dans certains bureaux de poste, les facteurs ne distribueraient le vendredi que les journaux, les colis, les revues et les faire-part de décès.

La ministre est-elle au courant? Les habitants concernés ont-ils été informés? De qui cette initiative émane-t-elle? Cette organisation du travail sera-t-elle également mise en pratique dans d'autres bureaux de poste? Davantage de membres du personnel pourront-ils ainsi rester chez eux le vendredi? Les volumes de travail que représentent la distribution de colis, d'une part, et de courrier ordinaire, d'autre part, sont-ils équilibrés?

07.02 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): Depuis la mi-mars 2020, bpost a instauré un nouveau modèle de distribution dans les bureaux de poste, qui a également été annoncé à grande échelle. Ce modèle a été inspiré par les nouveaux besoins des clients qui ont eu pour effet de réduire le volume du courrier ordinaire et d'augmenter celui des colis. Un nouveau modèle de distribution, parfois appelé "moitié-moitié" par bpost, a donc été mis en place par cette dernière. Ce modèle a été conçu de manière telle que la première partie de la tournée comporte beaucoup de correspondance ordinaire et l'autre moitié beaucoup moins. Le vendredi, moins de courrier est distribué parce qu'il n'y a pas de publicité, nominative ou non, qui est distribuée ce jour-là. Tous les services ont été organisés, indépendamment des tâches à accomplir, avec une charge de travail de 38 h par semaine. Dans les périodes de pointe, du personnel supplémentaire est déployé.

L'incident est clos.

08 Question de Kim Buyst à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les joint ventures et reprises de Proximus" (55012184C)

08.01 Kim Buyst (Ecolo-Groen): Par le biais de nombreux rachats et d'accords de coopération, Proximus est actuellement très actif sur le marché. Outre les télécommunications, Proximus exploitera aussi une banque, entrera sur le marché publicitaire et fera voler des drones. En 2015, la Commission européenne a jugé que pour qu'un nouvel opérateur puisse accéder au marché afin de garantir la concurrence, Telenet devait céder Mobile Vikings et Jim Mobile pour racheter Base. Aujourd'hui, cette condition ne semble plus remplie dans le cadre de la reprise de Mobile Vikings et de Jim Mobile par Proximus.

07.01 Nathalie Dewulf (VB): Naar verluidt loopt er in bepaalde postkantoren een proefproject waarbij de postbode op vrijdag enkel kranten, pakjes, tijdschriften en rouwbrieven uitreikt.

Weet de minister hiervan? Zijn de betrokken inwoners ook op de hoogte? Vanwaar dit initiatief? Komt die regeling er ook in andere kantoren? Kan er zo meer personeel thuisblijven op vrijdag? Is er een evenwicht in het werkvolume van pakjeslevering, enerzijds, en gewone postbedeling, anderzijds?

07.02 Minister Petra De Sutter (Nederlands): Sinds midden maart 2020 heeft bpost een nieuw distributiemodel ingevoerd in de postkantoren, dat ook op grote schaal is aangekondigd. Dit was ingegeven door de nieuwe behoeften van de klanten, die leiden tot kleinere postvolumes en grotere pakketvolumes. Dat resulteerde in een nieuw bedelingsmodel dat bpost soms half-half noemt, met bezorgingen van maandag tot donderdag die zo worden verdeeld dat de ene helft van de ronde veel briefwisseling bevat en de andere helft net minder. Op vrijdag is er dan minder briefwisseling omdat er geen ongeadresseerde en geadresseerde reclamepost wordt verstuurd. Alle diensten worden, los van de taakinvulling, opgesteld met een gemiddelde werklast van 38 uur per week. In piekperiodes wordt bijkomend personeel ingezet.

Het incident is gesloten.

08 Vraag van Kim Buyst aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Joint ventures en overnames van Proximus" (55012184C)

08.01 Kim Buyst (Ecolo-Groen): Door tal van overnames en samenwerkingsverbanden is Proximus tegenwoordig heel actief op de markt. Naast telecom zal Proximus zo ook een bank uitbaten, in de reclamemarkt stappen en drones laten vliegen. In 2015 oordeelde de Europese Commissie dat Telenet door de overname van Base Mobile Vikings en Jim Mobile moest afstoten zodat een nieuwe operator de concurrentie op peil kon houden. Met de huidige overname van Mobile Vikings en Jim Mobile door Proximus lijkt aan die voorwaarde niet meer voldaan.

Pourquoi Proximus persiste-t-elle dans son projet? Quelle sera la réaction de la Commission européenne? Quel sera, selon Proximus, l'impact de ces différentes opérations sur le fonctionnement de l'entreprise? Combien de travailleurs supplémentaires Proximus souhaite-t-elle attirer à court et à long terme? Mobile Vikings continuera-t-il à proposer des prix bas? Quelle sera la contribution de Proximus dans la coopération en matière de régie publicitaire? Quels seront les types de données que Proximus échangera avec ces entreprises? Quel est l'état d'avancement de la plainte déposée par Telenet contre la joint venture entre Proximus et Orange?

08.02 **Petra De Sutter**, ministre (*en néerlandais*): Les informations relatives au fonctionnement de Proximus et au recrutement sont commercialement sensibles et relèvent en réalité du secret d'affaires.

L'Autorité belge de la Concurrence doit approuver le rachat de Mobile Vikings et la demande est toujours en cours de traitement. Proximus a assuré vouloir respecter la spécificité de Mobile Vikings. L'entreprise vise un public jeune en pratiquant des prix serrés et Proximus y voit précisément une complémentarité, à l'instar de la reprise de Scarlet par Belgacom en 2008 dans le cadre de laquelle Scarlet se maintient grâce des tarifs serrés.

En ce qui concerne l'apport de Proximus en matière de régie publicitaire, il s'agirait là aussi, m'a-t-il été dit, de données commerciales sensibles.

Dans la plainte de Telenet qui est traitée actuellement par l'Autorité belge de la Concurrence, je ne suis pas partie prenante. J'espère que cette enquête démarrée en 2019 pourra désormais être clôturée rapidement. Nous attendons aussi prochainement un jugement de l'Autorité belge de la Concurrence au sujet de Mobile Vikings.

08.03 **Kim Buyst** (Ecolo-Groen): Je comprends l'argument des données commerciales sensibles, bien que nos entreprises publiques l'invoquent un peu facilement. Il s'agit en l'occurrence d'un changement important de stratégie qui aura probablement aussi un impact sur le personnel. En tant que parlementaires, nous sommes donc en droit d'attendre une certaine ouverture.

L'incident est clos.

09 **Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les dépenses importantes de consultance chez bpost" (55012195C)**

Waarom doet Proximus dit dan toch? Hoe zal de Europese Commissie reageren? Welke gevolgen verwacht Proximus voor de eigen werking door al die operaties? Hoeveel extra medewerkers wil Proximus aantrekken op korte en op langere termijn? Zal Mobile Vikings de rol van prijsvechter blijven spelen? Welke inbreng zal Proximus hebben in de samenwerking inzake reclameregie? Welk soort gegevens zou Proximus uitwisselen met die bedrijven? Hoe staat het met de klacht van Telenet over de joint venture tussen Proximus en Orange?

08.02 **Minister Petra De Sutter (Nederlands)**: Informatie over de werking en de aanwerving bij Proximus ligt commercieel gezien gevoelig en valt eigenlijk onder het bedrijfsgeheim.

De overname van Mobile Vikings moet worden goedgekeurd door de Belgische Mededingingsautoriteit en die aanvraag loopt nog. Proximus heeft verzekerd dat men de specifieke aard van Mobile Vikings wil respecteren. Dat bedrijf is gericht op een jong publiek met scherpe prijzen en Proximus ziet daarin net een complementariteit, enigszins naar het voorbeeld van de overname door Belgacom van Scarlet in 2008, waarbij Scarlet zich blijft handhaven met scherpe prijzen

Wat de inbreng van Proximus in reclameregie betreft, zegt men mij dat ook dit bedrijfsgevoelige informatie is.

In de klacht van Telenet die nu in behandeling is bij de Mededingingsautoriteit, ben ik geen betrokken partij. Ik hoop dat dit onderzoek dat in 2019 is gestart, nu snel zal kunnen worden afgerond. We verwachten ook spoedig een uitspraak van de Mededingingsautoriteit over Mobile Vikings.

08.03 **Kim Buyst** (Ecolo-Groen): Ik begrijp het argument van de bedrijfsgevoelige informatie, al durven onze overheidsbedrijven daar nogal snel mee schermen. Het gaat in dit geval wel om een belangrijke strategiewijziging met vermoedelijk ook een impact op het personeel. Als parlementsliden mogen we dan wel openheid verwachten.

Het incident is gesloten.

09 **Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Hoge uitgaven aan consultancy bij bpost" (55012195C)**

09.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Au cours des cinq dernières années, bpost a dépensé 114,5 millions d'euros en consultants externes. Ces coûts sont en outre en constante augmentation.

Comment bpost justifie-t-elle cette augmentation? L'entreprise ne dispose-t-elle pas de suffisamment de connaissances en interne? Les coûts élevés des missions confiées aux consultants en 2019 avaient-ils un lien avec la recherche d'un nouveau CEO?

09.02 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): En qualité d'entreprise publique autonome, bpost doit publier chaque année les coûts de ses consultants. Ils ont fortement augmenté en 2019 en raison, selon bpost, de nombreux nouveaux développements et projets qui ont été menés. Non seulement des modernisations étaient nécessaires à la suite de la baisse des volumes de courrier mais bpost a également dû faire face au développement international. Les coûts élevés n'étaient pas liés à la recherche d'un nouveau CEO. L'entreprise fait des efforts afin de réduire ces coûts.

Durant les trois premiers trimestres de 2020, les dépenses de consultance étaient de 16,2 millions d'euros, ce qui représente une diminution de 41 % par rapport à la même période en 2019.

09.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): C'est une bonne chose. J'aimerais obtenir des éclaircissements concernant les domaines dans lesquels on fait appel à de la consultance.

L'incident est clos.

10 Questions jointes de

- Eric Thiébaud à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La panne du service d'appel d'urgence dans la nuit du 7 au 8 janvier" (55012335C)
- Julie Chanson à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La panne des numéros d'urgence" (55012910C)

10.01 Julie Chanson (Ecolo-Groen): Entre le 7 et le 8 janvier, les numéros d'appel d'urgence ont été temporairement inaccessibles. Selon Proximus, la panne vient d'un problème de connectivité fixe dans certaines zones. Les provinces ont rapidement mis en place des numéros alternatifs pour éviter de lourdes conséquences. Quelle est l'origine de la panne? Êtes-vous en contact avec Proximus? Quelles sont les solutions structurelles?

Le fait de traiter avec un seul opérateur est un

09.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): In de laatste vijf jaar heeft bpost 114,5 miljoen euro besteed aan externe consultants. Bovendien gaan de kosten in stijgende lijn.

Hoe kan bpost dat verantwoorden? Is er niet genoeg kennis aanwezig binnen bpost zelf? Hadden de hoge consultancykosten in 2019 te maken met de zoektocht naar een nieuwe CEO?

09.02 Minister Petra De Sutter (Nederlands): bpost moet als autonoom overheidsbedrijf de consultancykosten jaarlijks publiceren. De kosten zijn in 2019 sterk gestegen, omdat er volgens bpost veel nieuwe ontwikkelingen en projecten waren. Er waren moderniseringën nodig door de daling in postvolumes, maar er was ook de internationale ontwikkeling die bpost onderging. Het was geen gevolg van de zoektocht naar een nieuwe CEO. bpost doet inspanningen om de consultancykosten te verminderen.

In de eerste drie kwartalen van 2020 was er een uitgave van 16,2 miljoen euro aan consultancy, dat is een daling van 41 % ten opzichte van dezelfde periode in 2019.

09.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Dat is een goede zaak. Ik zou graag meer duidelijkheid krijgen over de domeinen waarvoor men consultancy vraagt.

Het incident is gesloten.

10 Samengevoegde vragen van

- Eric Thiébaud aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De technische storing bij de noodnummers in de nacht van 7 op 8 januari" (55012335C)
- Julie Chanson aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De technische storing bij de noodnummers" (55012910C)

10.01 Julie Chanson (Ecolo-Groen): Tussen 7 en 8 januari waren de noodnummers tijdelijk niet bereikbaar. Volgens Proximus lag dat aan een probleem met de vaste connectiviteit in bepaalde zones. De provincies konden snel alternatieve nummers ter beschikking stellen om zware gevolgen te vermijden. Wat was de oorzaak van de technische storing? Staat u in contact met Proximus? Wat zijn de structurele oplossingen?

Samenwerken met slechts één operator houdt

risque. Est-il envisageable de revoir cela pour le futur? De tels incidents se sont-ils déjà produits? À quelle fréquence?

10.02 **Petra De Sutter**, ministre (*en français*): Dans la nuit du 7 au 8 janvier, une intervention était prévue sur une partie du réseau en vue d'adaptations logicielles. Bien qu'elle ait été entièrement testée dans un laboratoire, une erreur s'est malgré tout produite.

Mon cabinet a été informé de l'incident vers 2 heures du matin. Un rapport nous a été envoyé le lendemain matin. L'incident a fait l'objet d'une analyse approfondie. Proximus connaît les actions exactes à éviter. Toutes les solutions sont examinées avec l'IBPT, le centre de crise ASTRID et bien sûr, la ministre Verlinden.

Nous avons eu une réunion avec les Affaires intérieures le 21 janvier. Un groupe de travail dirigé par l'IBPT sera mis en place. Le processus de gestion et de communication des incidents sera examiné. Dès que nous connaîtrons les solutions que les partenaires soutiennent, je vous les communiquerai.

La dernière panne importante est survenue le 5 avril 2019. Une consultation avait été lancée pour prévoir une redondance supplémentaire, par le biais d'un autre opérateur, pour les services d'urgence. Une solution de haut niveau avait été élaborée. La crise sanitaire a entraîné le report du projet mais pas son abandon. Certaines pistes seront remises sur la table dans le cadre des travaux en cours.

10.03 **Julie Chanson** (Ecolo-Groen): Nous devons trouver des solutions pour que ce genre d'incidents ne se reproduise pas. Les numéros d'urgence doivent être efficaces à tout moment.

L'incident est clos.

11 Questions jointes de

- Jean-Marc Delizée à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La revente de bpost banque à BNP Paribas Fortis" (55012617C)
- Kim Buyst à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La reprise de bpost banque" (55012773C)
- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La privatisation de bpost banque" (55012923C)
- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La

risico's in. Kan dat herbekeken worden? Hebben dergelijke incidenten zich in het verleden al voorgedaan? Hoe vaak?

10.02 Minister **Petra De Sutter** (*Frans*): In de nacht van 7 op 8 januari waren er werken gepland aan een deel van het netwerk met het oog gericht op softwareaanpassingen. Hoewel die interventie volledig getest werd in een labo, heeft er zich toch een fout voorgedaan.

Omstreeks 2 uur 's ochtends werd mijn kabinet verwittigd. De volgende ochtend hebben we een rapport ontvangen. Het incident werd grondig bestudeerd. Proximus weet precies welke handelingen het moet vermijden. Alle mogelijke oplossingen worden bestudeerd in samenspraak met het BIPT, het crisiscentrum ASTRID en natuurlijk minister Verlinden.

We hebben op 21 januari vergaderd met Binnenlandse Zaken. Er zal een werkgroep worden opgericht die onder leiding staat van het BIPT. Het proces voor het beheer van en de communicatie over incidenten zal tegen het licht worden gehouden. Zodra wij weten welke oplossingen de partners steunen, zal ik u daarvan in kennis stellen.

De jongste grote storing dateert van 5 april 2019. Er werd een raadpleging opgestart teneinde via een andere operator in een bijkomende doublure voor de hulpdiensten te voorzien. Er werd een hoogwaardige oplossing uitgewerkt. Als gevolg van de gezondheidscrisis werd dat project uitgesteld, maar uitstel is geen afstel. Sommige pistes zullen opnieuw op tafel worden gelegd in het kader van de aan de gang zijnde werkzaamheden.

10.03 **Julie Chanson** (Ecolo-Groen): Wij moeten oplossingen uitwerken opdat dergelijke incidenten zich niet meer zouden voordoen. De noodnummers moeten te allen tijde bereikbaar zijn.

Het incident is gesloten.

11 Samengevoegde vragen van

- Jean-Marc Delizée aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De buy-out van bpost bank door BNP Paribas Fortis" (55012617C)
- Kim Buyst aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De overname van bpost bank" (55012773C)
- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De privatisering van bpost bank" (55012923C)
- Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over

privatisation de bpost banque" (55012952C)

11.01 Jean-Marc Delizée (PS): Fin décembre, l'offre d'achat de BNP Paribas Fortis pour acquérir la banque de la poste a ému. Garantir un service financier universel sur tout le territoire est un enjeu de taille.

En tant que ministre des Entreprises publiques, comment réagissez-vous à cette offre? Les trois syndicats insistent sur la question du maintien de l'emploi du personnel dans les bureaux de poste, du maintien des services financiers aux citoyens dans les zones moins densément peuplées et aux publics les plus défavorisés.

Où en sont les discussions avec les syndicats?

11.02 Kim Buyst (Ecolo-Groen): BNP Paribas Fortis reprendra à la fin de cette année toutes les parts de bpost dans bpost banque. Les deux acteurs concernés indiquent que rien ne changera pour les clients.

Qu'en est-il pour les travailleurs de bpost banque? Quelles implications cela aura-t-il par rapport aux dispositions du contrat de gestion relatives au service bancaire?

11.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Nous sommes effarés par cette décision et la rapidité avec laquelle elle a été prise. Il faut mener un débat de société et un débat au Parlement à ce sujet. La banque revêt un intérêt public. Les banques privées se retirent des petites communes. bpost revêt une grande importance en tant que banque accessible et proche de la population.

La ministre a-t-elle été consultée avant que BNP Paribas et bpost banque ne diffusent cette information dans la presse? Que rapportera la vente des parts? Quel rôle la ministre a-t-elle joué dans cette transaction? Consent-elle à la privatisation de la banque, compte tenu de ce qu'elle a indiqué dans son exposé d'orientation politique au sujet de l'offre de base de services bancaires? L'emploi demeurera-t-il garanti à bpost? Quelles conséquences aura la reprise pour les clients?

11.04 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Cette vente mettrait fin à une page de l'histoire bancaire de bpost. Est-il vrai que rien ne changerait pour les clients dans les sept ans à venir? Le personnel de bpost proposera désormais les services d'une banque privée dans les bureaux de poste du Royaume.

"De privatisering van bpost bank" (55012952C)

11.01 Jean-Marc Delizée (PS): Eind december zorgde de aankondiging van de buy-out van bpost bank door BNP Paribas Fortis voor beroering. Een universele financiële dienst op het gehele grondgebied verlenen is een grote uitdaging.

Hoe reageert u als minister van Overheidsbedrijven op dat bod? De drie vakbonden dringen aan op het behoud van het personeel in de postkantoren, het behoud van de financiële dienstverlening aan de burgers in de dunner bevolkte gebieden en aan de minstvermogenden.

Hoe ver staan de besprekingen met de vakbonden?

11.02 Kim Buyst (Ecolo-Groen): BNP Paribas Fortis neemt tegen het einde van dit jaar alle aandelen van bpost in bpost bank over. Volgens beide spelers zou er voor de klanten niets veranderen.

Wat betekent dit voor de medewerkers van bpost bank? Wat zijn de implicaties voor de bepalingen uit de beheersovereenkomst over bancaire dienstverlening?

11.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Wij zijn geschrokken door deze beslissing en hoe snel ze is genomen. Hier moet een maatschappelijk debat en een debat in het Parlement over gevoerd worden. De bank heeft ook een maatschappelijk belang. De private banken trekken weg uit kleinere gemeenten. bpost als laagdrempelige bank dicht bij de mensen is van groot belang.

Werd de minister geraadpleegd voordat BNP Paribas en bpost bank deze informatie in de pers bekendmaakten? Hoeveel zal de verkoop van de aandelen opleveren? Welke rol speelde de minister in deze transactie? Gaat ze akkoord met de privatisering van de bank, gezien haar verklaringen over het basisaanbod aan bankdiensten in haar beleidsverklaring? Blijft de tewerkstelling bij bpost gegarandeerd? Welke gevolgen zal de overname hebben voor de klanten?

11.04 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Met die verkoop zou er een einde komen aan een deel van de bankgeschiedenis van bpost. Klopt het dat er voor de klanten de komende zeven jaar niets zal veranderen? Het personeel van bpost zal voortaan de diensten van een privébank aanbieden in de Belgische postkantoren.

Grâce à son actionnariat public, bpost banque a su se différencier des grandes banques en investissant dans une stratégie de proximité envers les épargnants, notamment en installant de nouveaux automates, les SELFbanks.

Quelles sont les raisons invoquées pour procéder à cette vente? Qu'en sera-t-il du processus de concertation sociale? Quelles sont les garanties pour l'emploi? Les employés de bpost seront-ils soumis à des objectifs nouveaux de rentabilité ou à d'autres dispositions dépendant de BNP exclusivement? La stratégie de proximité de bpost banque est-elle remise en cause? Qu'en sera-t-il de la maîtrise de l'offre tarifaire pour les clients de bpost banque? Quelles seront les garanties pour l'avenir de bpost banque après la période transitoire de sept ans?

11.05 **Petra De Sutter**, ministre (*en français*): À l'annonce de cette nouvelle, j'ai posé les questions que vous vous posez aujourd'hui. Le partenariat entre bpost et BNP existe depuis longtemps et cette décision est le fait du CA de bpost, entreprise publique autonome: mon cabinet n'a interféré en aucune manière. Cette intention de modifier l'actionnariat de bpost banque fait l'objet de discussions dans le cadre de la concertation sociale habituelle chez bpost et bpost banque.

(*En néerlandais*) Il s'agit d'un projet de négociation qui requiert une notification auprès de la FSMA (Autorité des services et marchés financiers). Des modifications restent possibles dans cette phase de négociation.

(*En français*) L'objectif annoncé de bpost et de BNP est de renforcer une relation commerciale durable fondée sur une stratégie commune de proximité visant à proposer des services financiers via un réseau d'agences proches du citoyen.

(*En néerlandais*) Les bureaux de bpost constituent un tel réseau.

(*En français*) Le contexte actuel du secteur bancaire (marges faibles, taux d'intérêt bas, exigences strictes en matière de capital) ont fortement pesé dans cette décision. Cela dit, le personnel comme les citoyens ont été une grande préoccupation lors des négociations.

Pour bpost, il faut distinguer les employés de bpost banque, entité qui continue à exister mais avec BNP Paribas Fortis comme seul actionnaire, et les employés de bpost, qui continuent à servir les

Dankzij het overheidsaandeelhouderschap kon bpost zich onderscheiden van de grootbanken met zijn strategie inzake lokale dienstverlening voor de spaarders, met name door nieuwe automaten, de SELFbanks, te installeren.

Welke redenen worden er voor die verkoop aangevoerd? Wat zal er gebeuren met het sociaal overleg? Wat zijn de garanties voor de werkgelegenheid? Zullen de werknemers van bpost te maken krijgen met nieuwe rendabiliteitsdoelen of andere voorwaarden die uitsluitend door BNP opgelegd worden? Staat de strategie van bpost bank inzake lokale dienstverlening op de helling? Wie zal het tariefaanbod voor de klanten van bpost bank bepalen? Welke garanties zullen er zijn voor de toekomst van bpost bank na de overgangperiode van zeven jaar?

11.05 Minister **Petra De Sutter** (*Frans*): Toen ik het nieuws vernam, heb ik dezelfde vragen gesteld als u vandaag. Het partnerschap tussen bpost en BNP gaat jaren terug en die beslissing werd genomen door de raad van bestuur van bpost, dat een autonoom overheidsbedrijf is: mijn kabinet heeft zich daar op geen enkele wijze in gemengd. De intentie om het aandeelhouderschap van bpost bank te wijzigen wordt besproken in het kader van het gebruikelijke sociaal overleg bij bpost en bpost bank.

(*Nederlands*) Het gaat om een intentie tot onderhandelen, waarvoor een bekendmaking bij de FSMA (Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten) nodig is. In deze onderhandelingsfase zijn er nog wijzigingen mogelijk.

(*Frans*) bpost en BNP streven naar eigen zeggen naar een sterkere duurzame commerciële relatie die gestoeld is op een gemeenschappelijke strategie van lokale diensverlening, die ertoe strekt financiële diensten aan te bieden via een net van kantoren dicht bij de burger.

(*Nederlands*) De kantoren van bpost zijn een dergelijk netwerk.

(*Frans*) Het huidige klimaat in de banksector (kleine marges, lage rentevoet, strenge kapitaalvereisten) heeft zwaar doorgewogen in die beslissing. Dat gezegd zijnde, er was bij de onderhandelingen een grote bekommernis voor zowel het personeel als de klanten.

Bij bpost moet er een onderscheid worden gemaakt tussen de werknemers van bpost bank, een entiteit die blijft bestaan maar met BNP Paribas Fortis als enige aandeelhouder, en de werknemers van bpost,

clients de bpost banque dans les bureaux de poste. Cette vente n'entraîne aucun changement structurel dans le réseau. Au-delà de la vente, les discussions englobent un accord commercial de distribution entre bpost et BNP: bpost proposera toujours des services bancaires dans ses bureaux de poste et sera rémunéré par BNP comme cela se fait actuellement. Cet accord devrait toujours faire l'objet d'une rémunération de bpost par bpost banque.

L'entreprise bpost banque est indépendante, disposant de ses propres organes de décision, CA et comité de direction et déterminant son offre tarifaire propre. Cela ne changera pas suite à l'acquisition.

(En néerlandais) Le sixième contrat de gestion contient des dispositions concrètes sur les aspects bancaires, à savoir par exemple un minimum de 350 distributeurs automatiques de billets dans les bureaux de poste et au moins un appareil par commune. La reprise prévue n'aura pas aucune incidence sur ces services. Jusqu'à la fin 2028, bpost continuera à vendre des produits bancaires et d'assurance dans ses bureaux de poste. Les distributeurs automatiques de billets sont gérés de manière autonome par bpost.

Je suis consciente que les banques ont de moins en moins d'agences. Nous devons en tenir compte lors des négociations sur le nouveau contrat de gestion. Je souhaite associer le citoyen et cette commission à l'élaboration de ce contrat de gestion.

Le prix d'achat des actions sera calculé sur la base de la valeur des actifs selon les normes internationales d'information financière. Il oscillera entre 100 et 120 millions d'euros.

(En français) Fin décembre 2020, bpost et BNP Paribas ont conclu un accord non contraignant sur le futur partenariat à long terme pour bpost banque. Elles envisagent des accords contraignants d'ici mars 2021 en vue d'une transaction finale avant la fin de l'année car l'accord actuel arrive alors à son terme.

Le futur partenariat sera de sept ans prolongeables.

Je suis incapable de vous informer sur l'avenir. Le secteur est soumis à changements fréquents mais je défendrai toujours les droits du citoyen. Je rencontrerai également les syndicats.

die de klanten van bpost bank blijven bedienen in de postkantoren. Deze verkoop heeft geen enkele structurele verandering in het kantorennet tot gevolg. De besprekingen behelzen naast de verkoop ook een commerciële distributieovereenkomst tussen bpost en BNP: bpost zal in zijn postkantoren bankdiensten blijven aanbieden en zal door BNP vergoed worden zoals dat thans het geval is. Door die overeenkomst zou er steeds een vergoeding van bpost door bpost bank moeten zijn.

De onderneming bpost bank is een zelfstandige entiteit en beschikt over haar eigen beslissingsorganen, een raad van bestuur en een directiecomité, en bepaalt zelf haar tarieven. Dat zal niet wijzigen na de overname.

(Nederlands) In het zesde beheerscontract werden concrete bepalingen opgenomen over bancaire verrichtingen, zoals minimum 350 geldautomaten in de postkantoren en minsten één per gemeente. De geplande overname zal geen impact hebben op deze taken. Tot eind 2028 zal bpost de distributie blijven uitvoeren van bank- en verzekeringsproducten in haar postkantoren. De geldautomaten worden autonoom door bpost beheerd.

Ik ben mij ervan bewust dat banken steeds minder kantoren hebben. Daar moeten we rekening mee houden bij de onderhandelingen over het nieuwe beheerscontract. Ik wil de burger en deze commissie daarbij betrekken.

De aankoopprijs voor de aandelen zal berekend worden op basis van de International Financial Reporting Standards vermogenswaarde. Het zal gaan om een bedrag tussen 100 en 120 miljoen euro.

(Frans) Eind december 2020 hebben bpost en BNP Paribas een niet-bindend akkoord gesloten over het toekomstige partnerschap op lange termijn voor bpost bank. Tegen maart 2021 willen ze bindende akkoorden sluiten zodat ze alles tegen het einde van het jaar in een finale overeenkomst kunnen gieten, aangezien het huidige akkoord dan verstrijkt.

Het toekomstige partnerschap zal zeven jaar duren. Die termijn kan verlengd worden.

Ik kan niet zeggen wat er daarna zal gebeuren. De sector wordt vaak aan veranderingen blootgesteld, maar ik zal de rechten van de klanten blijven verdedigen. Ik zal ook in gesprek gaan met de vakbonden.

11.06 Jean-Marc Delizée (PS): Je reste inquiet. Les garanties évoquées en termes d'emploi, de statut sont importantes. Vous avez répondu sur le service universel à des populations fragilisées en région rurale, elles doivent pouvoir accéder à un service financier.

Nous reviendrons sans doute vers vous avant l'échéance du 31 mars car c'est un dossier sociétal important à suivre de près.

Que signifie l'abréviation IFRS?

11.07 Petra De Sutter, ministre (en français): Il s'agit d'*international financial reporting standards*.

11.08 Kim Buyst (Ecolo-Groen): La réponse est rassurante. À nous de suivre les développements du dossier, mais connaissant la ministre, je ne doute pas qu'elle fournira des explications supplémentaires en commission dès qu'elle disposera de plus amples informations.

11.09 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): L'absence de débat au Parlement sur une décision de cette importance est anormale. bpost banque était très accessible, en particulier pour les personnes peu expertes en opérations numériques. bpost banque était bénéficiaire. Pourquoi fallait-il la vendre? Les travailleurs sont inquiets en raison de la facilité avec laquelle l'opération a pu être réalisée. De plus, sur le plan de l'éthique, BNP Paribas Fortis est classée à l'avant-dernière place. J'espère que nous pourrions encore poursuivre le débat sur ce dossier.

11.10 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Le calendrier rend les choses imminentes. Le projet émane des organes décisionnels de bpost. Il faudrait les interroger sur la stratégie globale et le déploiement projeté. L'annonce de la perte de bpost banque me laisse perplexe. On sait ce qu'on perd, on ne sait pas ce qu'on gagne ni ce qu'on ne perd pas. Il nous manque nombre d'informations. Au-delà de la valeur estimée et des précisions sur le personnel de bpost banque, l'impact social sur le personnel et sur les services de proximité devra être éclairci. Vous dites que le personnel et les citoyens sont au centre des préoccupations mais bpost banque doit être transparent et respecter la concertation sociale. Je salue le dialogue que vous allez mener avec les syndicats.

11.06 Jean-Marc Delizée (PS): Ik blijf ongerust. De vermelde garanties inzake werkgelegenheid en statuut zijn belangrijk. U hebt geantwoord met betrekking tot de universele dienstverlening aan kwetsbare bevolkingsgroepen in landelijke gebieden, die toegang moeten blijven hebben tot een financiële dienstverlening.

We zullen u wellicht voor de deadline van 31 maart opnieuw ondervragen, want het betreft een belangrijk maatschappelijk dossier dat van nabij moet worden opgevolgd.

Waar staat de afkorting IFRS voor?

11.07 Minister Petra De Sutter (Frans): Die staat voor *international financial reporting standards*.

11.08 Kim Buyst (Ecolo-Groen): Dit is een geruststellend antwoord. We moeten dit blijven opvolgen, maar de minister kennende zal ze in de commissie meer toelichting geven als ze meer informatie heeft.

11.09 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Het is niet normaal dat over zo'n belangrijke beslissing niet werd gedebatteerd in het Parlement. bpost bank was heel toegankelijk, zeker voor mensen die digitaal niet zo onderlegd zijn. bpost bank was winstgevend. Waarom moest ze worden verkocht? De werknemers maken zich zorgen omdat dit zo gemakkelijk kon gebeuren. BNP Paribas Fortis staat bovendien op de voorlaatste plaats op ethisch vlak. Ik hoop dat wij hierover nog verder kunnen debatteren.

11.10 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Het tijdpad is nogal strak, waardoor een en ander zeer snel zal gaan. Het plan komt van de besluitvormingsorganen van bpost. Men zou de directie moeten vragen wat de globale strategie is en hoe die zal worden verwezenlijkt. Ik sta perplex van de aangekondigde overname van bpost bank. Men weet wat men verliest, niet wat men ervoor in de plaats krijgt en wat men niet verliest. Er ontbreekt nog heel wat informatie. Afgezien van de geraamde waarde en nadere informatie over het personeel van bpost bank, zal er duidelijkheid moeten worden verschaft over de sociale gevolgen voor het personeel en voor de lokale dienstverlening. U zegt dat het personeel en de burgers centraal staan, maar bpost bank moet transparant zijn en het sociaal overleg respecteren. Het is een goede zaak dat u in gesprek zult gaan met de vakbonden.

Je réitère mes inquiétudes pour les services de proximité. Le détricotage de la stratégie actuelle, via la suppression des automates ou de certains services en fonction des régions, augmentera la fracture numérique et nuira à la qualité des services dans les zones rurales. Le futur partenariat de sept ans représente autant d'années pour construire des alternatives mais le projet initial doit avant tout être favorable aux citoyens.

L'incident est clos.

12 Question de Kim Buyst à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le contrat de gestion de bpost" (55012776C)

12.01 Kim Buyst (Ecolo-Groen): Le contrat de gestion avec bpost arrivera à expiration cette année.

Quand la ministre entend-elle conclure le nouveau contrat? Les citoyens seront-ils impliqués dans la formulation des nouvelles ambitions vis-à-vis de bpost? Un débat sera-t-il organisé à la Chambre à ce sujet? La ministre estime-t-elle que l'idée de fonder le contrat sur les ODD (objectifs de développement durable) serait intéressante?

12.02 Petra De Sutter, ministre (*en néerlandais*): La durée de validité du sixième contrat de gestion a été automatiquement prolongée d'un an, jusqu'au 31 décembre 2021. Nous allons tout mettre en œuvre pour que le septième puisse entrer en vigueur le 1^{er} janvier 2022. Il s'agit d'un objectif assez ambitieux.

Une consultation publique est prévue pour examiner si les services publics pour lesquels bpost est rémunérée répondent à une nécessité et à une demande de la société. Il pourrait s'agir d'une étude dans laquelle les besoins seraient mis en regard de la mission de bpost.

Nous voulons entamer un dialogue actif avec les citoyens et les parties concernées par le biais de forums de discussion ouverts, par exemple dans les médias sociaux. La réalisation concrète du projet est encore à l'étude.

La loi prescrit que le ministre fasse rapport au Parlement de la conclusion de nouveaux contrats de gestion. Je souhaite aller plus loin et je répercuterai lors des négociations les suggestions émises par la commission. Je pense plus spécifiquement au rôle social des facteurs et des

Ik herhaal dat ik bezorgd ben over de lokale dienstverlening. Men stapt van de huidige strategie af, door automaten of bepaalde diensten af te schaffen in functie van de regio's, waardoor de digitale kloof zal verbreden en de kwaliteit van de dienstverlening in de landelijke gebieden erop achteruit zal gaan. Het toekomstige partnership van zeven jaar biedt een even lange periode om werk te maken van alternatieven, maar het initiële project moet in de eerste plaats ten goede komen aan de burgers.

Het incident is gesloten.

12 Vraag van Kim Buyst aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De beheersovereenkomst van bpost" (55012776C)

12.01 Kim Buyst (Ecolo-Groen): Dit jaar loopt de beheersovereenkomst met bpost af.

Wanneer wil de minister de nieuwe overeenkomst afsluiten? Zal de bevolking worden betrokken bij het formuleren van nieuwe ambities voor bpost? Zal hierover ook een debat worden gevoerd in de Kamer? Vindt de minister het een interessant idee om de overeenkomst op de bouwen aan de hand van SDG's (*sustainable development goals*)?

12.02 Minister Petra De Sutter (*Nederlands*): De looptijd van de zesde beheersovereenkomst is automatisch met een jaar verlengd, tot 31 december 2021. Wij zullen er alles aan doen om het zevende beheerscontract in werking te laten treden op 1 januari 2022. Dat is behoorlijk ambitieus.

Er is een publieke raadpleging gepland om na te gaan of de openbare dienstverlening waarvoor bpost wordt betaald, ook beantwoordt aan een noodzaak en een vraag vanuit de maatschappij. Dat kan een studie zijn, waarin de noden worden vergeleken met de opdracht van bpost.

We willen een actieve dialoog opstarten met de burgers en de betrokken partijen via open fora, zoals sociale media. De concrete invulling wordt nog bekeken.

De wet schrijft voor dat de minister het Parlement verslag uitbrengt over de totstandkoming van nieuwe beheerscontracten. Ik wil verder gaan en zal de suggesties uit de commissie meenemen naar de onderhandelingen. Ik denk met name aan de maatschappelijk rol van de postbode en de

bureaux de poste.

En tant qu'entreprise publique, bpost remplit une fonction d'exemple sur le plan de la durabilité. bpost est déjà familiarisée avec les ODD de l'ONU et se concentre spécifiquement sur cinq de ces objectifs: emplois décents et croissance économique, infrastructure et innovation, villes et communautés durables, consommation et production responsables, lutte contre le changement climatique. Il s'agit selon moi d'une ligne de conduite adéquate.

12.03 Kim Buyst (Ecolo-Groen): Je suis heureuse que la ministre conçoive la participation de façon plus large que le simple fait de répondre à une enquête. J'apprécie aussi l'ouverture qu'elle manifeste à l'égard du Parlement. La coopération avec la Chambre n'est pas une figure imposée pour la ministre.

L'incident est clos.

13 Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La concertation sur l'AIP et bpost" (55012933C)

13.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Le Conseil Central de l'Économie a fixé à 0,4 % à peine, la marge salariale pour les négociations de l'AIP. C'est vraiment très peu et ce pourcentage constitue un indicateur pour les négociations salariales chez bpost.

Au cours de la dernière décennie, quel a été le pourcentage des augmentations barémiques des salaires bruts chez bpost? Quelles sont les positions respectives de la direction de l'entreprise et des partenaires sociaux à propos de la marge salariale? La ministre insistera-t-elle pour qu'une augmentation salariale significative soit accordée au personnel de la poste qui se dépense sans compter?

13.02 Petra De Sutter, ministre (*en néerlandais*): Depuis quelques années, la loi prescrit que la norme salariale fixée dans le cadre d'un AIP ou par le gouvernement, en l'absence d'accord entre les partenaires sociaux, s'applique également chez bpost et Proximus. Autrefois aussi, les négociations salariales faisaient partie intégrante de la gestion globale de la politique salariale.

Lorsqu'elle est devenue une entreprise publique, bpost a hérité des échelles barémiques de la Régie des Postes, qui étaient structurellement supérieures à celles appliquées dans des secteurs

postkantoren.

bpost heeft als overheidsbedrijf een voorbeeldfunctie op het vlak van duurzaamheid. bpost is al vertrouwd met de SDG's van de VN en focust specifiek op vijf SDG's: waardig werk en economische groei, innovatie en infrastructuur, duurzame steden en gemeenschappen, verantwoorde consumptie en productie, en klimaatactie. Dat lijkt mij een goede leidraad.

12.03 Kim Buyst (Ecolo-Groen): Ik ben blij dat de minister participatie breder ziet dan het invullen van een enquête. Ik waardeer ook de openheid tegenover het Parlement. Samenwerking met de Kamer is voor deze minister geen verplicht nummertje.

Het incident is gesloten.

13 Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het IPA-overleg en bpost" (55012933C)

13.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): De Centrale Raad voor het Bedrijfsleven heeft de loonmarge voor de IPA-onderhandelingen bepaald op amper 0,4 %. Dat is bitter weinig en het is een graadmeter voor de loononderhandelingen bij bpost.

Met hoeveel procent zijn de baremieke brutolonen bij bpost de laatste tien jaar gestegen? Wat is het standpunt van het management van bpost en van de sociale partners over de loonmarge? Zal de minister aandringen op een voelbare loonsverhoging voor het hardwerkende postpersoneel?

13.02 Minister Petra De Sutter (*Nederlands*): De loonnorm, die bij een IPA of bij gebrek eraan door de overheid is vastgesteld, is sinds enkele jaren wettelijk van toepassing op bpost en Proximus. Ook voordien maakte de loondiscussie integraal deel uit van de algemene benadering van het loonbeleid.

Toen bpost een autonoom overheidsbedrijf werd, erfde het de loonschalen van de Regie der Posterijen, die structureel hoger waren dan in vergelijkbare sectoren. Die loontarieven werden niet

comparables. Ces taux salariaux n'ont plus été augmentés étant donné qu'une telle adaptation aurait mis en danger le caractère durable de l'emploi.

Conformément à la concertation sociale, des mesures sont prises pour accroître le pouvoir d'achat du personnel et des bonus ont été octroyés à plusieurs reprises dans le passé.

La politique salariale d'une entreprise publique autonome fait l'objet de négociations au sein d'une commission paritaire. Je ne m'immisce pas dans les décisions prises par ces organes de gestion. Il va de soi que je rencontre les syndicats de bpost et que je suis attentive à leurs attentes. J'ai également des contacts avec la direction de bpost.

13.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Les faibles salaires pratiqués chez bpost entraînent une importante rotation du personnel. J'espère que la ministre va rectifier cette dérive en concertation avec les syndicats.

L'incident est clos.

14 Question de Josy Arens à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La difficulté pour le citoyen de joindre Proximus" (55012942C)

14.01 Josy Arens (cdH): De nombreux citoyens ne parviennent pas à joindre Proximus. Ils sont démunis devant la complexité, la dépersonnalisation et la déshumanisation de ses services. Vous êtes ministre de tutelle de cette entreprise de service public.

Avez-vous pris contact avec l'entreprise à la suite de ces remarques? À quand remonte la dernière enquête de satisfaction? Combien de plaintes ont-elles été envoyées à Proximus en 2019 et 2020, et combien depuis le début du premier confinement? Combien concernaient-elles les contacts et la connexion?

Le problème des zones blanches en milieu rural augmente avec l'obligation du télétravail. Qu'y répondez-vous?

14.02 Petra De Sutter, ministre (en français): J'ai pris note de votre question relative aux possibilités de contact avec Proximus. Pour fournir des chiffres, une question écrite serait plus indiquée.

La satisfaction de sa clientèle est la préoccupation

meur verhoogd, omdat zulks de duurzaamheid van de werkgelegenheid in gevaar zou hebben gebracht.

Ingevolge het sociaal overleg worden maatregelen genomen om de koopkracht van het personeel te verhogen en zijn er in het verleden wel meermaals bonussen toegekend.

Over het loonbeleid van een autonoom overheidsbedrijf wordt onderhandeld in een paritair comité. Ik meng mij niet in het besluit van dergelijke bestuursorganen. Natuurlijk ontmoet ik de bonden bij bpost en luister ik naar hun verzuchtingen. Ik heb ook contacten met het management van bpost.

13.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): De lage lonen bij bpost leiden tot personeelsverloop. Ik hoop dat de minister in overleg met de bonden de scheefgegroeide situatie rechtrekt.

Het incident is gesloten.

14 Vraag van Josy Arens aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De moeilijkheid voor de burgers om Proximus te contacteren" (55012942C)

14.01 Josy Arens (cdH): Veel burgers slagen er niet in Proximus te bereiken. Ze staan machteloos tegenover de complexiteit, de onpersoonlijkheid en de ontmenselijking van de mogelijkheden om contact op te nemen met het bedrijf. U bent de voogdijminister van dat autonoom overheidsbedrijf.

Hebt u naar aanleiding van die kritiek contact opgenomen met Proximus? Wanneer werd er voor het laatst een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd? Hoeveel klachten ontving Proximus in 2019 en 2020, en hoeveel sinds het begin van de eerste lockdown? Hoeveel van die klachten hadden er betrekking op problemen om in contact te komen met Proximus en hoeveel gingen er over problemen met de internetaansluiting?

Met het verplichte telewerken neemt ook het probleem van de witte zones in landelijke gebieden toe. Wat zult u hieraan doen?

14.02 Minister Petra De Sutter (Frans): Ik heb akte genomen van uw vraag over de mogelijkheden om contact op te nemen met Proximus. Een schriftelijke vraag is meer aangewezen om cijfers op te vragen.

Proximus draagt klantentevredenheid hoog in het

de Proximus. Un système de mesures ponctuelles étant obsolète, elle opte pour des mesures continues lors des interactions des clients avec les services. Un outil en ligne permet de connaître la satisfaction et de lire des témoignages écrits.

Les plaintes en interne et via le service de médiation baissent tous les ans, y compris en 2020.

La crise sanitaire a suscité un absentéisme accru dans les équipes de Proximus alors que les attentes de la clientèle, dues au télétravail et au confinement, étaient en croissance.

Environ 70 % des appels complémentaires étaient en rapport avec la covid. Les équipes de Proximus ont beaucoup œuvré pour rencontrer les demandes et ont suivi de nombreuses formations.

Malgré des indicateurs de performance en souffrance durant la crise, Proximus a tout fait pour qu'ils retrouvent le niveau attendu, niveau actuellement atteint.

La personnalisation des interactions constitue un point essentiel dans l'expérience que Proximus désire offrir. Elle veille à ce que chaque personne de contact dispose de l'historique le plus large du dialogue entre le client et l'organisation.

Le but est de ne pas imposer au client la répétition du contexte de son interaction. C'est sur cette base que Proximus assure la qualité de réponse de ses opérateurs de première ligne. Pour les opérations plus complexes, l'opérateur pourra demander à une deuxième ligne d'experts de prendre le relais. Ceux-ci s'occuperont de la transaction jusqu'à sa conclusion.

Il faut être prudent au moment d'aller plus loin en désignant un opérateur spécifique pour un dossier: la perte de l'effet d'échelle, l'absence possible de l'opérateur, le caractère complexe d'une question n'en fait pas le modèle le plus efficace.

14.03 Josy Arens (cdH): J'insiste sur une nécessaire humanisation des contacts. Il n'y a rien de plus désagréable que cette déshumanisation des rapports dans la société d'aujourd'hui.

L'incident est clos.

vaandel. Het bedrijf wijst erop dat occasionele metingen achterhaald zijn en kiest ervoor om voortdurend metingen uit te voeren tijdens interacties tussen zijn diensten en de klanten. Via een onlinetool kan Proximus de klantentevredenheid opvolgen en schriftelijke feedback doornemen.

Het aantal interne klachten en klachten via de ombudsman neemt jaar na jaar af. Dat was ook zo in 2020.

Door de coronacrisis moesten de Proximusteams het met minder medewerkers stellen, net nu de klanten steeds meer van hen verwachtten, door het telewerk en de lockdown.

Zowat 70 % van de extra oproepen had iets te maken met het coronavirus. De Proximusteams hebben er alles aan gedaan om aan de noden te voldoen en hebben tal van opleidingen gevolgd.

Tijdens de crisis wezen de prestatie-indicatoren slechte cijfers aan, maar Proximus heeft alles in het werk gesteld om ze weer op het verwachte niveau te brengen. Dat niveau is momenteel bereikt.

Gepersonaliseerde interacties zijn cruciaal in de belevenis die Proximus zijn klanten wil bieden. Proximus zorgt ervoor dat elke contactpersoon de volledige gespreksgeschiedenis tussen de klant en het bedrijf kan inkijken.

Het is de bedoeling om ervoor te zorgen dat de klant niet telkens opnieuw de context van zijn vraag moet herhalen. Dat is de basis waarop Proximus de kwaliteit van het antwoord van zijn eerstelijnsoperatoren verzekert. Complexere problemen kan de operator doorverwijzen naar experts in de tweede lijn. Die zullen zich dan bekommeren over de zaak tot die is afgehandeld.

Er is voorzichtigheid geboden als men een stap verder zou willen gaan door een specifieke operator aan te stellen voor een dossier: dat is niet altijd het meest efficiënte model omwille van het verlies van het schaaleffect, het feit dat de operator soms afwezig kan zijn en de mogelijke complexiteit van het probleem.

14.03 Josy Arens (cdH): Ik blijf er toch bij dat er opnieuw meer menselijkheid in de contacten moet komen. Er is niets zo onaangenaam als die onmenselijking van contacten waarmee we in onze huidige samenleving te maken hebben.

Het incident is gesloten.

15 Question de Malik Ben Achour à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le déménagement éventuel du bureau de poste de Verviers Collège" (55013054C)

15.01 Malik Ben Achour (PS): La poste envisagerait le déménagement du seul bureau de poste verviétois vers le centre commercial Crescend'Eau, en périphérie, à la place d'une agence bancaire menaçant de fermer. Verviers est un chef-lieu d'arrondissement et compte plus de 55 000 habitants. L'absence de service de poste au cœur de la ville serait une aberration.

Confirmez-vous cette intention? Plaiderez-vous auprès de bpost en faveur de solutions alternatives en centre-ville?

15.02 Petra De Sutter, ministre (*en français*): D'après bpost, il n'y aurait pas pour l'instant de plan concret de déménagement du bureau de poste verviétois.

15.03 Malik Ben Achour (PS): La réponse est courte mais rassurante. Je suis l'adversaire acharné de l'étalement urbain et commercial. Si on veut sauver le cœur de nos villes, il faut y développer des services.

L'incident est clos.

16 Question de Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le train à vapeur" (55013121C)

16.01 Marianne Verhaert (Open Vld): Début 2019, Train World a annoncé vouloir mettre en place un train à vapeur pour amener les visiteurs jusqu'au musée.

Où en est le processus d'homologation de ce train à vapeur? Quelles sont les modifications législatives nécessaires? Quand la ministre estime-t-elle que l'ensemble de la procédure sera approuvé? Quand le train à vapeur pourrait-il être mis en service? Comment la ministre concilie-t-elle cette procédure avec la procédure d'homologation très compliquée à laquelle doivent satisfaire les trains modernes? Quelles démarches entreprend-elle pour simplifier également la procédure d'homologation des trains modernes?

16.02 Petra De Sutter, ministre (*en néerlandais*): En ce qui concerne le processus d'homologation du train à vapeur, la SNCB peut demander une

15 Vraag van Malik Ben Achour aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De mogelijke verhuizing van het postkantoor Verviers Collège" (55013054C)

15.01 Malik Ben Achour (PS): Naar verluidt overweegt bpost om het enige postkantoor van Verviers te verhuizen naar het winkelcentrum Crescend'Eau in de stadsrand. Daar zou het de plaats innemen van een bankkantoor dat met sluiting bedreigd is. Verviers is een arrondissementshoofdplaats en telt meer dan 55.000 inwoners. Het zou absurd zijn als er geen postkantoor meer is in het stadscentrum.

Kunt u die plannen van bpost bevestigen? Zult u bij bpost op alternatieven in het stadscentrum aandringen?

15.02 Minister Petra De Sutter (*Frans*): bpost heeft momenteel naar eigen zeggen geen concrete plannen om het postkantoor van Verviers elders te vestigen.

15.03 Malik Ben Achour (PS): Uw antwoord is kort maar geruststellend. Ik ben een felle tegenstander van ongebreidelde verstedelijking en commercialisering. Als we onze stadskernen willen redden, moeten we er diensten aanbieden.

Het incident is gesloten.

16 Vraag van Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De stoomtrein" (55013121C)

16.01 Marianne Verhaert (Open Vld): Begin 2019 kondigde Train World aan een stoomtrein te willen inzetten om bezoekers naar het museum te brengen.

Hoever staat het homologatieproces voor de stoomtrein? Welke wetswijzigingen moeten er gebeuren? Tegen wanneer verwacht de minister een goedkeuring van de hele procedure? Wanneer kan de stoomtrein naar verwachting beginnen te rijden? Hoe rijmt de minister dit met de moeilijke homologatieprocedure die moderne treinen moeten doorlopen? Welke stappen onderneemt zij om de homologatieprocedure ook voor die moderne treinen te vergemakkelijken?

16.02 Minister Petra De Sutter (*Nederlands*): Inzake het homologatieproces voor de stoomtrein kan de NMBS een vergunning voor haar rollend

autorisation pour son matériel roulant auprès du Service Sécurité et Interopérabilité des Chemins de Fer (SSICF), après avoir, entre autres, mis son matériel roulant en conformité avec les exigences légales. Les véhicules historiques ne sont pas conformes à la réglementation européenne et nationale actuelle car, pour l'instant, les mêmes exigences légales s'appliquent au matériel roulant historique et au matériel roulant classique.

La modification de la réglementation ferroviaire est de la compétence exclusive du ministre Gilkinet. Le SSICF fait bel et bien partie du comité de pilotage qui peut formuler des avis dans le domaine de la sécurité. La répartition des compétences est donc complexe.

La procédure d'homologation pour la délivrance d'une licence pour les trains modernes sur les lignes transnationales est définie par la réglementation européenne. Le SSICF n'a pas d'autre choix que de suivre cette procédure. En Belgique, la législation européenne est entrée en vigueur le 31 octobre 2020 avec le volet technique du quatrième paquet ferroviaire. Ce volet vise à réduire les problèmes ferroviaires aux frontières nationales.

Le projet Nightjet a été évalué dans le cadre légal du troisième paquet ferroviaire. Les voitures existantes pour ce projet répondaient déjà aux exigences internationales. Aucune autorisation supplémentaire n'a été nécessaire dans ce cas.

Le projet de "train des trois pays" porte, quant à lui, sur du nouveau matériel qui doit donc répondre à des exigences techniques formulées à l'échelon européen. Cette fois, elles n'étaient pas entièrement remplies. Dans le cadre du troisième paquet ferroviaire, des discussions ont été menées mais aucune demande d'autorisation de mise en service n'a été introduite auprès du SSICF avant le 31 octobre, date d'entrée en vigueur du quatrième paquet ferroviaire.

16.03 Marianne Verhaert (Open Vld): J'adresserai mes questions également au ministre Gilkinet et j'ose espérer que l'initiative du train des trois pays pourra alors finalement être lancée.

L'incident est clos.

17 Question de Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'innovation dans les chemins de fer" (55013124C)

17.01 Marianne Verhaert (Open Vld): *Quelles*

materieel aanvragen bij de Dienst Veiligheid en Interoperabiliteit van de Spoorwegen (DVIS), nadat ze onder meer haar rollend materieel in overeenstemming heeft gebracht met de wettelijke eisen. Historische voertuigen voldoen niet aan de huidige Europese en nationale regelgeving. Momenteel gelden dezelfde wettelijke voorwaarden voor historisch rollend materieel als voor klassiek rollend materieel.

Voor de aanpassing van de spoorreglementering is minister Gilkinet exclusief bevoegd. De DVIS maakt wel deel uit van de stuurgroep die advies kan geven op het vlak van veiligheid. De bevoegdheidsverdeling is dus ingewikkeld.

De homologatieprocedure voor het afleveren van een vergunning voor moderne transnationale treinen is bepaald door Europese regelgeving. DVIS heeft geen andere mogelijkheid dan die procedure te volgen. In België is de Europese wetgeving op 31 oktober 2020 in werking getreden met het technische onderdeel van het vierde spoorwegpakket. Dat heeft de bedoeling treinen minder hinder te laten ondervinden aan de landsgrenzen.

Het Nightjet-project werd beoordeeld in het wettelijk kader van het derde spoorwegpakket. De bestaande rijtuigen voor dat project voldeden reeds aan internationale eisen. Er was in dat geval geen aanvullende toelating nodig.

Het project van de drielandentrein betreft wel nieuw materieel, dat dus aan technische eisen moet voldoen, geformuleerd op Europees niveau. Dat was hier niet volledig het geval. In de context van het derde spoorwegpakket zijn er gesprekken geweest, maar vóór 31 oktober, toen het vierde spoorwegpakket van kracht werd, werd bij de DVIS geen toelatingsaanvraag voor indienststelling ingediend.

16.03 Marianne Verhaert (Open Vld): Ik zal mijn vragen ook aan minister Gilkinet richten en hopelijk kan het initiatief van de drielandentrein dan eindelijk van start gaan.

Het incident is gesloten.

17 Vraag van Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Innovaties op de spoorwegen" (55013124C)

17.01 Marianne Verhaert (Open Vld): *Welke*

initiatives la ministre prendra-t-elle à l'égard de son administration afin de faciliter l'innovation et une plus grande durabilité dans les chemins de fer belges? Un projet pilote consacré notamment à un train à l'hydrogène, à l'instar de celui mené en Allemagne et aux Pays-Bas, ou à un train autonome, comme celui déjà mené aux Pays-Bas, est-il encore envisageable cette année?

initiatieven zal de minister nemen ten aanzien van haar administratie om innovatie en meer duurzaamheid op de Belgische spoorwegen te faciliteren? Is een proefproject met onder andere een waterstof trein, naar het voorbeeld van Duitsland en Nederland, of een zelfrijdende trein, zoals al is gebeurd in Nederland, nog dit jaar haalbaar?

17.02 **Petra De Sutter**, ministre (en néerlandais): Le Service de Sécurité et d'Interopérabilité des Chemins de Fer (SSICF) est une instance autonome dont je dois faciliter le fonctionnement. La délivrance d'autorisations pour le matériel roulant à usage exclusif en Belgique est l'une de ses missions. S'il s'agit de matériel roulant incluant des technologies à base d'hydrogène, le SSICF traitera cette demande conformément aux réglementations belge et européenne. Il peut, en outre, prêter son concours à la préparation d'une telle demande, en concertation avec le secteur. Si le train circule aussi en dehors du territoire belge, l'autorisation doit être délivrée par l'Agence de l'Union européenne pour les chemins de fer. Une procédure analogue s'applique pour les trains autonomes. Le ministre Gilkinet est également partie prenante.

17.02 Minister **Petra De Sutter** (Nederlands): De Dienst Veiligheid en Interoperabiliteit van de Spoorwegen (DVIS) is een onafhankelijke instantie waarvan ik de werking moet faciliteren. Een van zijn opdrachten is het afleveren van vergunningen voor rollend materieel voor exclusief gebruik in België. Gaat het daarbij om rollend materieel met waterstoftechnologie, dan zal de DVIS die aanvraag behandelen conform de Belgische en Europese regels. De DVIS kan tevens helpen bij de voorbereiding van een dergelijke aanvraag in samenspraak met de sector. Wordt de trein ook buiten België gebruikt, dan moet het Europees Spoorwegbureau de vergunning afleveren. Voor zelfrijdende treinen geldt eenzelfde procedure. Verder is ook minister Gilkinet betrokken partij.

Présidente: Maria Vindevoghel

Voorzitster: Maria Vindevoghel

17.03 **Marianne Verhaert** (Open Vld): J'interpellerai également le ministre Gilkinet à ce sujet.

17.03 **Marianne Verhaert** (Open Vld): Ik zal minister Gilkinet hier ook over bevragen.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

18 **Question de Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le transport de feux d'artifice par poste" (55013125C)**

18 **Vraag van Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het transport van vuurwerk per post" (55013125C)**

18.01 **Marianne Verhaert** (Open Vld): Il est de plus en plus facile d'acheter des feux d'artifice en ligne. Non seulement ces feux d'artifice ne répondent pas aux exigences de qualité et de sécurité en vigueur, mais ils sont en outre livrés dans des colis postaux. La réglementation en matière de transport n'est ainsi pas respectée. Il est bien sûr impossible de contrôler chaque colis pour voir s'il contient des feux d'artifice.

18.01 **Marianne Verhaert** (Open Vld): Vuurwerk kan steeds makkelijker online worden aangekocht. Niet alleen voldoet dat vuurwerk niet aan de geldende kwaliteits- en veiligheidseisen, maar bovendien wordt het in postpakketten bezorgd. Daarbij wordt de vervoersregelgeving niet nageleefd. Het is uiteraard onmogelijk alle pakjes op vuurwerk te controleren.

Quelles mesures bpost prend-elle pour empêcher l'envoi de feux d'artifice par colis et assurer la sécurité des agents de la poste? Existe-t-il des protocoles pour la manipulation de colis suspects par les employés de la poste? Des contrôles ont-ils été menés l'an passé à cet égard? Qu'ont-ils révélé? Des mesures supplémentaires sont-elles nécessaires pour intercepter les substances

Welke maatregelen neemt bpost om vuurwerk in pakjes te vermijden en de veiligheid van de postmedewerkers te verzekeren? Zijn er protocollen voor de postmedewerkers voor het omgaan met verdachte pakketten? Werd hierop vorig jaar gecontroleerd? Wat bracht dat aan het licht? Zijn extra maatregelen nodig om verboden stoffen in postpakketten te onderscheppen?

interdites dans les colis postaux?

Président: Jean-Marc Delizée

Voorzitter: Jean-Marc Delizée

18.02 **Petra De Sutter**, ministre (*en néerlandais*): Il est très important pour moi d'assurer la sécurité du citoyen et des collaborateurs de bpost. Le transport de produits dangereux tels que du matériel explosif est bien sûr totalement interdit, ce qui figure d'ailleurs dans les conditions générales de bpost, que les clients sont tenus de respecter. bpost n'est pas mandatée pour contrôler le contenu des colis mais les conditions générales sont rappelées au client régulièrement et de diverses façons. Seuls les colis provenant de l'extérieur de l'UE peuvent être contrôlés, par la douane et au moyen d'échantillons. J'aborderai encore cette question avec bpost.

18.02 Minister **Petra De Sutter** (*Nederlands*): Voor mij is het zeer belangrijk dat de veiligheid van de burger en de medewerkers wordt verzekerd. Het vervoer van gevaarlijke producten als explosieve materialen is uiteraard absoluut verboden. Dat staat ook in de algemene voorwaarden van bpost en de klant moet die naleven. bpost heeft geen mandaat om de inhoud van pakjes te controleren, maar men wijst de klant regelmatig op verschillende manieren op de algemene voorwaarden. Alleen pakketten van buiten de EU kunnen worden gecontroleerd, door de douane en steekproefsgewijs. Ik zal deze zaak wel verder opnemen met bpost.

18.03 **Marianne Verhaert** (Open Vld): Je me réjouis que la ministre prenne cette question à coeur car au cours de la période de Nouvel-An les feux d'artifice illégaux ont déjà occasionné des accidents dramatiques.

18.03 **Marianne Verhaert** (Open Vld): Ik ben blij dat de minister dit ter harte zal nemen, want er zijn rond nieuwjaar al dramatische zaken gebeurd door illegaal vuurwerk.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

19 Questions jointes de

- **Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques)** sur "Le projet pilote de livraisons dominicales" (55013129C)
- **Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques)** sur "Le travail dominical chez bpost" (55013189C)

19 Samengevoegde vragen van

- **Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven)** over "Het proefproject inzake zondagslevering" (55013129C)
- **Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven)** over "Zondagswerk bij bpost" (55013189C)

19.01 **Marianne Verhaert** (Open Vld): Jamais auparavant de telles quantités de colis postaux ont été expédiés. La continuité du service a été assurée malgré ce défi. À partir du 7 février, bpost livrera des colis le dimanche également. Les syndicats et la direction ont conclu un accord concernant ce projet pilote mené à grande échelle et qui durera un an. Le travail dominical s'effectuera exclusivement sur une base volontaire et les travailleurs percevront ce jour-là une rémunération à raison de 150 %.

19.01 **Marianne Verhaert** (Open Vld): Nog nooit werden er zoveel postpakketjes verstuurd. Ondanks de grote uitdagingen bleef de dienstverlening verzekerd. Vanaf 7 februari gaat bpost pakjes leveren op zondag. Over dit grootschalige proefproject dat een jaar zal lopen, hebben vakbonden en directie een akkoord. Het zondagswerk gebeurt uitsluitend op vrijwillige basis en de werknemers krijgen die dag loon à rato van 150 %.

Le projet pilote est-il entièrement prêt à être lancé? Combien de travailleurs faut-il pour assurer le service du dimanche? Les travailleurs volontaires sont-ils assez nombreux? Combien de colis postaux seront-ils livrés le dimanche? Quelle est la proportion par rapport à un jour de semaine? La compensation reçue par les travailleurs sera-t-elle répercutée sur les clients? À partir de quand bpost considérera-t-elle que le projet pilote est concluant? Quels sont les objectifs concrets?

Is alles klaar voor dit proefproject? Hoeveel werknemers zijn er nodig om de zondagsshift te verzekeren? Zijn de nodige vrijwilligers reeds gevonden? Hoeveel pakjes zullen er op zondag geleverd worden? Hoe verhoudt dit zich tot een gewone dag? Werknemers krijgen terecht een extra compensatie om op zondag te werken. Wordt dit doorgerekend aan de klant? Wanneer zal bpost spreken van een succesvol proefproject? Welke concrete doelstellingen zijn er?

19.02 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): *bpost va livrer des colis postaux le dimanche à partir du début du mois de février. Il sera procédé à une évaluation après un an, pour déterminer si le nombre de colis postaux à livrer et le nombre de membres du personnel disposés à travailler le dimanche sont suffisants.*

Combien de volontaires ont-ils fait part à bpost de leur intention de travailler le dimanche? Où le projet pilote débutera-t-il? De combien de colis postaux s'agira-t-il?

19.03 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): Au total, 226 personnes sont nécessaires pour ce projet. À l'heure actuelle, 591 personnes se sont proposées volontairement. Des étudiants jobistes pouvaient également se proposer. Ils ont été 1 200 à manifester leur volonté. Il ne devra peut-être pas y être fait appel, sachant qu'il y a suffisamment de volontaires.

Environ 10 000 colis seront délivrés au début du projet. bpost s'attend à ce que ce nombre puisse grimper à 20 000 colis à la fin 2021. Cela peut sembler beaucoup, mais c'est moins de 5 % de ce qui est délivré un jour de semaine moyen. Le projet sera considéré comme une réussite si 20 000 colis sont délivrés chaque dimanche d'ici fin 2021.

Dix-huit bureaux seront utilisés en vue d'une distribution sur l'ensemble du territoire belge.

Les boutiques en ligne et les entreprises sont les clients. Elles paieront un tarif supplémentaire pour les livraisons dominicales, ce qui ne sera pas le cas des particuliers.

19.04 Marianne Verhaert (Open Vld): Il est réjouissant de constater que tant de personnes enthousiastes sont disposées à travailler également le dimanche. Je suis impatiente de connaître l'évaluation, mais il s'agit d'une belle évolution.

19.05 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Nous attendrons l'évaluation.

L'incident est clos.

20 Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La collaboration entre Proximus et Youfone" (55013130C)

20.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Proximus a signé un accord avec Youfone, un opérateur néerlandais indépendant ne possédant ni réseau

19.02 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): *bpost gaat vanaf februari ook pakjes leveren op zondag. Na een jaar wordt geëvalueerd of er voldoende pakjes zijn en of er voldoende personeel is om het zondagswerk uit te voeren.*

Hoeveel vrijwilligers hebben zich aangemeld bij bpost om op zondag te werken? Waar zal het proefproject starten? Om hoeveel pakjes zal het gaan?

19.03 Minister Petra De Sutter (Nederlands): Voor dit project zijn er in totaal 226 personen nodig. Momenteel hebben 591 personen zich vrijwillig opgegeven. Ook jobstudenten konden zich opgeven. Daartoe waren 1.200 jobstudenten bereid. Misschien zullen zij niet moeten worden ingeschakeld, omdat er voldoende vrijwilligers zijn.

Men zal ongeveer 10.000 pakjes leveren aan het begin van het project. bpost verwacht dat dit tot 20.000 pakjes zou kunnen toenemen op het einde van 2021. Dat lijkt veel, maar dat is iets minder dan 5 % van wat op een gemiddelde weekday wordt geleverd. Het project zal men als succesvol evalueren als men eind 2021 elke zondag 20.000 pakjes bezorgt.

Er zullen achttien kantoren worden gebruikt voor een verdeling over het hele Belgische grondgebied.

De e-shops en de ondernemingen zijn de klanten. Zij gaan voor de zondagsleveringen een extra tarief betalen, particulieren niet.

19.04 Marianne Verhaert (Open Vld): Het is mooi dat er zoveel enthousiaste mensen zijn die zich ook op zondag willen inzetten. Ik kijk uit naar de evaluatie, maar dit is een mooie evolutie.

19.05 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Wij zullen de evaluatie afwachten.

Het incident is gesloten.

20 Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De samenwerking tussen Proximus en Youfone" (55013130C)

20.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Proximus heeft een overeenkomst gesloten met Youfone, een onafhankelijke Nederlandse operator zonder eigen

propre ni infrastructure. À partir d'avril 2021, Youfone proposera des services de téléphonie fixe et mobile sur le marché belge par l'entremise du réseau Proximus.

Quelles seront les modalités de la coopération entre Proximus et Youfone? Proximus n'organise-t-elle pas, de la sorte, elle-même la concurrence? Les clients ne risquent-ils pas de désertir Proximus au profit de Youfone? Proximus a déjà racheté l'opérateur Mobile Vikings, lequel cible la jeunesse. Elle fournit aussi déjà ses services à des clients au budget serré par le biais de Scarlet. Quelle doit être, dès lors, notre perception de la coopération avec Youfone? Le réseau Proximus est-il suffisamment étendu pour accueillir un acteur supplémentaire? Combien de clients Youfone souhaite-t-il séduire? Proximus assurera-t-il aussi le service à la clientèle de Youfone en Belgique? L'opérateur néerlandais a-t-il obtenu une licence de l'IBPT?

20.02 **Petra De Sutter**, ministre (*en néerlandais*): Certaines questions touchent à des informations commercialement sensibles que je ne peux pas divulguer. Youfone aura accès à l'infrastructure de Proximus sur la base d'une offre de gros, ce qui implique que l'opérateur néerlandais sera responsable de l'organisation de ses produits et de ses relations avec la clientèle, marketing, vente et facturation inclus. Youfone conserve sa totale indépendance.

Proximus a investi massivement pour aménager les meilleurs réseaux gigabit en Belgique et afin de garantir la rentabilité de ses investissements, l'entreprise a décidé, indépendamment des obligations réglementaires, d'ouvrir ces réseaux tant à des opérateurs existants qu'à de nouveaux partenaires.

Je viens de donner des précisions concernant Mobile Vikings. Youfone offre des produits et services novateurs sur le marché *sim only*, c'est-à-dire des abonnements seuls, sans appareil, qui sont souvent meilleur marché. Selon Proximus, Youfone combine désormais ce segment avec celui du tout-en-un.

La direction de Proximus précise que les réseaux sont parfaitement à même de supporter cet opérateur et d'autres qui sont actifs ou le seront sur les réseaux de Proximus.

Proximus affirme ne pas pouvoir donner de détails sur la part de marché et les ambitions de Youfone.

Youfone reste responsable de ses propres produits

network of infrastructure. Hierdoor zal Youfone vanaf april 2021 vaste en mobiele diensten aanbieden op de Belgische markt via het Proximusnetwerk.

Hoe zal de samenwerking tussen Proximus en Youfone er uitzien? Organiseert Proximus hiermee zelf niet de concurrentie? Zal dat niet leiden tot een leegloop van Proximusklanten naar Youfone? Proximus nam eerder Mobile Vikings over, dat zich richt op de jeugd. Via Scarlet bedient het ook al budgetklanten. Hoe moeten we de samenwerking met Youfone dan zien? Is er voldoende plaats op het Proximusnetwerk voor een bijkomende speler? Op hoeveel klanten mikt Youfone? Zal Proximus ook de klantenservice van Youfone in België behandelen? Heeft Youfone een licentie gekregen van het BIPT?

20.02 Minister **Petra De Sutter** (*Nederlands*): Bepaalde zaken betreffen bedrijfsgevoelige informatie waarop ik niet kan antwoorden. Proximus zal Youfone toegang geven tot zijn infrastructuur via een vast en mobiel wholesaleaanbod, wat inhoudt dat Youfone verantwoordelijk zal zijn voor de organisatie van zijn producten en alle betrekkingen met zijn klanten, met inbegrip van onder meer marketing, verkoop en facturering. Youfone blijft volledig onafhankelijk.

Proximus heeft zwaar geïnvesteerd om de beste gigabitnetwerken in België aan te leggen en het bedrijf heeft beslist om die, los van de reglementaire verplichtingen, open te stellen voor zowel bestaande operatoren als nieuwe partners, om zo de rentabiliteit van de investeringen te garanderen.

Over Mobile Vikings heb ik daarnet al meer uitleg gegeven. Youfone biedt innovatieve producten en diensten aan in de sim-onlymarkt, dus losse abonnements zonder toestel die vaak goedkoper zijn. Volgens Proximus combineert Youfone dat inmiddels met een aanwezigheid op de alles-in-éénmarkt.

Het management van Proximus wijst erop dat de netwerken perfect in staat zijn om deze en andere operatoren die actief zijn of zullen worden op de Proximusnetwerken, te ondersteunen.

Over het marktaandeel en de ambities van Youfone kan Proximus naar eigen zeggen geen informatie geven.

Youfone blijft verantwoordelijk voor de eigen

et assurera son propre service à la clientèle, comme le prévoit le contrat avec Proximus. Youfone a obtenu une licence de l'IBPT.

L'incident est clos.

21 Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le centre de distribution de bpost à Zwijnaarde" (55013168C)

21.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Pour pouvoir continuer à délivrer des colis au sud de Gand, bpost entend établir un nouveau centre de distribution à Zwijnaarde d'ici la fin de l'année. Les riverains sont inquiets des poids lourds qui emprunteront les rues de leur commune déjà en proie à un trafic très dense.

Comment bpost a-t-elle choisi le lieu d'implantation de ce centre de distribution? Combien de travailleurs y seront-ils actifs? Combien de mouvements de poids lourds s'ajouteront au trafic habituel?

21.02 Petra De Sutter, ministre (*en néerlandais*): Le développement des activités logistiques incite bpost à rechercher en permanence des solutions structurelles, parmi lesquelles le regroupement d'anciens bureaux de poste dans des structures logistiques modernes et mieux adaptées. Tel est le cas pour les sites actuels de Mariakerke, Ledeberg, Merelbeke et Sint-Martens-Latem.

Le choix de Zwijnaarde répond en effet à plusieurs critères. Le site offre des possibilités en matière de promotion de la mobilité douce et d'utilisation de véhicules zéro émissions. Les panneaux solaires sur le toit serviront d'ailleurs spécifiquement à alimenter les bornes de recharge des véhicules électriques.

Tout au long de la journée, il y aurait entre quatorze et vingt arrivées et départs de camions même si la croissance future est imprévisible. Afin de limiter la nuisance, des alternatives sont activement recherchées, comme le déploiement de double-étages. Dans un futur proche, une concertation avec la ville de Gand et les habitants sera organisée.

Neuf collaborateurs supplémentaires seront recrutés, ce qui porte le total des membres du personnel à 177.

21.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Il importe de prendre en compte des critères tels que la proximité de voies navigables ou ferroviaires.

produits en de eigen klantenservice, zoals overeengekomen in het contract met Proximus. Youfone heeft een licentie gekregen van het BIPT.

Het incident is gesloten.

21 Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het bpost-verdeelcentrum te Zwijnaarde" (55013168C)

21.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Om de pakjes in Gent-Zuid te kunnen blijven verdelen, wil bpost tegen eind 2021 een nieuw verdeelcentrum in Zwijnaarde. Buurtbewoners zijn ongerust over het zwaar transport in hun gemeente die al kampt met een hoge verkeersdruk.

Hoe bepaalde bpost de locatie voor het verdeelcentrum? Hoeveel werknemers zullen er aan de slag gaan? Om hoeveel vrachtwagenbewegingen gaat het?

21.02 Minister Petra De Sutter (*Nederlands*): Door de ontwikkeling van de logistieke activiteiten is bpost altijd op zoek naar structurele oplossingen, waaronder de hergroepering van voormalige postkantoren in moderne en aangepaste logistieke structuren. Dat is hier het geval voor de huidige sites in Mariakerke, Ledeberg, Merelbeke en Sint-Martens-Latem.

Bij de keuze voor Zwijnaarde werd inderdaad rekening gehouden met een aantal criteria. De site schept mogelijkheden om de zachte mobiliteit te bevorderen en om voertuigen zonder emissie in te zetten. De zonnepanelen op het dak dienen overigens specifiek voor de laadpalen voor elektrische voertuigen.

Doorheen de dag zouden tussen veertien en twintig vrachtwagens aankomen en vertrekken, al is de toekomstige groei onvoorspelbaar. Om overlast te beperken wordt actief gezocht naar alternatieven, zoals de inzet van dubbeldekkers. In de nabije toekomst komt er overleg met de stad Gent en de inwoners.

Er zullen 9 bijkomende werknemers worden aangesteld, waardoor het totaal op 177 komt.

21.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Het is belangrijk om criteria als de nabijheid van water- of spoorwegen mee te nemen in de zoektocht. De

L'augmentation du nombre de camions doit restée limitée, en particulier dans un environnement densément peuplé. toename van vrachtwagens moet beperkt worden, zeker in een dichtbevolkte woonomgeving.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

La réunion publique de commission est levée à 16 h 39.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 16.39 uur.