

Commission de la Mobilité, des
Entreprises publiques et des
Institutions fédérales

du

MARDI 26 MARS 2024

Après-midi

Commissie voor Mobiliteit,
Overheidsbedrijven en Federale
Instellingen

van

DINSDAG 26 MAART 2024

Namiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 16 et présidée par Mme Kim Buyst.
De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.16 uur en voorgezeten door mevrouw Kim Buyst.

Les textes figurant en italique dans le Compte rendu intégral n'ont pas été prononcés et sont la reproduction exacte des textes déposés par les auteurs.

De teksten die in cursief zijn opgenomen in het Integraal Verslag werden niet uitgesproken en steunen uitsluitend op de tekst die de spreker heeft ingediend.

01 Question de Samuel Cogolati à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Le projet pilote de vente de titres de transport SNCB dans les bureaux de bpost" (55041912C)

01 Vraag van Samuel Cogolati aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het proefproject rond de verkoop van NMBS-vervoerbewijzen in bpostkantoren" (55041912C)

01.01 **Samuel Cogolati** (Ecolo-Groen): *Madame la vice-première ministre, depuis le 1er mars 2024, en gares de Huy et Waremme, la SNCB a décidé de fermer totalement les guichets durant les week-ends et de considérablement réduire les horaires durant la semaine.*

Suite aux fermetures des guichets en 2020, la SNCB avait dû mettre en place un projet pilote de vente de titre de transport dans les bureaux Bpost. Pourriez-vous appuyer cette alternative à Waremme vu la présence de BPost sur les quais? Seriez-vous favorable à un tel projet Bpost à Waremme? L'entreprise BPost a-t-elle déjà envisagé une telle solution à Waremme voire Huy pour la vente de titres de transport SNCB?

01.02 **Petra De Sutter**, ministre: Merci pour votre question, monsieur Cogolati. Le projet auquel vous faites référence consiste à offrir une assistance dans les bureaux de poste pour l'acquisition d'un abonnement SNCB ou d'une carte de réduction. Le projet pilote se déroule dans sept bureaux de poste en ce moment: Liedekerke, Saint-Ghislain, Ans, Wavre, Renaix, Torhout et Jurbise. Ce projet, mené avec la SNCB, est toujours en cours, et la décision éventuelle d'étendre le service appartient principalement à la SNCB. Personnellement, je trouve que ce serait une bonne idée de chercher d'autres endroits où ce service peut être mis en place, comme vous le proposez dans votre question.

L'ambition de bpost est d'optimiser son réseau de bureaux de poste, qui représente une plus-value. Cela pourrait constituer une alternative pour des organisations qui décident de fermer leur bureau, d'offrir des services en ligne. Une telle coopération avec la SNCB, par exemple, pourrait certainement être judicieuse à un certain nombre d'endroits.

01.03 **Samuel Cogolati** (Ecolo-Groen): Madame la ministre, merci pour votre réponse qui me ravit. Dans ce cas précis de la gare de Waremme, par exemple, le bureau de poste se situe sur les rails. Ce serait effectivement très pratique pour les navetteurs de pouvoir se rendre à la poste pour acheter un abonnement ou le renouveler, d'autant plus si le guichet s'avère être fermé aux mêmes heures d'ouverture. Je ne peux qu'encourager ce nouveau service offert aux utilisateurs de la poste. Ce projet pilote est notamment dispensé à Ans dans notre province de Liège, et j'appelle le gouvernement à l'étendre à Waremme et partout où c'est possible.

*L'incident est clos.
Het incident is gesloten.*

02 Questions jointes de

- Catherine Fonck à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "La fin de la concession de distribution des journaux pour bpost" (55041443C)
- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "La réaction du CEO de bpost au malaise social et à la perte du contrat de distribution des journaux" (55041607C)
- Chanelle Bonaventure à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Le "social level playing field" pour le secteur des journaux" (55042132C)

02 Samengevoegde vragen van

- Catherine Fonck aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het einde van de krantenconcessie van bpost" (55041443C)
- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De reactie van de CEO van bpost op de sociale onrust en het verlies van het krantencontract" (55041607C)
- Chanelle Bonaventure aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het 'social level playing field' voor de krantensector" (55042132C)

02.01 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, mijn vraag is al een tijdje geleden ingediend, nog voordat er een aantal beslissingen zijn genomen in het kernkabinet hieromtrent, maar toch wil ik mijn vraag stellen.

Wij hebben ondertussen de CEO van bpost kunnen horen, wij hebben met de vakbonden gesproken en er blijven vele vragen onbeantwoord. De vakbondsvertegenwoordiger zegt dat er meer vragen dan antwoorden zijn. Er is heel veel onrust en onzekerheid bij het personeel, maar ook bij de uitgevers. Ik denk daarbij vooral aan de vele kleine uitgevers van wie ik vrees dat zij het slachtoffer zullen worden van dit akkoord.

Mevrouw de minister, hoe zal de situatie zijn voor die kleine uitgevers? Over die kleine uitgevers maak ik mij zorgen. Wat met de tewerkstelling van het huidige personeel? Kunt u garanties bieden voor het personeel van bpost?

02.02 **Chanelle Bonaventure** (PS): Madame la ministre, ce mercredi 20 mars, nous avons entendu les syndicats de bpost. Comme l'a dit Mme Vindevoghel, ils ont partagé leurs inquiétudes par rapport à l'avenir.

Un des éléments qui m'interpelle le plus est la concurrence déloyale dans le secteur de la livraison de journaux. Les éditeurs de presse ont eux-mêmes dénoncé ce problème en novembre dernier. Ils parlaient des difficultés vécues à Bruxelles et à Anvers, où la distribution de presse s'opère par un distributeur privé sans subside. Dans ces villes, nous expliquaient-ils, les journaux n'arrivent pas à l'heure, les lecteurs se désabonnent. Ce sont des travailleurs précaires à temps partiel, rémunérés moins de 1 000 euros par mois, qui distribuent les journaux. De son côté, bpost emploie des travailleurs à temps plein avec une rémunération digne, même si elle pourrait encore s'améliorer.

On ne veut pas connaître demain dans le secteur des journaux les mêmes problèmes que ceux que l'on a connus hier dans le secteur des colis.

Dès lors, madame la ministre, quelle est votre analyse du problème de la concurrence déloyale dans le secteur de la livraison de journaux? Comment assurer des conditions de concurrence loyale dans ce secteur? Envisagez-vous d'étendre le champ d'application du *social level playing field*, actuellement limité aux colis, au secteur des journaux?

02.03 **Minister Petra De Sutter**: Mevrouw Vindevoghel, madame Bonaventure, bedankt voor uw vragen over de impact van het verdwijnen van de krantenconcessie voor bpost. In de plaats komt er een nieuw steunmechanisme.

Ter verduidelijking, u hebt met de vakbonden gesproken op 20 maart in de ochtend.

Le kern est arrivé à sa conclusion le même jour, à midi. Lorsque vous avez entendu les syndicats, ces derniers ne savaient pas encore ce qui allait être décidé par le gouvernement.

U hebt in de commissie kunnen spreken met de vakbonden en met de nieuwe CEO van bpost, en u hebt hen kunnen bevragen over de uitdagingen waar bpost voor staat. Tijdens die vergadering is er ingegaan op de impact die het verdwijnen van een deel van de volumes in de krantenbedeling zou kunnen hebben. Ik spreek in de voorwaardelijke wijs.

Het kader van het fiscale steunmechanisme is nu door de regering vastgelegd. De gesprekken tussen de uitgevers en bpost, en misschien ook andere distributeurs, zijn nu volop aan de gang. Zolang niet helemaal duidelijk is welk aandeel bpost zal kunnen behouden, blijft het zeer moeilijk om vandaag uitspraken te doen over de exacte impact op de medewerkers van bpost.

Comme je l'ai déjà dit à de multiples reprises, le dossier de la concession de presse en soi relève de la compétence de mon collègue, le ministre Dermagne.

Le gouvernement a décidé de prévoir une période transitoire de six mois, comme convenu à la fin de l'année dernière. Un premier accord avait été conclu en décembre dernier et nous l'avons reconfirmé la semaine dernière. Nous avons opté pour le système du crédit d'impôt qui est prévu à partir de juillet de cette année-ci jusqu'en 2026. Ce crédit d'impôt sera réparti entre les éditeurs et les magasins de journaux pour leur donner le temps de s'adapter à la nouvelle réalité du marché.

Pour moi, je le répète, une distribution qualitative des journaux et des périodiques reste importante pour notre démocratie.

Wat de hoorzitting met de CEO betreft, ik heb daarin eigenlijk niets gehoord dat ik nog niet wist. U weet dat bpost een autonoom overheidsbedrijf is, maar ik heb wel regelmatig contact met het management van bpost.

Mevrouw Vindevoghel, u verwijst naar de omscholing van personeel. Het is inderdaad aan bpost om, indien nodig, daarvoor inspanningen te leveren. In het verleden zijn er al transfers gebeurd van personeelsleden naar andere overheidsdiensten of andere overheidsniveaus. Wij zullen ons engageren om, althans wat ons deel daarin betreft, de nodige inspanningen te doen.

Enfin, madame Bonaventure, en ce qui concerne les conditions de concurrence équitable pour la distribution des journaux – un point très important qui me tient à cœur –, nous avons récemment adapté la loi postale pour garantir de bonnes conditions de travail aux livreurs de colis.

Le premier point d'attention consiste désormais en une mise en œuvre correcte de cette loi et des contrôles qui vont suivre par l'intermédiaire du SPF Économie. Pour l'instant, il faut le dire, les journaux et les périodiques ne relèvent pas du champ d'application de cette modification légale. Vous comprendrez qu'il n'est plus possible de changer cela au cours de la présente législature en raison du peu de temps qu'il nous reste et de tous les avis qu'il faudrait demander (Conseil d'État, Régions, Commission européenne, etc.). Si cela ne tenait qu'à moi, cette modification légale s'inscrirait sûrement, et j'espère que ce sera le cas, dans un prochain accord de gouvernement. Entre-temps, j'insiste auprès du régulateur pour qu'il exerce sa fonction de contrôle. Un cadre existe à l'égard de tous les opérateurs postaux afin de garantir des conditions de concurrence équitable dans le secteur postal, également pour la distribution de journaux et de périodiques.

02.04 **Maria Vindevoghel (PVDA-PTB):** Mevrouw de minister, ik heb deze discussie ook al met de CEO gehad: voor ons moet bpost een openbare dienst blijven.

Ik vrees dat dit de zwaarste aanval is die wij al hebben meegemaakt – ik hoor ook de mensen van bpost en van de vakbond – op onze openbare dienstverlening, omdat wij niet meer zullen kunnen verzekeren wat wij tot nu toe deden met de kranten en tijdschriften. Ik denk ook aan de vele kleine uitgevers. Het is voor mij niet duidelijk hoe dat zal verlopen voor de kleine vzw's. U hebt daar niet zo duidelijk op geantwoord.

Ik woon in Brussel en ik heb al 100 keer gezegd dat de kranten bij mij al worden geleverd door PPP, een bedrijf in onderaanneming. U zult nu dus ook de onderaanneming organiseren bij bpost. Ik vind dat erg.

(...): (...)

02.05 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Het zal zo zijn, want onderaannemers zullen de nieuwe markt veroveren. Ik heb het deze week nog aan iemand van de vakbond gevraagd – ik ken mensen die daar hebben gewerkt – en tot vandaag is er bij PPP nog altijd geen vakbond. Dat is pure uitbuiting en schijnzelfstandigheid. Gaan wij dat nu organiseren bij bpost? Ik ben daar heel bezorgd over, net zoals de vakorganisaties. Zoals mijn collega al zei, van vaste tewerkstelling gaan wij met het onderhandelde akkoord over naar preciaire tewerkstelling. Wij vinden dat geen goede zaak.

Voor ons is postbedeling een openbare dienst, die toegankelijk moet blijven voor iedereen. Er moeten goede jobs zijn, iedereen moet zijn krant kunnen krijgen en ook de kleine uitgevers moeten daarvan kunnen gebruikmaken.

02.06 Chanelle Bonaventure (PS): Madame la ministre, je vous remercie pour votre réponse.

Le dossier de bpost et de la concession postale aura été une affaire à rebondissements. Je sais que cela a été difficile et que le ministre Dermagne et vous-même avez vraiment fait de votre mieux pour préserver au maximum l'emploi chez bpost. J'espère que vous garderez cette vigilance dans les mois à venir, parce que les travailleurs concernés sont très inquiets pour leur avenir. Le 1^{er} juillet, les syndicats nous l'ont dit, c'est demain. Je ne doute pas que vous et le ministre Dermagne serez particulièrement attentifs à la manière dont tout cela va s'organiser.

Tout comme vous, j'espère qu'après le 9 juin on pourra mettre en place cette disposition particulière qui permettra de réguler les marchés comme dans le secteur des colis. J'espère également que nos inspecteurs sociaux pourront exercer leurs fonctions de contrôle dès que ces différentes modalités seront effectives sur le terrain.

02.07 Minister Petra De Sutter: Mevrouw Vindevoghel, u had het over de kleine uitgevers en over de vzw's. De vzw's zitten in het fiscale steunmechanisme en blijven volledig gesubsidieerd, zoals in het verleden. Wij hebben heel erg opgelet dat de niet-commerciële tijdschriften nog altijd bedeed zullen kunnen worden zoals voorheen. Dat wou ik toch even toelichten.

Voor de rest sluit ik mij aan bij uw wens dat wij de werkomstandigheden van de krantenverdelers bewaken. Wij zullen daar uiteraard alles voor doen. U hebt uit mijn antwoord aan mevrouw Bonaventure begrepen dat wij dit misschien kunnen meenemen in een uitbreiding van de pakjeswet tot kranten en tijdschriften. Dat zal voor de volgende regering zijn, maar wij willen uiteraard geen sociale dumping organiseren in de krantenverdeling terwijl wij die in de pakjesverdeling hebben tegengehouden. Dat mag u van mij aannemen.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

03 Samengevoegde vragen van

- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De mislukte integratie van bpost bank in BNP Paribas Fortis" (55041445C)

- Chanelle Bonaventure aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De dienstverlening aan de klanten van bpost bank na de overname door BNP Paribas" (55042131C)

03 Questions jointes de

- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "L'échec de l'intégration de bpost banque dans BNP Paribas Fortis" (55041445C)

- Chanelle Bonaventure à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Les services rendus aux clients de bpost banque à la suite du rachat par BNP Paribas" (55042131C)

03.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, wij hebben ons als enige altijd verzet tegen de privatisering van bpost bank en gewezen op de gevaren. Het was de latere CEO van bpost, de heer Tirez, die de privatisering van bpost bank heeft opgestart, met de politieke dekking van de vivaldiregering. Toen ik u daarover aansprak, bleek u niet eens echt op de hoogte te zijn van de privatiseringsdeal. Overigens informeert bpost u wel vaker niet, is meermaals gebleken.

Bpost bank was een no-nonsense bank: geen dure marketing, beleggingen en private bankers, maar simpele spaarproducten, zichtrekeningen en loketten bemand met echte mensen. Tegelijk was de bank winstgevend. Dat is natuurlijk ook de reden waarom BNP Paribas interesse had. Fortis heeft nu de volledige bank in handen, waardoor we opnieuw een belangrijke hefboom kwijt zijn om de banken toegankelijk te houden

Intussen heeft de overdracht al geleid tot een storm aan klachten van klanten die niet goed geholpen werden. Medewerkers van zowel bpost als bpost bank hebben actiegevoerd – ik heb zo'n actie bijgewoond – om uitdrukking te geven aan hun woede over de overdracht van bpost bank naar Fortis, omdat er al heel veel misgelopen is, ook al heeft Fortis geprobeerd om een en ander recht te trekken.

Waarom heeft de regering een heel toegankelijke bank die geld opbracht voor bpost, in handen gegeven van Fortis?

Voor welk bedrag heeft Paribas de overige aandelen van bpost bank overgenomen?

Hoe is de integratie van bpost bank verlopen? Hebt u zelf van klanten en personeel klachten daarover gehoord? Werd het personeel voldoende voorbereid op en opgeleid en begeleid in het nieuwe zakenpakket?

03.02 Chanelle Bonaventure (PS): Madame la ministre, depuis début janvier, les témoignages sur les difficultés observées aux guichets de bpost, tant pour les clients que pour le personnel, se multiplient. La cause en est la transition visiblement catastrophique qui suit l'intégration de bpost Banque à BNP Paribas.

Pour rappel, il était normalement prévu que rien ne devait changer dans les habitudes des clients de bpost Banque, qui allaient pouvoir recourir aux mêmes services dans l'environnement familier de leur bureau de poste. En pratique, comme l'a démontré un reportage du *Soir* paru au début du mois, les clients les plus dotés financièrement ont été réorientés vers BNP et les moins favorisés sont restés chez bpost, où ils font face à la détérioration du service rendu: plus de machines *selfbanking*, réduction du nombre d'opérations mensuelles gratuites, ainsi qu'un nouveau logiciel auquel le personnel n'a pas été formé et qui semble connaître constamment des bugs.

J'ai, en particulier, été interpellée par la situation du bureau de Verviers, mais je sais qu'elle est similaire en d'autres endroits. Ce contexte provoque des tensions parmi les clients et débouche parfois sur de la violence. À Verviers, un agent de sécurité a ainsi dû être engagé. Ces problèmes et les longues files d'attente qu'ils engendrent ont, par ailleurs, pour conséquence très concrète de cannibaliser l'espace dédié aux activités postales et donc de nuire au service attendu.

Madame la ministre, êtes-vous informée de ces problèmes? Des contacts ont-ils été pris avec les responsables de BNP Paribas? Si oui, qu'en est-il ressorti? Quelles sont les pistes de solution? Par quelle entité les coûts supplémentaires en matière de sécurité sont-ils assumés? Enfin, quelles mesures bpost prend-elle afin d'assurer l'effectivité des services postaux?

03.03 Petra De Sutter, ministre: Mevrouw Vindevoghel, madame Bonaventure, à nouveau, je vous remercie pour vos questions sur l'intégration de bpost Bank au sein de BNP Paribas Fortis.

Bpost en BNP Paribas Fortis hebben bpost bank sinds haar ontstaan in 1995 steeds gezamenlijk beheerd, in een 50/50-verhouding. Bpost bank was in tegenstelling tot Belfius dus nooit een echte overheidsbank waarin de overheid alle aandelen had, zoals u in uw vraag doet uitschijnen, mevrouw Vindevoghel.

Bpost heeft zijn resterende 50 % van de aandelen in bpost bank verkocht aan BNP Paribas Fortis. Ik was daarover inderdaad destijds niet ingelicht, maar dat was toen het management mij inderdaad

minder informeerde. U zult zich herinneren dat ik daar destijds fel op gereageerd heb. Hoe dan ook, we hebben naar aanleiding daarvan een *relation agreement* afgesproken en dat werkt goed. Ik word nu wel op de hoogte gebracht van dergelijke belangrijke beslissingen voor het bedrijf.

De raad van bestuur heeft zijn strategische beslissing om uit de financiële sector te treden, gemotiveerd door te wijzen op het feit dat de bankensector een totaal andere sector is dan die waarin bpost expertise heeft opgebouwd. Er zijn namelijk alsmaar strengere regels, zoals strenge kapitaalsvereisten, van toepassing en de rentevoeten, en dus ook de marges voor de banksector, waren laag. De verkoop van de aandelen zelf heeft bpost een *cash-in* van 119 miljoen euro opgeleverd.

Toutefois, bpost désire toujours offrir un accès aisé aux services bancaires de base et ce, conformément aux négociations. C'est pourquoi bpost a conclu un accord à long terme avec BNP Paribas Fortis pour que ses clients et ceux de BNP Paribas Fortis aient accès au réseau que constituent les 656 bureaux de poste et au réseau de BNP Paribas Fortis.

Bpost m'a assuré qu'elle continuera à respecter ses obligations en matière de service financier envers les clients tel que cela a été négocié dans le cadre du 7^{ème} contrat de gestion.

À l'avenir, bpost a l'ambition d'être davantage une alternative pour des organisations qui, quelle qu'en soit la raison, décident de diminuer leurs services physiques de première ligne et d'offrir des services en ligne. Je suis convaincu que bpost, de cette façon, avec son réseau étendu de bureaux de poste est bien placé pour y parvenir.

Bpost a eu l'idée de conclure des accords de ce genre avec BNP Paribas Fortis mais aussi avec d'autres institutions. Je lui laisse la liberté de définir sa stratégie pour le futur. Mais via le 7^{ème} contrat de gestion, de nombreux projets-pilotes ont été lancés qui font l'objet d'une évaluation et d'un exemple (nous avons abordé ce sujet avec M. Cogolati au sujet de la coopération avec la SNCB).

D'autres pouvoirs publics, la société civile, le secteur privé peuvent, avec bpost, conclure des accords pour examiner comment les bureaux de poste peuvent jouer un rôle dans le cadre des services de première ligne, par exemple, pour lutter contre la fracture numérique. Nous avons mis tout le processus sur les rails. Le prochain gouvernement pourra poursuivre dans cette voie s'il le souhaite.

Wat de incidenten betreft, bpost en BNP Paribas Fortis hebben mij verzekerd dat ze de integratie goed hebben voorbereid, met de sociale partners hebben overlegd, opleidingen hebben aangeboden, extra medewerkers in de postkantoren hebben aangeworven en in de nodige uitrusting hebben voorzien. Dat neemt niet weg dat het op de dag van de integratie en de dagen erna voor bepaalde kantoren een grote uitdaging was om alle vragen van de klanten te kunnen beantwoorden. Er rezen ook uitzonderlijke problemen die verband hielden met de strikte compliance van BNP Paribas Fortis, die van een andere orde is dan deze die bpost bank voorheen gebruikte, vooral in het kader van de antiwitwaswetgeving, wat leidde tot moeilijke momenten in een aantal kantoren en bij een aantal klanten.

Bpost heeft ook in bepaalde kantoren extra medewerkers moeten inzetten om de veiligheid te garanderen en om bezorgde klanten rustig te kunnen helpen.

Men vertelt mij dat de situatie nog steeds regelmatig wordt geëvalueerd en besproken met de sociale partners. Ondertussen zijn de laatste uitzonderlijke overgangsproblemen met de klanten besproken en opgelost.

03.04 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, ik lees een getuigenis voor van een medewerker van bpost, die me gevraagd heeft om expliciet die stem te laten horen. "We hebben een van onze juwelen met verlies verkocht. Onze sociale missie verdwijnt in naam van de winst. Toegang tot zelfbankieren, bankafschriften afdrukken of gratis overschrijvingen, het zijn allemaal diensten die vroeger door de openbare bank werden aangeboden, maar die dreigen te verdwijnen nu de klanten hun rekeningen overgeheveld zien naar Paribas. Erger nog, sommige bankkaarten zijn geblokkeerd. Verschillende mensen hebben geen toegang meer tot hun eigen bankrekening, noch die van hun kinderen. Dagenlang konden ze geen boodschappen doen of rekeningen betalen. Paribas zal veel winst maken dankzij ons werk. Ze vullen hun zakken, maar leveren niet de minimale service die het publiek nodig heeft. Hoe kunnen jullie zoiets laten gebeuren?"

Ik betreur de gang van zaken. Ik ben zelf naar een postkantoor in Brussel geweest, dat extra mensen moest inzetten omdat het een chaos was. Niet alle klanten hadden de communicatie goed begrepen. In Brussel zijn veel klanten immers de taal niet machtig. Dat heeft voor heel wat schrik gezorgd. Plots was hun kaart onbruikbaar en ze wisten niet wat te doen. Dat was een heel moeilijke situatie. Het past dus dat we een kritische stem over het verloop van de zaken laten horen. De integratie is niet goed aangepakt. Het zijn vaak kwetsbare personen die een rekening bij bpost bank hebben. Zij zijn in de kou blijven staan.

03.05 **Chanelle Bonaventure** (PS): Merci madame la ministre pour votre réponse.

Si je vous ai posé cette question, c'est parce que j'ai été témoin, dans le bureau de poste de ma commune, d'une situation qui m'a mise mal à l'aise et m'a franchement interpellée pour ce qui est de la confidentialité des données bancaires. J'ai également été interpellée par plusieurs aides familiales qui m'ont fait part de leurs difficultés pour accompagner leurs bénéficiaires dans cette transition de bpost vers BNP. Par ailleurs, en tant que cliente BNP, j'ai déjà été interpellée à plusieurs reprises par leurs pratiques commerciales.

Selon moi, bpost doit réellement rester une banque à visage humain et conserver sa qualité de service pour les clients, surtout ceux qui sont touchés par la fracture numérique, comme vous l'avez indiqué. Il est essentiel de rester vigilants quant aux services qu'offre bpost à ses utilisateurs de services bancaires.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

La réunion publique de commission est levée à 14 h 44.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 14.44 uur.