

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

16 janvier 2020

PROPOSITION DE RÉOLUTION

concernant le rôle social du facteur

(déposée par Mmes Melissa Depraetere
et Anja Vanrobaeys)

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

16 januari 2020

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

betreffende de sociale rol van de postbode

(ingediend door de dames Melissa Depraetere
en Anja Vanrobaeys)

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

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de numering van de publicaties:	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document 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 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 vertaald 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 (beigegekleurig papier)

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

La présente proposition reprend, dans les grandes lignes, l'objet de la proposition DOC 54 1596/001.

Un nouveau contrat de gestion (le septième) sera conclu entre l'État belge et bpost d'ici la fin de l'année 2020. Il nous semble important de souligner dans ce cadre la nécessité de maintenir le service universel actuel pour les citoyens, par exemple en continuant à miser sur des bureaux de poste et des points poste accessibles. De par la nature de ses activités et de ses obligations, bpost est physiquement présente dans chaque commune belge, les facteurs se rendant quotidiennement dans toutes les rues du Royaume. Grâce à cette proximité, les facteurs, les bureaux de poste et les points poste bénéficient de la confiance des citoyens. La proximité et l'expertise de bpost lui permettent de proposer une grande variété de services – y compris de services publics.

Il nous semble dès lors capital que le septième contrat de gestion accorde davantage d'attention au rôle social du facteur. Celui-ci est déjà mentionné à l'article 35 du sixième contrat de gestion, mais nous estimons qu'il doit encore être davantage concrétisé.

En juin 2015, IPSOS a publié les résultats d'une enquête relative aux services postaux belges, à la demande de l'autorité fédérale. IPSOS a vérifié auprès d'un échantillon de deux mille personnes (réparties de manière égale quant au sexe, à l'âge et à la région) si les services publics figurant dans le cinquième contrat de gestion satisfont aux besoins des citoyens. À cet égard, les points suivants ont été examinés: le besoin de proximité territoriale et sociale, la liberté de la presse, le droit à l'information, et l'information du public concernant la vie quotidienne.

Cette enquête a révélé que les répondants considèrent que le service social de bpost, tel que le paiement à domicile de plus de 40 000 allocations pour les moins-valides et les pensionnés (conformément à l'article 128 de l'arrêté royal du 12 janvier 1970) est très important. Septante pour cent des personnes interrogées ont insisté sur l'importance des paiements à domicile. Notre pays, comme le reste de l'Europe, est face au défi gigantesque de trouver une réponse appropriée au vieillissement futur de la population et à la hausse du nombre de ménages d'une personne. La Belgique compte actuellement 607 504 personnes de plus de quatre-vingts ans, d'ici 2060 pas moins d'une personne sur dix fera partie de cette tranche d'âge, c'est-à-dire 1 281 852 personnes.

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Dit voorstel neemt in grote lijnen de doelstelling over van voorstel DOC 54 1596/001.

Tegen het einde van 2020 wordt een nieuwe, zevende beheersovereenkomst gesloten tussen de Belgische Staat en bpost. In het licht van deze nieuwe beheersovereenkomst tussen de Belgische staat en bpost is het belangrijk voor ons om de huidige universele dienstverlening aan burgers te behouden, zoals het blijven inzetten op toegankelijke en bereikbare postkantoren en postpunten. Gezien de aard van haar activiteiten en verplichtingen is bpost fysiek aanwezig in elke gemeente van het land en komen de postbodes dagelijks in alle straten. Door deze nabijheid hebben burgers vertrouwen in postbodes, postkantoren en postpunten. Met haar expertise en nabijheid kan bpost een grote verscheidenheid aan diensten, ook publieke diensten, aanbieden.

Daarom is het voor ons ook belangrijk dat er in de zevende beheersovereenkomst meer aandacht komt voor de sociale rol van de postbode. De sociale rol van de postbode staat in het zesde beheerscontract onder atikel 35 maar voor ons moet dit nog meer worden geconcretiseerd.

In juni 2015 publiceerde IPSOS de resultaten van een onderzoek over de Belgische postdiensten, in opdracht van de federale overheid. IPSOS ging bij tweeduizend respondenten (gelijk verspreid over geslacht, leeftijd en regio) na of de openbare diensten, opgenomen in het vijfde beheerscontract, voldoen aan de noden van de burgers. Hierbij werd het volgende onderzocht: de nood aan territoriale en sociale nabijheid, de persvrijheid, het recht op informatie, en het informeren van het publiek over het dagelijks leven.

Uit deze enquête bleek dat de respondenten de sociale dienstverlening van bpost, zoals de huis-aan-huis uitbetaling van meer dan 40 000 uitkeringen voor mindervaliden en gepensioneerden (overeenkomstig artikel 128 van het koninklijk besluit van 12 januari 1970) zeer belangrijk vonden. Zeventig procent van de ondervraagden benadrukten de belangrijkheid van de huis-aan-huis uitbetalingen. Ons land staat, zoals de rest van Europa, voor de enorme uitdaging om de nakende vergrijzing en de toename van het aantal éénpersoonshuishoudens goed op te vangen. Momenteel telt België 607 504 tachtigplussers, tegen 2060 zal maar liefst 1 mens op 10 ouder zijn dan tachtig, dat zijn maar liefst 1 281 852 personen. Het aandeel eenpersoonshuishoudens stijgt van 34 % in

La part des ménages d'une personne passera de 34 % en 2017 à 42 % en 2070.¹ Les administrations locales (CPAS et/ou communes) ne disposent pas du personnel nécessaire pour effectuer des visites à domicile chez tout le monde et elles cherchaient, par conséquent, une solution en vue de pouvoir intervenir de manière plus rapide et plus ciblée chez les personnes en détresse. L'enquête révèle en ce qui concerne la Flandre que trois seniors sur dix (65+) vivant à domicile se sentent parfois seuls.² Sept pour cent déclarent être souvent seuls. Une mesure indirecte de la solitude, sans la désigner nommément, nous apprend qu'en Flandre, la solitude est même encore plus forte chez les personnes âgées.

Quatre seniors sur dix y sont confrontés, à des degrés plus ou moins sérieux. Selon cette méthode, près de 10 % des plus de 65 ans sont touchés par une forme sévère de solitude.

Le projet Bclose à Ostende et dans une trentaine d'autres communes

La Maison sociale d'Ostende a réalisé un projet pilote dans lequel les facteurs ont rendu visite à des seniors dans le but de les sortir de leur isolement ou de détecter d'éventuels problèmes de dépendance. Le projet entendait répertorier les seniors dépendants, mais la Maison sociale disposait de trop peu de moyens humains pour ce faire. Elle s'est ainsi fait aidée par bpost, qui est intervenue comme premier filtre objectif, afin de pouvoir agir elle-même de manière plus ciblée par la suite. Un courrier informait au préalable les seniors concernés de la visite du facteur dans le cadre de cette initiative. Ce courrier expliquait qu'ils pouvaient s'attendre à avoir prochainement la visite du facteur à l'occasion de laquelle quelques questions leur seraient posées telles que: "Avez-vous des contacts quotidiens avec l'extérieur?", "Avez-vous une aide-ménagère?" ou "Vous arrive-t-il encore de sortir?". Les facteurs ont prêté attention à cet égard à la situation de la personne: observe-t-on par exemple des signes de négligence? La personne paraît-elle confuse? Suivant les résultats, la Maison sociale a ensuite pu mobiliser des travailleurs sociaux de manière ciblée pour effectuer une visite à domicile. Pour cette initiative supplémentaire, le CPAS d'Ostende a conclu avec bpost un contrat prévoyant une rémunération par visite. Les facteurs ont suivi une courte formation à cet effet.

2017 tot 42 % in 2070.¹ Lokale besturen (OCMW's en/of gemeenten) hebben niet de mankracht om bij iedereen huisbezoeken af te leggen en zochten daarom naar een oplossing om sneller en doelgerichter te kunnen optreden bij mensen in nood. Uit onderzoek voor Vlaanderen blijkt dat drie op tien thuiswonende ouderen (65+) zich soms eenzaam voelt.² Zeven procent zegt dikwijls eenzaam te zijn. Een indirecte meting van eenzaamheid, zonder "eenzaamheid" als dusdanig te benoemen, leert dat er in Vlaanderen zelfs nog een grotere eenzaamheid is onder ouderen.

Vier op tien ouderen heeft er in beperkte of ernstige mate mee te maken. Bijna tien procent van de 65-plus-sers wordt volgens deze methode geconfronteerd met ernstige eenzaamheid.

Bclose project in Oostende en een dertigtal andere gemeenten

Het Sociaal Huis van Oostende heeft een pilootproject uitgevoerd waarbij postbodes bejaarden bezoeken om hen uit hun isolement te halen of om mogelijke problemen te detecteren van hulpbehoevendheid. Het project wilde hulpbehoevenden bejaarden in kaart brengen maar het Sociaal Huis werd geconfronteerd met onvoldoende werkrachten om deze taak te vervullen. Daarom liet het zich ondersteunen door bpost, dat optrad als eerste objectieve filter, om vervolgens zelf meer gericht actie te kunnen ondernemen. Het initiatief met het bezoek van de postbode werd naar de betrokken senioren vooraf aangekondigd met een brief. Daarin werd toegelicht dat hij of zij binnenkort het bezoek van de postbode mocht verwachten waarbij hem enkele vragen zouden worden gesteld zoals: "Hebt u dagelijks contact met iemand?", "Hebt u hulp in het huishouden?" of "Gaat u nog naar buiten?" De postbodes kijken daarbij ook naar de situatie waarin de persoon verkeert: zijn er bijvoorbeeld indicaties van verwaarlozing? Komt de persoon verward over? Op basis van de resultaten kon het Sociaal Huis vervolgens gericht maatschappelijk werkers inzetten om op huisbezoek te gaan. Voor dit extra initiatief heeft het OCMW van Oostende een contract gesloten met bpost, dat per bezoek wordt betaald. De postbodes kregen hiervoor een korte opleiding.

¹ Bureau fédéral du Plan: Perspectives démographiques 2018-2070. Population et ménages.

² VANDENBROUCKE, S., VERMEULEN, B., MAGGI, P., DELYE, S., GOSSET, C. et DECLERCQ, A., Vieillir, mais pas tout seul. Une enquête sur la solitude et l'isolement social des personnes âgées en Belgique, Bruxelles, Fondation Roi Baudouin, 2012.

¹ Planbureau: Demografische vooruitzichten 2018-2070 Bevolking en Huishoudens.

² VANDENBROUCKE, S., VERMEULEN, B., MAGGI, P., DELYE, S., GOSSET, C. en DECLERCQ, A., Oud word je niet alleen. Een enquête over eenzaamheid en sociaal isolement bij ouderen in België", Brussel, Koning Boudewijnstichting, 2012.

Ce projet s'est étendu à une trentaine d'autres communes: Aalter, Affligem, Anvers (Berchem), Beringen, Boom, Brakel, Chastre, Edegem, Ixelles, Evergem, Grimbergen, Hasselt, Jette, Kapelle-op-den-bos, Keerbergen, Liedekerke, Lochristi, Maasmechelen, Olen, Tielt, Mortsel, Nijlen, Putte, Schilde, Turnhout, Wervik, Wilrijk, Zandhoven, Zoersel. Il repose toutefois sur des contrats bilatéraux conclus en toute indépendance par bpost avec les CPAS, sans l'intervention des autorités supérieures. Ce projet a reçu un accueil très positif, tant de la part des CPAS que de la part des facteurs et des octogénaires visés.

Élargissement des tâches sociales dans un contexte de diminution du volume de courrier

Douze mille facteurs passent quotidiennement (sauf le dimanche) dans toutes les rues du pays, où le facteur est une personne familière pour presque tous les Belges, de sorte que de nombreux facteurs connaissent bien les habitants des quartiers où ils effectuent leurs tournées.

Depuis l'avènement du courrier électronique et de la numérisation de la correspondance et des factures, et en conséquence des changements d'habitudes des consommateurs, le volume de courrier distribué par bpost diminue de plus en plus chaque année. Actuellement, bpost enregistre une baisse annuelle de 9 %, et le marché des petits colis, en plein essor, ne peut pas compenser cette perte.

Pour faire face au défi que représente la diminution du volume de courrier, outre les départs naturels et l'accent mis sur le marché des petits colis, bpost pourrait proposer de plus en plus de services "à domicile" pour lesquels le facteur devrait littéralement sonner aux portes. Dans ce cas, bpost serait rémunérée pour le temps consacré par le facteur à sa visite.

Cette mission doit également s'inscrire dans le profil de fonction du facteur. Le facteur demeure un prestataire de services logistiques neutre qui peut assumer de petites tâches sociales.

Le projet mené à Ostende et dans une trentaine d'autres communes montre que le facteur est bien placé pour jouer également un rôle social dans la société.

Het project kreeg navolging in een dertigtal andere gemeenten, namelijk Aalter, Affligem, Antwerpen (Berchem), Beringen, Boom, Brakel, Chastre, Edegem, Elsene, Evergem, Grimbergen, Hasselt, Jette, Kapelle-op-den-bos, Keerbergen, Liedekerke, Lochristi, Maasmechelen, Olen, Tielt, Mortsel, Nijlen, Putte, Schilde, Turnhout, Wervik, Wilrijk, Zandhoven, Zoersel. Dit zijn echter bilaterale contracten die bpost zelfstandig sluit met de OCMW's, zonder interventie van de hogere overheden. Het project wordt zeer positief onthaald, zowel door het OCMW als door de postbodes en de tachtigplussers zelf.

Uitbreiding van maatschappelijke taken in een context van dalend briefvolume

Twaalfduizend postmannen en vrouwen passeren dagelijks (met uitzondering van zondag) in elke straat van het land en vormen een vertrouwd beeld voor nagenoeg elke Belg. Hierdoor kennen veel postbodes goed de mensen in de desbetreffende buurt.

Sinds het opkomen van de e-mail en de digitalisering van correspondentie en facturen en de veranderende gewoonten van gebruikers daalt het brievenvolume van bpost jaarlijks sneller. Momenteel wordt er rekening gehouden met een jaarlijkse daling van 9 %. Momenteel kan de stijgende pakjesmarkt dit verlies niet compenseren.

Eén van de manieren waarop bpost deze uitdaging van slinkend briefvolume aanpakt, buiten natuurlijke afvloeiingen en de inzet op de pakjesmarkt, is het meer en meer aanbieden van zogenaamde "bel-diensten", dit wil zeggen producten waarvoor letterlijk moet worden aangebeld door de postbode. bpost wordt hierbij betaald voor de tijd die de postbode per bezoek uittrekt.

De opdracht moet ook passen binnen het functieprofiel van een postbode. De postbode blijft een neutrale logistieke dienstverlener die kleine sociale taken op zich kan nemen.

Het project in Oostende en een dertigtal andere gemeenten toont aan dat de postbode goed geplaatst is om bijkomend een sociale rol op te nemen in de samenleving.

Un élargissement du groupe-cible est dès lors envisagé, par exemple pour une enquête sur les immeubles inoccupés. Par ailleurs, bpost mène déjà des projets en collaboration avec des entreprises d'utilité publique pour le relevé de compteurs et la livraison de courses à domicile.

Er wordt dan ook gekeken naar een uitbreiding van de doelgroep. Bijvoorbeeld voor een onderzoek naar leegstand. Daarnaast heeft bpost al projecten lopen met nutsbedrijven voor het opnemen van de meterstanden en het aan huis bezorgen van boodschappen.

Melissa DEPRAETERE (sp.a)
Anja VANROBAEYS (sp.a)

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. renvoyant à l'enquête IPSOS de juin 2015 dont il ressort que 70 % des personnes interrogées estiment que le rôle social du facteur est extrêmement important et que le facteur est digne de confiance;

B. soulignant la proximité des facteurs qui passent quotidiennement dans toutes les rues du pays;

C. constatant que la Belgique compte actuellement 607 504 octogénaires et que les CPAS manquent de personnel pour suivre ces personnes de près dans une première phase;

D. soulignant le succès du projet-pilote mené à Ostende et dans 29 autres communes, où des enquêtes ont été réalisées auprès d'octogénaires pour évaluer l'isolement et la dépendance;

E. pointant le recul progressif du volume de courrier traité par bpost, ainsi que la nécessité que bpost exerce de nouvelles tâches pour survivre dans un secteur concurrentiel;

F. constatant qu'il existe des possibilités d'élargissement à d'autres enquêtes (visant, par exemple, l'identification d'adresses ou de logements inoccupés afin de réduire les risques y afférents);

G. recommandant de rechercher des synergies entre les différentes autorités publiques pour la fourniture de services à la population;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

1. d'examiner, en concertation avec les villes, les communes et bpost, si des projets de cette nature peuvent être étendus à l'ensemble du territoire belge;

2. de réinscrire le rôle social du facteur, décrit dans le sixième contrat de gestion, dans le septième contrat de gestion, et de concrétiser ce rôle davantage, tout en tenant compte du profil du facteur, du temps supplémentaire devant être accordé aux facteurs à cet effet, et de la rémunération financière correspondante;

3. de faire en sorte que les tâches supplémentaires confiées au facteur et à bpost pour assurer adéquatement ce rôle social fassent l'objet d'une compensation financière de la part de l'autorité fédérale;

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. verwijst naar de IPSOS-enquête van juni 2015 die aantoonde dat 70 % van de respondenten de sociale rol van de postbode uiterst belangrijk vindt en de postbode vertrouwen geniet;

B. wijst op de nabijheid van de postbode die dagelijks in alle straten van België passeert;

C. stelt vast dat België momenteel 607 504 tachtig-plussers telt en dat de OCMW's onvoldoende personeel hebben om deze mensen in een eerste fase van nabij op te volgen;

D. wijst op het succes van het pilootproject in Oostende en 29 andere gemeenten waarbij er enquêtes worden afgenomen bij tachtigplussers om te kijken naar vereenzaming en hulpbehoefendheid;

E. wijst op het gestaag dalende brievenpostvolume van bpost en op de noodzaak van nieuwe taken om overeind te blijven in een concurrentiële sector;

F. stelt vast dat dit mogelijkheden biedt voor een uitbreiding naar andere onderzoeken (bijvoorbeeld het in kaart brengen van adressen of leegstand om hieraan gelinkte risico's te reduceren);

G. stuurt aan op het zoeken naar synergieën tussen de verschillende overheden voor de dienstverlening aan de bevolking;

VERZOEKT DE FEDERALE REGERING:

1. samen met de steden, gemeenten en bpost te onderzoeken of dergelijke projecten kunnen worden uitgebreid naar het volledige Belgische grondgebied;

2. de sociale rol van de postbode zoals beschreven in de zesde beheersovereenkomst, opnieuw op te nemen in het zevende beheerscontract en deze rol verder te concretiseren hierbij rekening te houden met het profiel van de postbode, de extra tijd die postbodes hiervoor moeten krijgen en de bijbehorende financiële vergoeding die hier tegenover staat;

3. dat de extra taken die de postbode en bpost zelf krijgen toebedeeld om de sociale rol voldoende te vervullen, dat de federale overheid hier financiële compensatie tegenover zet;

4. de faire en sorte que les fonctions confiées au facteur soient neutres et ne soient jamais de nature à l'obliger de se charger des tâches d'un contrôleur ou d'un inspecteur social.

28 novembre 2019

4. dat de functies die de postbode krijgt toebedeeld neutraal zijn en nooit van de orde mogen zijn zodat hij of zij de taken van een sociaal controleur of inspecteur op zich moet nemen.

28 november 2019

Melissa DEPRAETERE (sp.a)
Anja VANROBAEYS (sp.a)