

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

20 décembre 2021

PROJET DE LOI**contenant le Budget général des dépenses
pour l'année budgétaire 2022****AVIS****sur la section 06 – SPF Stratégie et
Appui (*partim*: Poste)
et sur la section 33 – SPF Mobilité
et Transports
(*partim*: régulation du transport
ferroviaire et aérien)****RAPPORT**FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DE LA MOBILITÉ, DES ENTREPRISES PUBLIQUES ET
DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES
PAR
M. Joris VANDENBROUCKE**SOMMAIRE**

Pages

- I. Exposé introductif de la vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste 3
- II. Discussion générale 9
- III. Avis 30

*Voir:*Doc 55 **2292/ (2021/2022)**:

- 001: Projet de loi.
- 002: Amendements.
- 003 et 004: Rapports.
- 005: Amendements.
- 006 à 037: Rapports.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

20 december 2021

WETSONTWERP**houdende de Algemene uitgavenbegroting
voor het begrotingsjaar 2022****ADVIES****over sectie 06 – FOD Beleid en
Ondersteuning (*partim*: Post)
en over sectie 33 – FOD Mobiliteit en
Vervoer
(*partim*: regulering van het spoor-
en luchtverkeer)****VERSLAG**NAMENS DE COMMISSIE
VOOR MOBILITEIT, OVERHEIDSBEDRIJVEN EN
FEDERALE INSTELLINGEN
UITGEBRACHT DOOR
DE HEER **Joris VANDENBROUCKE****INHOUD**

Blz.

- I. Inleidende uiteenzetting van de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post 3
- II. Algemene bespreking 9
- III. Advies 30

*Zie:*Doc 55 **2292/ (2021/2022)**:

- 001: Wetsontwerp.
- 002: Amendementen.
- 003 en 004: Verslagen.
- 005: Amendementen.
- 006 tot 037: Verslagen.

06006

**Composition de la commission à la date de dépôt du rapport/
Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag**
Président/Voorzitter: Jean-Marc Delizée

A. — Titulaires / Vaste leden:

N-VA	Frieda Gijbels, Wouter Raskin, Tomas Roggeman
Ecolo-Groen	Kim Buyst, Nicolas Parent, Olivier Vajda
PS	Jean-Marc Delizée, Mélissa Hanus, Laurence Zanchetta
VB	Pieter De Spiegeleer, Frank Troosters
MR	Emmanuel Burton, Vincent Scourneau
CD&V	Jef Van den Bergh
PVDA-PTB	Maria Vindevoghel
Open Vld	Marianne Verhaert
Vooruit	Joris Vandenbroucke

B. — Suppléants / Plaatsvervangers:

Michael Freilich, Sigrid Goethals, Yoleen Van Camp, Bert Wollants
N ., Cécile Cornet, Guillaume Defossé, Eva Platteau
Malik Ben Achour, André Flahaut, Daniel Senesael, Sophie Thémont
Steven Creyelman, Nathalie Dewulf, Erik Gilissen
Christophe Bombled, Katrin Jadin, Florence Reuter
Jan Briers, Franky Demon
Gaby Colebunders, Roberto D'Amico
Jasper Pillen, Tim Vandenput
Melissa Depraetere, Anja Vanrobaeys

C. — Membres sans voix délibérative / Niet-stemgerechtigde leden:

cdH	Josy Arens
DéFI	Sophie Rohonyi

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
Vooruit	: Vooruit
cdH	: centre démocrate Humaniste
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de numerering 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 defi nitieve 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 (beigekleurig papier)

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné la section 06 – SPF Stratégie et Appui (*partim*: Poste) et la section 33 – SPF Mobilité et Transports (*partim*: régulation du transport ferroviaire et aérien), du projet de budget général des dépenses pour l'année 2022 (DOC 55 2292/001) ainsi que la justification du Budget général des dépenses pour l'année budgétaire 2022 (DOC 55 2293/004 et DOC 55 2293/017) et la note de politique générale, (DOC 55 2294/010) de la vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste, y compris les commentaires et les observations de la Cour des comptes (DOC 55 2291/003) au cours de sa réunion du 23 novembre 2021.

I. — EXPOSÉ INTRODUCTIF DE LA VICE-PREMIÈRE MINISTRE ET MINISTRE DE LA FONCTION PUBLIQUE, DES ENTREPRISES PUBLIQUES, DES TÉLÉCOMMUNICATIONS ET DE LA POSTE

La vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste, Mme Petra De Sutter, fait l'exposé suivant.

La note de politique générale à l'examen porte sur le secteur postal et, par extension, sur le secteur du commerce électronique, sur les entreprises publiques et, pour le contrôle du rail, sur le service de sécurité et d'interopérabilité des chemins de fer (SSICF), d'une part, et, d'autre part, sur l'organisme d'enquête sur les accidents et incidents ferroviaires (OEAFI).

Après une année de crise en 2020, notre pays était encore confronté à la pandémie du coronavirus au premier semestre 2021. Dès le début de la crise, le secteur postal et les entreprises publiques Proximus et bpost ont joué un rôle crucial, en garantissant notamment des possibilités de télétravail et d'enseignement numérique à domicile, mais également la livraison ininterrompue des colis.

Secteur postal/commerce en ligne

Le principal fil rouge pour les années politiques à venir sera sans aucun doute l'évolution de l'e-commerce, où le défi consiste à concilier la croissance des livraisons de colis avec le besoin d'augmenter la durabilité, au niveau social et environnemental.

DAMES EN HEREN,

Tijdens haar vergadering van 23 november 2021 heeft uw commissie sectie 06 – FOD Beleid en Ondersteuning (*partim*: Post) alsook sectie 33 – FOD Mobiliteit en Vervoer (*partim*: regulering van het spoor- en luchtverkeer) besproken van het wetsontwerp houdende de Algemene uitgavenbegroting voor het begrotingsjaar 2022 (DOC 55 2292/001), alsook de verantwoording van de Algemene uitgavenbegroting voor het begrotingsjaar 2022 (DOC 55 2293/004 en DOC 55 2293/017) en de beleidsnota (DOC 55 2294/010) van de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post, met inbegrip van het commentaar en de opmerkingen van het Rekenhof (DOC 55 2291/003).

I. — INLEIDENDE UITEENZETTING VAN DE VICE-EERSTEMINISTER EN MINISTER VAN AMBTENARENZAKEN, OVERHEIDSBEDRIJVEN, TELECOMMUNICATIE EN POST

Mevrouw Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post, geeft de volgende uiteenzetting.

De beleidsnota betreft de postsector en bij uitbreiding de e-commerce sector, de overheidsbedrijven en voor de spoorcontrole enerzijds de Dienst Veiligheid en Interoperabiliteit van de Spoorwegen (DVIS) en anderzijds het Onderzoeksorgaan voor Ongevallen en Incidenten op het Spoor (OOIS).

Na het crisisjaar 2020 moest België in de eerste helft van 2021 nog steeds het hoofd bieden aan de coronapandemie. Van bij het begin van de crisis hebben de postsector en de overheidsbedrijven Proximus en bpost een cruciale rol gespeeld, met name door de mogelijkheid tot telewerken en digitaal thuisonderwijs, maar ook door de ononderbroken bezorging van pakketpost te waarborgen.

Postsector/e-commerce

De evolutie van de e-commerce vormt ongetwijfeld de belangrijkste leidraad voor de volgende beleidsjaren. De uitdaging bestaat erin de toename van het aantal pakketleveringen te verzoenen met de vereiste verduurzaming op sociaal en ecologisch gebied.

La thématique des conditions de travail dans le secteur de la distribution de colis est très présente dans les médias. Selon le reportage de VTM, les dysfonctionnements sont nombreux dans ce secteur, et si tous ces dysfonctionnements sont avérés, un problème colossal et urgent se pose. Il est établi que le secteur de la distribution des colis se caractérise aujourd'hui par un grand nombre de prestataires de services postaux qui recourent de manière structurelle et généralisée à la sous-traitance. La distribution des colis, notamment la livraison du dernier kilomètre, est donc principalement, voire *quasi* exclusivement, entre les mains d'une multitude d'entreprises de sous-traitance de petite taille ou de taille moyenne. Cette sous-traitance se caractérise par un lien de dépendance des sous-traitants vis-à-vis des prestataires de services postaux. Ce sont les livreurs employés par ces sous-traitants qui en paient le prix. La forte concurrence favorise un nivellement par le bas en matière de salaires et de conditions de travail pour les livreurs.

Mais la ministre veut être claire: le fait que des travailleurs peu qualifiés ne bénéficiant pas ou guère de protection sociale livrent nos colis en contrepartie de salaires très bas et durant des journées de travail très longues ne peut pas devenir la norme, pas moins que le recours à des enfants. C'est pourquoi il convient d'améliorer le cadre législatif à cet égard, pour remédier à cette situation.

Comme cela a déjà été indiqué en séance plénière, des mesures seront prises dans ce domaine. Des mesures sont déjà mentionnées dans la note de politique générale à l'examen, ainsi que dans le compte-rendu du conclave budgétaire. La ministre œuvre à la préparation d'un projet de loi qui sera très prochainement présenté au gouvernement et qui devra mettre un terme à ce type de pratiques peu scrupuleuses qui découlent du recours systématique à la sous-traitance.

Outre l'aspect social du travail dans le secteur postal, nous devons aussi accorder davantage d'attention à l'empreinte écologique des achats en ligne. Si l'on enregistrait environ 72 millions de colis livrés dans notre pays en 2010, ce nombre est passé à près de 336 millions l'année dernière, soit une croissance stupéfiante de 366 % en dix ans. Un effort mondial doit être consenti pour réduire nos émissions de gaz à effet de serre. La Belgique s'y est elle aussi engagée au travers des objectifs de l'accord de durabilité du gouvernement fédéral, du Plan national énergie-climat, du Pacte vert pour l'Europe et des Accords de Paris et de Glasgow. C'est pourquoi la ministre a lancé un processus plus large visant à œuvrer, avec le secteur, l'IBPT et les parties prenantes concernées, au renforcement de la durabilité des livraisons de colis et du secteur du commerce en

De werkomstandigheden in de pakjessector zijn prominent aanwezig in de media. Uit de VTM-reportage zou blijken dat er heel wat zaken mislopen in de sector, en mocht dit allemaal kloppen, dan is er een enorm en urgent probleem. Het staat vast dat de sector van de koerierdiensten vandaag wordt gekenmerkt door een groot aantal aanbieders van postdiensten die structureel en algemeen een beroep doen op onderaanneming. De distributie van pakjes, in het bijzonder de *last mile*-levering, is zo voornamelijk en zelfs bijna exclusief in de handen van een veelvoud aan kleine en middelgrote bedrijven in onderaanneming. Deze onderaanneming wordt gekenmerkt door een band van afhankelijkheid van de onderaannemers ten opzichte van de aanbieders van postdiensten. Het zijn de voor die onderaannemers werkende koeriers die er de prijs voor betalen. De grote concurrentie bevordert een "race naar de bodem" qua lonen en werkomstandigheden van de koeriers.

Maar de minister wil duidelijk zijn; het mag niet de norm worden dat kortgeschoolde personen met amper tot geen sociale bescherming onze pakketten rondbrengen tegen zeer lage lonen en zeer lange uren, laat staan dat kinderen worden ingezet. Daarom dient voor deze situatie in een beter wetgevend kader te worden voorzien.

Zoals ook al in de plenaire vergadering werd aangegeven, zal op dit gebied actie worden ondernomen. Het staat reeds in deze beleidsnota, alsook in de notities van het begrotingsconclaf. De minister heeft een wetsontwerp in voorbereiding, dat zeer binnenkort wordt voorgesteld aan de regering. Die wet moet ervoor zorgen dat dit soort cowboypraktijken, die voortvloeien uit de systematische inschakeling van onderaannemers, aan banden worden gelegd.

Naast het sociale aspect binnen de postsector dient ook meer aandacht uit te gaan naar de ecologische impact van onlineshopping. In 2010 waren er ongeveer 72 miljoen afgeleverde pakketten in ons land; dat volume steeg tot ongeveer 336 miljoen vorig jaar. Dit komt neer op een verbluffende groei van 366 % op tien jaar. Er is een wereldwijde inspanning om de uitstoot van broeikasgassen te verminderen. Ook België heeft zich hiertoe verbonden via de doelstellingen van het duurzaamheidsakkoord van de federale regering, het Nationaal Energie- en Klimaatplan, de Europese *Green Deal* en het Akkoord van Parijs en Glasgow. Daarom heeft de minister een groter traject opgestart om samen met de sector, het BIPT en relevante stakeholders de komende maanden en jaren te werken op de verduurzaming van de koerierdiensten en e-commerce in ons land. Hierbij zal verder worden

ligne dans notre pays au cours des mois et des années à venir. Pour atteindre cet objectif, on se reposera sur l'étude de l'IBPT sur le commerce en ligne, on examinera le cadre juridique susceptible d'être élaboré et on envisagera surtout ce défi aussi largement que possible, c'est-à-dire qu'il sera tenu compte non seulement du rôle des opérateurs postaux, mais aussi des commerces en ligne, des consommateurs et des pouvoirs publics. Il s'agira donc d'une approche holistique.

En outre, la demande croissante de colis et la présence croissante d'opérateurs postaux sur les routes en Belgique ont également un impact sur le trafic. Au cours de la prochaine année politique, le gouvernement s'efforcera également de sensibiliser le secteur des colis afin de mettre davantage l'accent sur la formation des livreurs de colis, de manière à réduire le nombre d'accidents impliquant principalement des usagers faibles de la route. Conjointement avec le secteur et d'autres parties prenantes, le gouvernement veut mettre en place des actions concernant les comportements des opérateurs de colis en matière de conduite et de stationnement, allant de l'organisation de cours de formation à la sensibilisation des conducteurs.

Voilà pour le secteur postal. Ensuite, il y a les entreprises publiques qui doivent donner l'exemple, tant en termes de gouvernance et de dialogue social qu'en termes de gestion des plans de transformation et de durabilité. Dans les années à venir, des étapes importantes seront franchies dans ces domaines, ce qui démontre l'importance d'une participation durable de l'État.

Proximus

En qualité d'entreprise publique autonome, Proximus peut contribuer à la concrétisation des objectifs stratégiques sur deux fronts: la numérisation et le renforcement de la durabilité.

En ce qui concerne le renforcement de la durabilité, Proximus a déjà démontré, au cours de l'année politique écoulée, son engagement en faveur de projets ayant une incidence positive dans les domaines de l'efficacité énergétique, des énergies renouvelables et de la mobilité verte, notamment, au travers de la publication de son cadre de financement durable.

Dans le cadre des ODD relatifs aux infrastructures durables et résilientes, Proximus a un rôle à jouer dans le déploiement de bornes de recharge électrique et d'un réseau de fibre optique étendu. Les entreprises comme Proximus disposent par exemple d'infrastructures réparties sur l'ensemble du territoire et qui pourraient être converties pour fournir des points de recharge électrique au niveau local. La semaine dernière, la présentation du

gebouwd op de e-commerce-studie van het BIPT, zal worden nagegaan welk juridisch kader mogelijk is en zal deze uitdaging bovenal zo breed mogelijk worden benaderd. Dat wil zeggen dat niet alleen zal worden gekeken naar de rol van postoperatoren, maar ook webwinkels, consumenten en overheden. Het zal dus een holistische benadering zijn.

Bovendien heeft de toenemende vraag naar pakketpost en de toenemende aanwezigheid van postbezorgers op de Belgische wegen ook gevolgen voor het verkeer. Het komende beleidsjaar zal de regering tevens inzetten op de bewustmaking van de pakketsector, teneinde meer aandacht te besteden aan opleidingen voor koeriers om aldus het aantal ongevallen met voornamelijk zwakke weggebruikers te doen dalen. Samen met de sector en andere stakeholders beoogt de regering acties op te zetten inzake het rij- en parkeergedrag van koeriers, gaande van opleidingen tot de bewustmaking van de chauffeurs.

Tot zover de postsector. Voorts moeten de overheids-bedrijven het goede voorbeeld geven, zowel op het stuk van governance en sociale dialoog als op dat van het beheer van de transformatie- en duurzaamheidsplannen. Ter zake zullen de komende jaren belangrijke stappen worden gezet. Daaruit blijkt dat een duurzame overheidsparticipatie belangrijk is.

Proximus

Als autonoom overheidsbedrijf kan Proximus op twee fronten, zijnde digitalisering en verduurzaming, helpen bij het verwezenlijken van de beleidsdoelstellingen.

Wat verduurzaming betreft, liet Proximus het voorbije beleidsjaar reeds zijn inzet blijken voor projecten met een gunstig effect op het vlak van onder andere energie-efficiëntie, hernieuwbare energie en groene mobiliteit, met de publicatie van zijn duurzaam financieringskader.

In het kader van de SDG's rond de duurzame en veerkrachtige infrastructuur heeft Proximus een rol te spelen in de uitrol van elektrische laadpalen en een uitgebreid glasvezelnetwerk. Zo beschikken bedrijven als Proximus over infrastructuur die over het hele grondgebied verspreid is en die omgebouwd kan worden om in lokale elektrische laadpunten te voorzien. Vorige week was er de voorstelling van een eerste proefproject in

premier projet-pilote visant à convertir des armoires de trottoir en bornes de recharge pour voitures électriques a eu lieu à Malines. Plusieurs projets-pilotes de ce type suivront rapidement.

Proximus reste un acteur clé dans le déploiement de la fibre optique, un pilier crucial de la poursuite de la digitalisation et du déploiement de l'Internet rapide en Belgique. En 2021, Proximus a doublé la vitesse de déploiement de la fibre optique. En 2022, le déploiement atteindra sa vitesse de croisière, et Proximus trouvera un partenaire dans le gouvernement fédéral pour la poursuite du déploiement de la fibre optique. À l'horizon 2028, l'ambition reste de permettre à 70 % des ménages en Belgique d'être connectés au réseau de fibre optique. Grâce au plan haut débit, les éventuels obstacles au déploiement sont répertoriés et éliminés autant que possible.

bpost

Pour sa part, bpost s'est aussi lancée dans la durabilité économique, environnementale et sociale. Il y a lieu de mentionner ceci au sujet de cette transformation vers plus de durabilité. Le renouvellement du Conseil d'administration et la désignation du nouveau CEO constituent une première étape importante de cette transformation.

Les nouveaux membres et le nouveau CEO sont pleinement conscients des enjeux de durabilité, comme en témoigne par exemple la mise sur pied du nouveau comité ESG. Au cours de l'année politique écoulée, un septième contrat de gestion ambitieux entre bpost et l'État belge, qui entrera en vigueur à partir de 2022, a aussi été négocié. Il s'accompagne, pour la première fois, d'une charte de "Responsabilité Sociétale des Entreprises". bpost s'engage par cette charte à réduire les émissions de carbone de l'entreprise de plus de 60 % par rapport aux émissions prévues en 2030. La majeure partie du parc automobile de l'entreprise, en ce compris les camionnettes, passera à la technologie électrique. Toute l'électricité utilisée par bpost sera par ailleurs de l'électricité verte. En matière de livraison urbaine durable, bpost continue aussi de s'inscrire dans une tendance écologique, avec, entre autres, l'extension continue des Ecozones, les zones urbaines dans lesquelles la livraison de colis est totalement neutre en carbone.

bpost entend également continuer à montrer l'exemple en matière de durabilité sociale. Son ambition de miser sur la formation continue s'inscrit dans ce cadre. bpost s'engage également à donner autant que possible la priorité à l'emploi durable de son personnel. bpost intensifiera aussi ses efforts pour promouvoir la diversité et l'inclusion, notamment en désignant un "coordinateur

Mechelen waarbij klassieke straatkasten omgebouwd worden tot laadpalen voor elektrische wagens. Er volgen snel meerdere van deze proefprojecten.

Proximus blijft een hoofdspeler in de uitrol van het glasvezelnetwerk, een cruciale pijler voor de digitalisering en de uitrol van snel internet in België. In 2021 verdubbelde Proximus de uitrolsnelheid van het glasvezelnetwerk. De uitrol komt in 2022 op kruissnelheid, en Proximus zal in de federale regering een partner vinden voor de verdere vlotte uitrol ervan. De ambitie blijft om 70 % van de gezinnen in België tegen 2028 in de mogelijkheid te stellen op het glasvezelnetwerk aan te sluiten. Dankzij het breedbandplan worden potentiële hindernissen voor de aanleg ervan in kaart gebracht en zoveel mogelijk weggewerkt.

bpost

bpost heeft op zijn beurt het verhaal van economische, ecologische alsook sociale duurzaamheid omarmd. Zulks maakt deel uit van de algemene transformatie naar meer duurzaamheid. De vernieuwde raad van bestuur en de nieuwe ceo zijn een eerste belangrijke stap naar die transformatie.

De nieuwe bestuursleden en de nieuwe ceo zijn zich terdege bewust van de uitdagingen op het gebied van duurzaamheid, zoals onder meer blijkt uit de oprichting van het nieuwe ESG-Comité. In het afgelopen beleidsjaar werd ook een ambitieus zevende beheerscontract tussen bpost en de Belgische Staat gesloten, dat in 2022 in werking treedt. Voor het eerst hoort daar een charter voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen bij. bpost verbindt zich er aldus toe de koolstofuitstoot van het bedrijf met meer dan 60 % te verminderen ten opzichte van de verwachte uitstoot in 2030. Het voornaamste deel van het wagenpark van het bedrijf – waaronder de bestelwagens – zal overschakelen naar elektrische technologie. Voortaan zal bpost alleen nog maar groene elektriciteit gebruiken. Ook inzake duurzame stadstoelevering volgt bpost nog steeds de ecologische trend, met onder meer de verdere uitbreiding van de zogenaamde "ecozones", stedelijke gebieden waarbinnen de pakketpostlevering volledig koolstofneutraal gebeurt.

Ook op het vlak van sociale duurzaamheid wil bpost zijn voorbeeldrol blijven waarmaken. Inzetten op permanente vorming maakt daar deel van uit. bpost blijft er zich tevens toe verbinden zoveel mogelijk voorrang te geven aan duurzaam werk voor het personeel. Het bedrijf zal ook zijn inspanningen ter bevordering van diversiteit en inclusie opschalen, onder andere door de invoering van

accessibilité” et en élaborant les plans d’action nécessaires en interne.

En ce qui concerne le rôle social du bureau de poste et du facteur, le septième contrat de gestion répond aux besoins actuels et aigus de la société belge. Chaque citoyen continuera à bénéficier d’un accès garanti à un bureau de poste et à au moins un distributeur automatique de billets dans sa commune.

En outre, on examine la possibilité d’ouvrir le réseau des bureaux de poste aux banques qui souhaitent continuer à proposer un service physique dans un contexte de numérisation croissante, ainsi que les modalités de cette ouverture. Les consommateurs moins habitués aux outils numériques pourront ainsi continuer à avoir accès à divers services bancaires de base et à réaliser des transactions au guichet. Dans le prolongement de cette idée, bpost et la SNCB ont annoncé, la semaine dernière, le lancement d’un projet-pilote concernant la vente d’abonnements et de cartes de réduction dans deux bureaux de poste.

Mais des projets-pilotes seront aussi lancés à plus large échelle à partir de 2022, l’objectif étant de transformer les bureaux de poste en guichets numériques pouvant fournir une aide à l’accomplissement de transactions numériques de base, comme une identification en ligne ou l’utilisation d’outils fédéraux. Ce projet sera testé dans 10 % des bureaux de poste pendant la première moitié de la durée du contrat de gestion et il sera étendu et renouvelé si ses résultats sont positifs.

Enfin, à partir de 2022, la politique de rémunération de bpost évoluera et tiendra compte des nouveaux objectifs de durabilité définis dans la charte de responsabilité sociétale.

Contrôle du rail: SSICF + OEAIF

Pour conclure, le contrôle du rail. Comme vous le savez, le rail est un pilier très important dans une histoire de transport plus verte. Le rail doit également être rentable, fiable et sûr. Les chemins de fer sont un réseau complexe qui doit fonctionner sans faille et, bien sûr, en toute sécurité. À cet effet, nous avons mis en place en 2021 les arrêtés royaux transposant le pilier technique du 4ème paquet ferroviaire. En 2022, cette intégration va s’accélérer.

La mise en place du système ETCS demeure un défi majeur et important en matière de sécurité ferroviaire et d’interopérabilité. Le ministre de la Mobilité en dirige le déploiement, tandis que le Service de sécurité et d’interopérabilité des chemins de fer (SSICF) joue un

un “toegankelijkheidscoördinator” et intern de nodige actieplannen uit te werken.

Wat de maatschappelijke rol van het postkantoor en de postbode betreft, komt het zevende beheerscontract tegemoet aan actuele en acute noden in de Belgische samenleving. Elke burger zal in zijn of haar gemeente gegarandeerd toegang blijven hebben tot een postkantoor en tot minstens één bankautomaat per gemeente.

Bovendien wordt nagegaan of en hoe het openstellen van het postkantorennetwerk voor banken die hun fysieke dienstverlening willen voortzetten in een context van toenemende digitalisering, mogelijk zou zijn. De digitaal minder onderlegde consument zal in het postkantoor nog steeds toegang hebben tot verscheidene basisbankdiensten en cash-at-counter-verrichtingen. In dat verband communiceerden bpost en NMBS vorige week over de opstart van een proefproject omtrent de verkoop van abonnementen en kortingskaarten in twee postkantoren.

Voorts zullen er vanaf 2022 proefprojecten worden opgestart waarbij postkantoren worden uitgebouwd tot digitale loketten die hulp kunnen bieden bij het verrichten van digitale basishandelingen zoals online-authenticatie of het gebruik van federale tools. Dit project zal in de eerste helft van de looptijd van het beheerscontract in tien procent van de postkantoren worden getest, en in geval van succes worden uitgebreid en verlengd.

Tot slot zal het loonbeleid van bpost vanaf 2022 rekening houden met de nieuwe duurzaamheidsdoelstellingen van het charter voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

Spoorcontrole: DVIS + OOIS

Last but not least: de spoorcontrole. Het spoor vormt een erg belangrijke pijler met het oog op een groener vervoer. Daarnaast moet het spoor ook rendabel, betrouwbaar en veilig zijn. De spoorwegen vormen een complex netwerk waarop het verkeer feilloos en uiteraard veilig moet verlopen. Daartoe werden in 2021 de koninklijke besluiten uitgevaardigd tot omzetting van de technische pijler van het vierde Spoorwegpakket. In 2022 zal die integratie worden bespoedigd.

Een grote en belangrijke uitdaging inzake spoorveiligheid en interoperabiliteit blijft de installatie van het ETCS-systeem. De minister van Mobiliteit stuurt de uitrol ervan aan terwijl de Dienst Veiligheid en Interoperabiliteit van de Spoorwegen (DVIS) een cruciale rol speelt wat

rôle crucial au niveau des autorisations. Il sera œuvré à la poursuite du déploiement en 2022 en collaboration avec les acteurs de terrain.

Début 2021, le SSICF s'est doté d'une nouvelle application informatique pour la gestion des licences des conducteurs de train. Cette évolution a constitué un grand pas en avant, tant pour le SSICF que pour les entreprises.

En 2022, la réduction des règles nationales en matière de sécurité sera poursuivie, ce qui confèrera plus de responsabilités aux entreprises ferroviaires individuelles pour l'élaboration de procédures de sécurité pour, par exemple, la préparation d'un train au départ.

Chaque année, une concertation sur la sécurité est organisée avec le secteur au printemps et en automne. En 2022, cette plateforme de concertation jouera également un rôle essentiel car elle permettra d'aborder différents thèmes liés à la sécurité ferroviaire et de donner la parole aux acteurs concernés.

Cette concertation renforce la transparence, la clarté et le transfert de connaissances.

Le nouveau directeur du SSICF prendra ses fonctions début 2022. Avec le nouveau directeur, l'administration aspire à une meilleure gestion des parties prenantes et à plus d'innovation.

L'année prochaine, le Service de Régulation du transport ferroviaire et l'aéroport de Bruxelles-National seront transformés en une organisation performante dotée d'un statut moderne et d'une indépendance budgétaire totale, comme demandé par l'Europe.

En 2021, l'Organisme d'Enquête pour les Accidents et Incidents Ferroviaires (OEAF) a participé pour la première fois au programme d'évaluation par les pairs ("*peer reviews*"). Par son rôle actif dans ce domaine, il permet à l'organisation de se familiariser avec les meilleures pratiques européennes et d'appliquer ce savoir-faire à son propre travail. Cette évolution se poursuivra en 2022, et notre organisme d'enquête devrait être lui-même évalué dans le courant de 2023.

En 2021, l'OEAF a continué à renforcer les connaissances et les compétences des enquêteurs. En 2022, pour renforcer encore le personnel permanent, l'OEAF travaille au renouvellement et à l'enrichissement d'une base de données d'experts indépendants afin de disposer d'un accès rapide et efficace à des enquêteurs expérimentés et indépendants.

de toelatingen betreft. Samen met de actoren in het veld wordt gezorgd voor de verdere uitrol in 2022.

Begin 2021 nam DVIS een nieuwe ICT-toepassing in dienst voor het beheren van de vergunningen van treinbestuurders. Deze evolutie was zowel voor DVIS als voor de ondernemingen een hele stap voorwaarts.

In 2022 wordt voortgewerkt aan de vermindering van de nationale veiligheidsvoorschriften die beoogt meer verantwoordelijkheid te geven aan de individuele spoorwegondernemingen voor het ontwikkelen van veiligheidsprocedures voor bijvoorbeeld het klaarmaken van een trein voor vertrek.

Elk voor- en najaar vindt er een veiligheidsoverleg met de sector plaats. Ook in 2022 zal dit platform cruciaal zijn om verschillende thema's in verband met spoorveiligheid te behandelen en de betrokken actoren een stem te geven.

Dit zorgt voor nog meer transparantie, duidelijkheid en kennisoverdracht.

De nieuwe directeur van DVIS zal begin 2022 starten. De overheid streeft samen met de nieuwe directeur naar meer stakeholdersmanagement en innovatie.

Volgend jaar worden de dienst Regulering van het Spoorvervoer en de Luchthaven Brussels Airport hervormd tot een performante organisatie met een modern statuut en volledige budgettaire onafhankelijkheid, zoals Europa vraagt.

In 2021 nam het Onderzoeksorgaan voor Ongevallen en Incidenten op het Spoor (OOIS) voor het eerst deel aan het programma voor *peer reviews*. Door zijn actieve rol stelt het de organisatie in staat een zicht te krijgen op Europese *best practices* en deze knowhow op het eigen werk toe te passen. In 2022 wordt dit voortgezet, en het Onderzoeksorgaan zal naar verwachting in de loop van 2023 worden doorgelicht.

In 2021 is de OOIS doorgegaan met het aanscherpen van de kennis en de vaardigheden van de onderzoekers. Zo wordt de vaste ploeg van experts nog verder versterkt door ervaren en onafhankelijke freelance-experten waartoe de organisatie snel en efficiënt toegang toe krijgt via een databank die in 2022 wordt hernieuwd en aangevuld.

II. — DISCUSSION GÉNÉRALE

A. Questions et observations des membres

M. Michael Freilich (N-VA) souligne que certains éléments de la note de politique générale étaient déjà disponibles dans la presse. Il estime que cette assemblée doit d'abord débattre du sujet avant que l'information ne soit publiée dans les journaux.

L'orateur salue l'initiative qu'une partie des bonus de rémunération sera scindé et basé sur les performances écologiques. De nombreuses entreprises du secteur privé procèdent déjà de cette façon. Néanmoins, il comprend que le bonus sera seulement lié à aux performances écologiques et il demande si le volet de la durabilité sociale est aussi concerné. Il constate certaines inégalités dans le système car tous les travailleurs de bpost ne bénéficient pas du statut d'employé. La note de politique générale ne mentionne que brièvement ce sujet. Il demande également si ce bonus basé sur les performances écologiques concerne le contrat de distribution des journaux et magazines.

Dans la même lignée, l'intervenant observe que bpost ne compte pas d'élections sociales. Il se dit préoccupé par cette situation surtout que la relation entre les syndicats et la direction est assez particulière. Il faudrait examiner la situation.

Une étude de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) démontre que les tarifs de télécom ainsi que de bpost sont élevés. La note de politique générale ne se prononce pas sur les tarifs de bpost. L'orateur demande si des études comparatives avec d'autres pays existent. Les tarifs allemands sont, par exemple, plus bas qu'en Belgique. Il affirme que par son statut d'entreprise publique, bpost doit proposer des tarifs abordables pour tous les citoyens et les entreprises. L'IBPT avait demandé de contrer l'augmentation générale des tarifs. L'orateur demande si des mesures sont prévues à cet effet.

La presse a indiqué que l'entreprise internationale Amazon ambitionne de se passer des services de bpost. Cela impactera le travail des coursiers bruxellois et wallons car un colis sur 5 provient de l'entreprise Amazon. L'orateur désire plus d'informations à ce sujet.

La note énonce également qu'un budget sera octroyé à bpost pour financer la digitalisation et la numérisation des guichets. L'orateur estime que d'autres stratégies plus efficaces sont possibles pour réaliser cet objectif, comme par exemple de le déléguer aux autorités

II. — ALGEMENE BESPREKING

A. Vragen en opmerkingen van de leden

De heer Michael Freilich (N-VA) geeft aan dat sommige elementen van de beleidsnota reeds in de pers zijn gekomen. Hij vindt dat het Parlement eerst over het onderwerp moet debatteren voordat de informatie in de kranten terechtkomt.

De spreker is ingenomen met het initiatief om de bonussen op te splitsen en ze deels te baseren op de ecologische prestaties. Veel ondernemingen in de privésector gaan al op die manier te werk. Het lid heeft echter begrepen dat de bonus alleen aan de ecologische prestaties zal worden gekoppeld; hij vraagt of ook het aspect sociale duurzaamheid in aanmerking zal worden genomen. Hij constateert een aantal ongelijkheden binnen het systeem, daar niet alle bpost-werknemers het bediendenstatuut hebben. In de beleidsnota wordt daar slechts summier op ingegaan. Voorts wil hij weten of die bonus op grond van de ecologische prestaties betrekking heeft op het contract voor de bedeling van kranten en tijdschriften.

In die context merkt de spreker tevens op dat bpost geen sociale verkiezingen in uitzicht stelt. Dat baart hem zorgen, vooral omdat de verhouding tussen de vakbonden en de directie vrij bijzonder is. Die situatie zou moeten worden onderzocht.

Uit een studie van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT) blijkt dat de tarieven voor telecommunicatie en van bpost hoog zijn. De beleidsnota spreekt zich niet uit over de tarieven van bpost. De spreker vraagt of er vergelijkende studies met andere landen bestaan. De Duitse tarieven bijvoorbeeld liggen lager dan die in België. Hij stelt dat bpost, als overheidsbedrijf, betaalbare tarieven moet aanbieden voor alle burgers en voor de ondernemingen. Het BIPT had gevraagd de algemene tariefverhoging tegen te gaan. De spreker vraagt of daartoe maatregelen zijn gepland.

In de pers werd aangegeven dat het internationale bedrijf Amazon het voortaan zonder de diensten van bpost wil stellen. Dat zal een weerslag hebben op het werk van de Brusselse en Waalse koeriers, aangezien één op vijf pakjes afkomstig is van Amazon. De spreker wil daarover meer informatie.

In de beleidsnota staat voorts dat aan bpost een budget zal worden toegekend om de digitalisering van de loketten te financieren. Volgens de spreker zijn er doeltreffender strategieën om die doelstelling te verwezenlijken, zoals het delegeren daarvan aan de lokale besturen. Het lid

locales. Il se demande quelles sont les motivations de la ministre derrière ce choix stratégique, est-ce qu'une analyse a été dressée, pourquoi ne pas passer par un marché public. Il signale que l'entreprise ne doit pas faire face à de la concurrence et donc le risque d'abus est possible. Est-ce que la Commission européenne s'est prononcée sur ce sujet et sur le contrat de gestion. Son groupe défend l'idée que la libéralisation peut avoir des effets bénéfiques dans le secteur postal. Il estime que le rôle de l'Autorité ne doit pas intervenir dans la livraison des colis car elle entrave la libre concurrence et l'efficacité des services.

M. Nicolas Parent (Ecolo-Groen) affirme que la précédente note de politique générale avait pour ambition d'orienter les entreprises publiques sur le plan de l'exemplarité sociale, environnementale et de la lutte contre la fracture numérique.

Cette vision a pu se déployer et s'ancre désormais dans des projets palpables à travers le contrat de gestion de bpost notamment, mais aussi sa nouvelle charte de durabilité, et en lien avec les bonus des CEO des entreprises publiques basés sur les performances écologiques.

Concernant bpost et la question des colis, plusieurs enjeux se posent et sont exposés dans la note: la durabilité, l'équité des conditions sociales. Compte tenu des compétences de la ministre, de la loi postale, la régulation de l'e-commerce est un enjeu important.

À ce sujet, un travail avec l'IBPT sur la durabilité de l'e-commerce a été entamé. L'orateur demande plus de précisions concernant le timing de ce chantier? Compte tenu des objectifs climatiques du gouvernement et de bpost, à savoir une réduction de 60 % des émissions de CO₂ d'ici 2030 et de l'explosion de l'e-commerce, le plus tôt sera le mieux.

Concernant le bonus basé sur les performances écologiques, mesure que son groupe soutient et qui renforce le caractère concret de la charte de durabilité. Il est à noter que 67 % des dirigeants du CAC 40 ont un bonus dépendant de leur stratégie climat. Le lien entre le salaire et des objectifs long terme est une manière directe de peser sur la durabilité des décisions prises pour autant que la variabilité long-terme soit suffisamment conséquente. Quelles sont les modalités souhaitées dans cette articulation entre rémunération et objectif de durabilité?

vraagt zich af waarom de minister die beleidskeuze heeft gemaakt. Werd ter zake een analyse uitgevoerd? Waarom wordt geen aanbesteding uitgeschreven? Hij wijst erop dat de onderneming geen concurrenten heeft en dat er derhalve een risico op misbruik bestaat. Heeft de Europese Commissie zich daarover en over de beheersovereenkomst uitgesproken? De fractie van de spreker meent dat de liberalisering van de postsector gunstig kan uitpakken. Volgens de spreker hoort de overheid zich niet te bemoeien met de koerierdiensten, omdat zulks de vrije concurrentie en de doeltreffendheid van de diensten ondergraaft.

De heer Nicolas Parent (Ecolo-Groen) geeft aan dat de vorige beleidsnota de ambitie had de overheidsbedrijven aan te sturen om een voorbeeld te stellen op sociaal en ecologisch vlak en bij de bestrijding van de digitale kloof.

Die visie kon worden geïmplementeerd en is thans niet alleen verankerd in concrete projecten via de beheersovereenkomst van bpost, maar ook via het nieuwe duurzaamheidscharter van dat bedrijf. Daarbij wordt een en ander op grond van de ecologische prestaties gekoppeld aan de bonussen van de ceo's van de overheidsbedrijven.

Met betrekking tot bpost en tot de koerierdiensten doemt een aantal uitdagingen op die in de beleidsnota worden toegelicht, met name duurzaamheid en billijkheid van de sociale voorwaarden. Gelet op de bevoegdheden van de minister en op de postwet staat er inzake de regulering van de *e-commerce* heel wat op het spel.

Dienaangaande wordt, samen met het BIPT, thans werk gemaakt van de duurzaamheid van de *e-commerce*. De spreker verzoekt om nadere toelichtingen over het tijdpad van dat project. Gezien de klimaatdoelstellingen van de regering en van bpost (de CO₂-uitstoot tegen 2030 terugdringen met 60 %), alsook op de explosieve groei van de *e-commerce*, geldt het gezegde "beter vandaag dan morgen".

De toekenning van de bonus op grond van de ecologische prestaties is een maatregel die de steun van de fractie van de spreker geniet en die het concrete karakter van het duurzaamheidscharter versterkt. Er zij op gewezen dat 67 % van de ceo's van tot de CAC 40 behorende ondernemingen een bonus krijgt die afhangt van hun klimaatstrategie. Het verband tussen het loon en de langetermijndoelstellingen is een rechtstreekse manier om te wegen op de duurzaamheid van de genomen beslissingen, mits de variabiliteit op lange termijn voldoende groot is. Waar wil men naartoe inzake die verhouding tussen de bezoldiging en de duurzaamheidsdoelstelling?

L'orateur affirme que les retours concernant la mise en place d'éco-zones sont pour le moment très positifs. D'autres villes, autres que Malines, ont élaboré ce projet. Il s'interroge donc sur la généralisation de la mesure, à savoir la mise en œuvre d'éco-zones. Quel est à ce sujet le calendrier de travail. Quand aurons-nous des objectifs à l'horizon 2025 ou 2030?

Par rapport à la concurrence dans le secteur des colis et le non-respect des lois sociales par différents acteurs, son groupe soutient l'établissement d'un *level playing field* susceptible à la fois de mieux protéger les normes sociales et la durabilité du secteur. La recherche du moindre prix, de l'immédiateté ne peut pas se faire sur le dos de l'exploitation des travailleurs ni de l'environnement.

Sans compter l'image renvoyée par les cow-boys du secteur et le poids que cela peut engendrer sur l'attractivité du métier. Il s'agit d'être clair et ambitieux là-dessus et d'avancer comme vous le faites, sur base de faits, de perspectives et d'objectifs à atteindre. Il y a urgence, l'actualité le rappelle chaque jour.

Concernant le secteur des colis, l'investissement voire la reconversion partielle de bpost dans le domaine est un choix justifié de l'entreprise qui va continuer à amener des changements dans l'organisation de celle-ci. Ils devront se faire dans une logique d'accompagnement avec le personnel et dans le respect du dialogue social. Ce choix stratégique de bpost présente des risques. La logistique est un secteur à forte concurrence et les stratégies des acteurs de ce terrain pourraient perturber les perspectives de bpost, nous pouvons le constater, par exemple, avec la prise en charge par Amazon de plusieurs secteurs de livraison. Cela implique pour bpost la capacité de pouvoir réagir et s'adapter rapidement.

Il est également important de pouvoir veiller à la diversité et à la diversification des activités de bpost, tout en veillant à l'évolution de ses activités historiques et à la recherche d'autres créneaux que ceux du courrier et de la logistique.

À ce sujet et en lien avec la question de la fracture numérique, il est question depuis plusieurs mois de la possibilité d'ouvrir le réseau des bureaux de bpost aux acteurs du secteur bancaire, ce qui peut constituer une solution à la désertification bancaire des régions rurales. Quel est l'état de l'avancée des discussions et des perspectives.

De spreker bevestigt dat de feedback over de instelling van ecozones momenteel zeer positief is. Ook andere steden dan Mechelen hebben dat project uitgewerkt. Het lid vraagt zich dan ook af hoe het staat met de veralgemening van de maatregel om de ecozones te implementeren. Welk tijdpad geldt er in dat verband? Wanneer zullen de doelstellingen voor 2025 of 2030 beschikbaar zijn?

Inzake de mededinging in de pakketsector en de niet-naleving van de sociale wetgeving door diverse spelers steunt de fractie van de spreker de verwezenlijking van een *level playing field* dat tegelijk de sociale normen en de duurzaamheid van de sector beter kan beschermen. Het streven naar de laagste prijs en naar instantleveringen mag niet ten koste gaan van de werknemers, noch van het milieu.

Daarbij komt nog het beeld dat wordt opgehangen door de cowboys in de sector, alsook de weerslag die zulks kan hebben op de aantrekkelijkheid van het beroep. Duidelijkheid en ambitie ter zake zijn geboden; voorts moet vooruitgang worden geboekt (wat ook het geval is) op grond van feiten, vooruitzichten en vooropgestelde doelstellingen. Elke dag opnieuw drukt de werkelijkheid ons op het feit dat het vijf voor twaalf is.

De investeringen van bpost in de pakjessector, en zelfs de gedeeltelijke reconversie naar die activiteit, zijn een terechte keuze van het bedrijf, dat zal doorgaan op de ingeslagen weg. Dat moet gebeuren met begeleiding voor het personeel en met inachtneming van het sociaal overleg. Die beleidskeuze van bpost brengt risico's met zich. De logistiek is een heel competitieve sector en de strategieën van de betrokken spelers zouden de vooruitzichten van bpost kunnen doorkruisen, zoals is gebleken uit de instap van Amazon in meerdere koerierdiensten. Derhalve moet bpost snel kunnen reageren en zich op korte termijn kunnen aanpassen.

Het is voorts belangrijk erop toe te zien dat de activiteiten van bpost divers zijn en worden gediversifieerd, met aandacht voor de historische activiteiten, alsook voor andere kansen dan post en logistiek.

Dienaangaande, alsook in verband met de digitale kloof, is er al maandenlang sprake van de mogelijkheid om het kantorennetwerk van bpost open te stellen voor de actoren van de bankensector, hetgeen een oplossing zou kunnen bieden voor het feit dat er in landelijke gebieden almaar minder bankkantoren zijn. Hoeveel staan de besprekingen en wat zijn de vooruitzichten?

Concernant la question des distributeurs, l'orateur félicite l'ancrage de l'engagement de bpost dans le nouveau contrat de gestion. Restent des questions notamment sur leurs fonctionnalités, leurs accessibilités horaires et les marges qu'il reste finalement pour agir alors que bpost est notamment partie prenante de Jofico. L'intervenant salue le projet de transformer 10 % des bureaux de poste en "guichets numériques" qui ont pour objectif d'apporter un soutien aux citoyens en situation de vulnérabilité numérique. Les chiffres à ce sujet sont interpellant. Comment seront choisis les projets pilotes? De quelle manière, ce projet sera-t-il construit avec les institutions et associations actives en matière de lutte contre la fracture numérique et la manière dont le personnel de bpost sera formé sur le sujet?

L'intervenant revient sur la collaboration de bpost en matière de vente de titres de transports. Un projet pilote a été mis en place à Saint-Ghislain. À quelle échéance d'autres projets de ce type vont-ils émerger?

Par rapport à Proximus, l'orateur observe le développement de la stratégie de durabilité et de la lutte contre la fracture numérique avec l'ambition de permettre à 70 % des ménages d'être connectés au réseau de fibre à l'horizon 2028.

Sur le plan environnemental, le lien doit aussi être fait avec les bonus attribués aux fonctions dirigeantes. Dans la même lignée, l'orateur revient sur la vente du site de Lessines qui a en son sein, outre les antennes, un patrimoine vert remarquable. Est-il encore possible d'agir dans ce dossier pour protéger le domaine ou faire évoluer le projet d'une manière ou d'une autre.

M. Jean-Marc Delizée (PS) affirme que l'actualité récente a mis en avant le débat sur la régulation postale. En effet, la presse a démontré que l'entreprise néerlandaise PostNL emploie des enfants âgés entre 13 et 14 ans. Cette entreprise est poursuivie par la Justice pour non-respect des normes sociales. L'orateur se questionne sur le respect de la loi, la régulation du secteur mais aussi du contrôle afin d'éviter tout abus. Son groupe souhaite donc avancer sur ce sujet de la régulation en collaboration avec le Parlement et la ministre compétente en la matière. En effet, cette croissance du secteur de la livraison des colis doit s'accompagner de contrats solides pour les travailleurs. Ce secteur a longtemps agi en toute impunité et le politique doit endosser son rôle de contrôle afin d'éviter tout abus. Son groupe soutient l'ambition de mettre en place de conditions équitables

De spreker is tevreden dat de toezeggingen van bpost in verband met de bankbiljettenautomaten worden verankerd in de nieuwe beheersovereenkomst. Er blijven wel vragen, onder meer over de aangeboden functies, de uren waarop ze toegankelijk zijn en de speelruimte om op te treden, aangezien bpost met name betrokken partij is bij Jofico. De spreker is ingenomen met het plan om 10 % van de postkantoren om te vormen tot digitale loketten waar de digitaal kwetsbare burgers hulp zullen kunnen krijgen. De cijfers ter zake zijn onrustwekkend. Hoe zullen de proefprojecten worden gekozen? Hoe zal het project worden uitgebouwd met de instellingen en verenigingen die de digitale kloof trachten te dichten? Hoe zal het bpost-personeel ter zake worden opgeleid?

De spreker komt terug op de samenwerking met bpost op het vlak van de verkoop van vervoerbewijzen. Er werd een proefproject opgestart te Saint-Ghislain. Op welke termijn zullen andere dergelijke projecten worden opgezet?

Met betrekking tot Proximus wijst de spreker erop dat een duurzaamheidsstrategie wordt uitgewerkt en dat initiatieven worden genomen met het oog op het dichtten van de digitale kloof; het ligt in de bedoeling 70 % van de gezinnen tegen 2028 toegang te bieden tot het glasvezelnetwerk.

Op milieuvlak moet het verband ook worden gelegd met de bonussen voor het management. In dat verband gaat de spreker in op de verkoop van de site te Lessines, die niet alleen antennes omvat, maar ook een interessante groene zone. Kan in dat dossier nog iets worden ondernomen om de site te beschermen of het project op een of andere wijze bij te sturen?

De heer Jean-Marc Delizée (PS) geeft aan dat de recente actualiteit het debat inzake postreglementering onder de aandacht heeft gebracht. De pers heeft immers aan het licht gebracht dat de Nederlandse onderneming PostNL kinderen van 13 en 14 jaar inzet. Dat bedrijf wordt gerechtelijk vervolgd omdat het de sociale normen niet in acht neemt. De spreker plaatst vraagtekens bij de inachtneming van de wet, bij de regelgeving voor de sector, maar ook bij het toezicht om elk misbruik te voorkomen. Zijn fractie wil derhalve werk maken van regelgeving, in samenwerking met het Parlement en met de ter zake bevoegde minister. De huidige groei van de sector van de koerierdiensten moet immers gepaard gaan met waterdichte contracten voor de werknemers. Die sector heeft lang straffeloos zijn gang kunnen gaan; het beleid moet nu zijn toezichtsrol opnemen en elk

pour les travailleurs de bpost et insiste à ce que tous les acteurs du secteur prennent leurs responsabilités.

Concernant le septième contrat de gestion de l'entreprise bpost, l'orateur rappelle que la commission en a discuté préalablement. Cet exercice a permis aux membres de la commission de s'exprimer et de faire de part de leurs remarques. Il n'y a néanmoins pas eu de débat après les négociations. Ce septième contrat de gestion ouvre vers une activité plus sociale. En effet, les bureaux de postes pourront offrir des services d'assistance numérique pour les personnes qui ne maîtrisent pas ces outils. 10 % des bureaux de postes vont pouvoir offrir ce service dans un premier temps. Cependant, l'orateur insiste qu'il ne faut pas miser entièrement sur le numérique. Il espère que ce projet sera évalué et il demande quels seront les critères d'évaluation.

L'orateur salue le projet pilote réalisé entre la SNCB et bpost. L'objectif de ce projet est d'aider les citoyens à remplir des formulaires d'abonnement de la SNCB via les bureaux de poste. Il suivra de près l'évolution de ce projet.

L'intervenant salue également la revalorisation du rôle social du facteur et du renforcement du lien avec les CPAS. Il rappelle que cette question a déjà été débattue lors des précédentes auditions concernant les négociations du septième contrat de gestion.

Concernant la fusion des activités courrier et colis, l'orateur estime qu'elle est bien perçue par les organisations syndicales. Les deux activités étaient mises en concurrence et cela débouchait parfois vers une gestion inefficace ou des tensions entre les travailleurs. Il espère que cette fusion rééquilibrera le poids des tournées des facteurs.

L'intervenant observe que l'entreprise connaît une instabilité due à des départs de l'entreprise. Il espère que la désignation d'un nouveau CEO et d'une nouvelle présidence amènera de la stabilité au sein de bpost.

L'orateur salue les décisions prises par bpost concernant la qualité de l'emploi des travailleurs peu qualifiés mais aussi la transition vers des véhicules électriques. Néanmoins, il demande plus d'informations sur cet objectif du dernier kilomètre réalisé de manière durable.

misbruik uit de wereld helpen. De fractie van de spreker steunt de ambitie om billijke arbeidsvoorwaarden voor de werknemers van bpost tot stand te brengen en dringt erop aan dat alle spelers binnen de sector hun verantwoordelijkheid zouden opnemen.

De spreker herinnert eraan dat de zevende beheersovereenkomst met bpost vooraf in de Kamercommissie werd besproken. Aldus hebben de commissieleden de gelegenheid gekregen hun standpunt en hun opmerkingen uiteen te zetten. Na de onderhandelingen heeft echter geen debat plaatsgevonden. Dit zevende beheerscontract biedt uitzicht op een meer sociale aanpak. De postkantoren zullen immers digitale ondersteuning kunnen geven aan mensen die met de digitale tools niet overweg kunnen. In een eerste fase zal die dienstverlening worden aangeboden in 10 % van de postkantoren. De spreker dringt er echter op aan niet alleen maar in te zetten op digitalisering. Hij hoopt dat dit project zal worden geëvalueerd en vraagt welke evaluatiecriteria zullen worden gehanteerd.

Het lid uit zijn tevredenheid over het proefproject inzake de samenwerking tussen de NMBS en bpost. Dat project beoogt de burgers via de postkantoren te helpen abonnementsformulieren van de NMBS in te vullen. Hij zal de evolutie van dat project nauwlettend volgen.

De heer Delizée is ook blij met de opwaardering van de sociale rol van de postbode en met het aanhalen van de banden met de OCMW's. Hij herinnert eraan dat dit aspect al aan bod is gekomen tijdens de hoorzittingen betreffende de onderhandelingen over de zevende beheersovereenkomst.

Volgens het lid is de fusie van de post- en de pakjesactiviteiten bij de vakbonden in goede aarde gevallen. Beide activiteiten stonden in concurrentie met elkaar, hetgeen soms leidde tot ondoeltreffend beheer of tot spanningen tussen de werknemers. Hij hoopt dat deze fusie de rondes van de postbodes opnieuw draaglijker zal maken.

De spreker merkt op dat de onderneming door een onstabiele periode gaat omdat mensen het bedrijf verlaten. Hij hoopt dat de aanwijzing van een nieuwe ceo en een nieuwe voorzitter voor stabiliteit binnen bpost zullen zorgen.

Het lid uit zijn tevredenheid over de beslissingen van bpost inzake de kwaliteit van de banen voor laagopgeleide werknemers, maar ook over de transitie naar elektrische voertuigen. Hij vraagt echter meer informatie over de vermelde doelstelling inzake de duurzaam gereden laatste kilometer.

Son groupe espère que les investissements nécessaires seront réalisés en Belgique, notamment sur la qualité de l'emploi et avec une vision sur le long terme.

Concernant la concertation sociale, l'orateur constate que l'entreprise a dû faire face à des grèves et des mouvements de contestations. La situation semble être calme à l'heure actuelle. L'orateur espère que la ministre fera évoluer le modèle économique en respectant les droits des travailleurs.

Mme Nathalie Dewulf (VB) pense que bpost a énormément changé ces derniers temps, tant en interne que dans sa relation avec ses clients. Cette évolution représente pour bpost un défi important.

Comme mentionné dans la note de politique générale ainsi que dans le septième contrat de gestion, un projet pilote sera mené en vue de transformer les guichets en "digiHubs" ou guichets numériques. Ce projet offrira aux clients un soutien à la numérisation à partir de 2022. Une assistance sera prévue à cet effet. Le personnel, en nombre insuffisant depuis plusieurs mois, devrait prendre cette assistance en charge. On lui demande de la flexibilité, d'abord en raison du coronavirus et maintenant aussi en raison d'un manque d'effectifs? Le personnel n'est pas suffisamment soutenu. Il est urgent de le renforcer parce que, pour l'heure, il n'est même pas en nombre suffisant pour assurer les tâches ordinaires. Qui va s'occuper de ces guichets numériques? Comment ce problème sera-t-il réglé? Quel en sera le coût? Quand ce projet sera-t-il évalué? Où sera-t-il lancé? Où bpost en est-elle dans son analyse? Les clients qui utiliseront ces guichets devront-ils payer?

Il faut espérer que bpost se prépare également, au niveau opérationnel, à la période des fêtes de fin d'année, durant laquelle on attend un nouveau pic de distribution de colis. Disposera-t-elle de suffisamment de personnel d'ici là?

L'intervenante renvoie également à sa question orale (QO 55022515C) sur la pénurie de personnel et la charge de travail. Elle a déjà évoqué la grève et la charge de travail au cours de la dernière réunion de commission. Des grèves ont à nouveau éclaté le 3 novembre à Ostende et à Bredene. Elle demande quand une solution sera trouvée, car il s'agit d'un problème général, surtout qu'un gel des recrutements a récemment été annoncé. Le nombre de colis augmenterait moins rapidement que prévu, mais en Flandre, ce problème n'est pas résolu. Il manque du personnel, mais bpost n'en trouve pas. Une deuxième préoccupation de l'intervenante concerne le personnel du réseau *retail*. Des employés démissionnent parce qu'ils ne sont pas suffisamment formés ni suivis.

De PS-fractie hoopt dat de nodige investeringen in België zullen worden gedaan, meer bepaald op het vlak van arbeidskwaliteit, en dat zulks met een langetermijnvisie zal gebeuren.

Wat het sociaal overleg betreft, stelt de spreker vast dat de onderneming werd geconfronteerd met stakingen en protesten. De storm lijkt thans te zijn gaan liggen. Niettemin hoopt de heer Delizée dat de minister het economisch model zal doen evolueren, met inachtneming van de rechten van het personeel.

Mevrouw Nathalie Dewulf (VB) denkt dat bpost de laatste tijd enorm is veranderd, zowel intern als naar de klanten toe. Het is voor bpost een hele uitdaging.

Volgens de beleidsnota en het zevende beheerscontract zal een proefproject opgestart worden, de zogenaamde digihubs of digitale loketten. Dat zou gebeuren vanaf 2022 om de mensen te helpen met de digitalisering. Hiervoor zal ook in assistentie voorzien worden. Het personeel, dat nu al maanden onderbehandeld is, zou hiervoor moeten zorgen. Eerst flexibiliteit door corona en nu door personeelstekort? Ze krijgen te weinig ondersteuning. Er moet dringend personeel bijkomen want nu is er niet eens genoeg personeel voor gewone taken. Wie zal dan die digihubs doen? Hoe zal dat opgelost worden? Wat zal hiervan de kostprijs zijn? Wanneer komt er een evaluatie? Waar zullen die proefprojecten starten? Hoever staat bpost al met het onderzoek? Zullen de klanten die van het digitale loket gebruik maken, moeten betalen?

Hopelijk bereidt bpost zich ook operationeel voor op de eindejaarsperiode, waar opnieuw een piek in het pakjesverkeer wordt verwacht. Zal er tegen dan genoeg personeel zijn?

De spreekster verwijst ook naar haar mondelinge vraag (QO 55022515C) over het personeelstekort en de werkdruk. Ze heeft dat al eens aangehaald in de vorige commissie over de staking en werkdruk. Er waren weer stakingen op 3 november in Oostende en in Bredene. Haar vraag daarover is: wanneer zal er een oplossing komen, want dit is eigenlijk een algemeen probleem, vooral nu er onlangs een wervingsstop is aangekondigd. De pakjesvolumes zouden minder snel groeien dan is voorspeld maar in Vlaanderen is dat probleem er wel nog personeel tekort, maar bpost vindt geen personeel. Een tweede bekommernis betreft het personeel in de retail; daar geven mensen hun ontslag omdat ze onvoldoende opleiding krijgen, en onvoldoende opgevolgd

Comment ce problème sera-t-il résolu afin que ces personnes restent en place?

Elle se demande également comment bpost peut être rendue attractive afin que les personnes qui sont formées continuent à y travailler. bpost devra-t-elle livrer des colis pour le compte de PostNL? La raison pour laquelle la membre pose cette question est la suivante: lorsqu'une librairie ferme parce que son gérant prend des congés, et que cette personne assure la distribution des journaux, les adresses sont transmises à bpost.

On entend également mettre du matériel informatique de seconde main à la disposition de groupes défavorisés ou de projets mettant l'accent sur l'apprentissage de compétences numériques. L'objectif est-il que bpost fasse don de son matériel informatique? Ou plutôt qu'elle l'installe à des endroits déterminés pour que les personnes défavorisées viennent apprendre à l'utiliser? À quels endroits la ministre pense-t-elle?

L'augmentation du nombre de colis entraîne une hausse du nombre de véhicules de la poste sur la route. L'intention est de former le personnel pour améliorer ses aptitudes de conduite et de stationnement. Quel plan bpost a-t-elle élaboré à cet égard? Tous les facteurs devront-ils suivre cette formation?

La ministre a de grandes ambitions en ce qui concerne l'environnement. Son objectif est de réduire les émissions de CO₂ de 50 % à l'horizon 2030. L'intervenante est vraiment curieuse de savoir comment cette ambition sera concrétisée et combien cela coûtera au citoyen, compte tenu de la hausse des prix de l'énergie déjà observée aujourd'hui. Selon le contrat de gestion, il conviendra d'isoler chaque bâtiment de bpost. De combien de bâtiments s'agit-il? Combien cette opération coûtera-t-elle?

Selon Test Achats, le nombre de distributeurs de billets passera d'environ 6 000 au début de cette année à environ 3 500 en 2024. Il sera donc très important que 95 % de la population dispose d'un distributeur de billets dans un rayon de maximum cinq kilomètres, car il s'agit d'un service de base. L'objectif est-il que les employés du réseau *retail* soient de nouveau réunis avec les personnes qui distribuent le courrier pour ne plus former qu'un seul service, comme dans le passé?

Une extension est également prévue en vue de lancer des éco-zones dans d'autres villes. Dans quelles villes ce projet sera-t-il étendu et quand?

La ministre soutient le service "SVP facteur", tout comme le groupe de l'intervenante. Cependant, à partir du 15 décembre 2021, il ne sera plus possible de retirer de l'argent ou d'en verser sur son propre compte ou

worden. Hoe zal dat probleem opgelost worden zodat die mensen aan boord blijven?

Haar bezorgdheid gaat ook uit naar hoe men bpost aantrekkelijk zal maken, zodat diegenen die opgeleid worden, zeker bij bpost aan de slag blijven. Zal bpost moeten pakjes bedelen van PostNL? Zij stelt vraag omdat, als er een krantenwinkel met een krantenronde sluit door verlof, dan wordt de adressen doorgegeven aan bpost.

Men wil tweedehands ICT-materiaal ter beschikking stellen van kansengroepen of projecten waarbij er wordt ingezet op het aanleren van bepaalde digitale vaardigheden. Is het bedoeling dat bpost zijn ICT-materiaal weggeeft? Of op plaatsen zet om kansengroepen iets aan te leren? Aan welke plaatsen had de minister gedacht?

Door de toename van pakjes zijn er meer postauto's op de weg. Men wil opleiding geven om het rij- en parkeergedrag aan te pakken. Welk plan heeft bpost uitwerkt over dat rij- en parkeergedrag? Zal iedere postbode die opleiding moeten volgen?

De minister heeft grote ambitie op het gebied van milieu en haar doel is tegen 2030 de CO₂-uitstoot te verminderen met 50 %. De sprekerster is echt benieuwd hoe dit zal verlopen en wat de kostprijs hiervan zal zijn voor de bevolking, met de energieprijzen die nu al de hoogte ingaan. Iedere gebouw van bpost zou volgens het beheerscontract geïsoleerd moeten worden. Over hoeveel gebouwen spreken we dan? Hoeveel zal dat kosten?

Volgens Test Aankoop zou het aantal bankautomaten dalen van ongeveer 6 000 begin dit jaar naar zo'n 3 500 in 2024. Het zal dus heel belangrijk zijn dat 95 % van de bevolking binnen een straal van maximaal vijf kilometer een geldautomaat ter beschikking heeft, want dit is een basisdienst. Is het de bedoeling dat de mensen van retail terug samengevoegd zullen worden met de mensen van mail zodat het terug één dienst wordt zoals vroeger?

Er zal ook een uitbreiding komen om in andere steden ecozones op te starten. Welke zijn de volgende steden die zullen opgestart worden en wanneer?

De minister steunt de dienst "aub postbode", waar de fractie van de spreker ook achter staat. Maar vanaf 15 december 2021 kunnen er geen geldafhalingen en stortingen op eigen rekeningen of op een rekening van

sur celui d'un tiers. La membre est consciente que l'on demande moins d'argent liquide, mais les personnes qui en ont encore l'habitude ne pourront plus le faire à partir du 15 décembre. Il faut espérer que cette décision sera reconsidérée.

Les citoyens déplorent que les facteurs doivent régulièrement changer de tournée. bpost devrait en tenir compte davantage et veiller, par ailleurs, à ce que la tournée des facteurs proches de la pension ne soit pas trop lourde.

D'après le ministre de la Mobilité, il serait à nouveau question que bpost puisse tout de même revendre des billets de train de la SNCB. La ministre en a-t-elle été informée? Où en sont ces projets?

En détenant 51 % des actions, les pouvoirs publics disposent encore d'une participation majoritaire. Pourquoi l'intervenante n'obtient-elle pas de réponse à ses questions concernant des données chiffrées? Une entreprise publique n'est-elle pas tenue de répondre aux questions posées par les pouvoirs publics, en l'occurrence par le Parlement, lorsque les pouvoirs publics détiennent 51 % des actions? Elle reçoit pour seules réponses qu'il s'agit d'une matière sensible ou d'une entreprise cotée en bourse.

L'intervenante renvoie également à sa deuxième question orale (QO 55022656C), qui concerne la nomination d'un deuxième CEO à partir de 2022, question à laquelle elle aurait souhaité obtenir une réponse. Que signifie concrètement l'introduction d'un plan pour l'égalité entre les hommes et les femmes?

M. Vincent Scouneau (MR) affirme que son groupe soutient la présente note de politique générale. Il constate que bpost suscite de la sympathie et de l'engouement auprès des citoyens car ils entretiennent un lien particulier avec le facteur et l'entreprise publique.

Cette entreprise a dû se restructurer au fil des années compte tenu des changements comme l'évolution du courrier, les nouvelles technologies et l'e-commerce. Une transition en douceur vers les nouveaux besoins des clients est donc nécessaire. L'intervenant demande quelles mesures seront envisagées pour investir dans les objectifs climatiques, des modifications législatives seront-elles à l'ordre du jour. bpost a connu de l'instabilité dernièrement et l'orateur demande si cette situation reste inchangée.

L'orateur demande si la concertation sociale entre les différentes parties prenantes a déjà eu lieu concernant le supplément tarifaire pour les colis livrés en 24 heures et les éco-zones, ces mesures font-elles l'objet d'un

iemand anders aangeboden worden. Ze weet ook dat er minder baar geld wordt gevraagd maar degenen die dat nog vragen kunnen dat vanaf 15 december niet meer doen. Hopelijk wordt dat nog eens opnieuw bekeken.

De mensen vinden het ook spijtig dat hun postbode die langs komt veel van ronde dient te veranderen. bpost zou daar meer rekening mee moeten houden; tevens moet erop worden toegezien de postronde van postbodes die bijna met pensioen gaan, niet te zwaar wordt.

Volgens de minister van Mobiliteit zou worden overwogen bpost toch opnieuw treinetiketten van de NMBS te doen verkopen. Is de minister daarvan op de hoogte, hoever staan al die plannen?

De overheid heeft met 51 % nog steeds een meerderheidsparticipatie. Waarom krijgt ze geen antwoord op bepaalde vragen over cijferinformatie? Moet een overheidsbedrijf aan een overheid, in dit geval het Parlement, die 51 % van de aandelen bezit daar niet op antwoorden? Ze krijgt altijd als antwoord dat het een gevoelige materie is, of het is beursgenoteerd bedrijf.

De sprekerster verwijst ook naar haar tweede mondelinge vraag (QO 55022656C) over een tweede ceo vanaf 2022. Ze had daar ook graag antwoord op gekregen. Wat wordt er concreet bedoeld met de invoering van een plan voor gendergelijkheid?

De heer Vincent Scourneau (MR) geeft aan dat zijn fractie de beleidsnota steunt. Hij wijst erop dat bpost sympathie en enthousiasme opwekt bij de burgers omdat ze een bijzondere band hebben met de postbode en het overheidsbedrijf.

Het bedrijf heeft in de loop der jaren moeten herstructureren als gevolg van veranderingen zoals de evolutie van de post, nieuwe technologieën en e-commerce. Een vlotte overgang naar de nieuwe klantbehoeften is dan ook noodzakelijk. De spreker vraagt welke maatregelen in het vooruitzicht worden gesteld om te investeren in de klimaatdoelstellingen. Staan wetswijzigingen op de agenda? bpost heeft de laatste tijd met instabiliteit te maken gehad, en de spreker vraagt of dat nog steeds het geval is.

De spreker vraagt of al sociaal overleg heeft plaatsgevonden tussen de verschillende stakeholders over de toeslag om pakjes binnen de 24 uur te bezorgen, alsook over de ecozones. Bestaat daarover een akkoord binnen

accord au sein du gouvernement. Il demande également une idée du montant de ce supplément tarifaire et qu'en est-il de l'élaboration d'un cadre légal pour harmoniser les conditions sociales et écologiques du secteur de la livraison.

L'orateur revient ensuite sur les relations entre bpost et la banque BNP Paribas Fortis. Les entreprises ont conclu un accord pour modifier leur partenariat et la ministre a annoncé que les deux banques avaient la possibilité de proposer des services au sein des bureaux de poste. L'orateur demande si un accord signé fait état de ces services et souhaite plus de clarification.

Le septième contrat de gestion avec bpost mentionne la mise en place d'un distributeur de billets par commune. L'orateur souhaite plus d'informations à ce sujet car il semblait difficile d'atteindre cet objectif. Il demande si les communes sont sollicitées dans le processus.

M. Jef Van den Bergh (CD&V) souligne que Proximus misera également sur les bornes électriques. Ceci sera combiné avec la propagation de la fibre optique et de la 5G. Il estime que ces technologies restent cruciales pour l'évolution de la mobilité.

bpost a pour objectif de réduire ces émissions de CO₂ à l'horizon de 2030. L'orateur estime qu'il s'agit d'une ambition conséquente car elle touche la livraison mais aussi les bâtiments de bpost. Des investissements s'imposent donc.

Son groupe est attaché aux services de proximité. Il est donc important que des services comme la poste, les distributeurs de billets puissent continuer d'exister au sein des différentes communes via des bureaux de proximité. L'orateur estime intelligent de réfléchir sur les possibles élargissements des services au sein des bureaux de bpost comme par exemple la vente d'abonnements SNCB. Il demande comment ce service est financé, des accords financiers entre la SNCB et bpost ont-ils été conclus, est-ce que la poste sera payée pour ce service. L'orateur est dubitatif car une proposition de résolution proposait que les produits SNCB soient aussi vendus dans les commerces externes à la gare (DOC 54 2125/001). La difficulté était que la SNCB n'était pas prête à payer une indemnité à ces commerces.

L'orateur constate que 650 000 ménages n'ont toujours pas accès à internet. Ce chiffre démontre l'importance du numérique surtout que beaucoup de formulaires ne sont plus désormais disponibles qu'en ligne uniquement. Les bureaux de postes peuvent donc jouer un rôle sociétal en la matière.

de regering? Hij vraagt ook hoeveel die toeslag zou bedragen en hoe zit het met het wettelijk kader om de sociale en ecologische omstandigheden van de sector van de koerierdiensten te harmoniseren.

Vervolgens gaat de spreker in op de relatie tussen bpost en de bank BNP Paribas Fortis. Die bedrijven hebben een akkoord gesloten om hun partnerschap te wijzigen, en de minister heeft aangekondigd dat in de postkantoren bankdiensten konden worden aangeboden. De spreker vraagt of die dienstverlening in een ondertekend akkoord wordt toegelicht en verzoekt om meer duidelijkheid ter zake.

Het zevende beheerscontract met bpost geeft aan dat zal worden voorzien in een geldautomaat in elke gemeente. De spreker vraagt meer toelichting dienaangaande omdat die doelstelling moeilijk te behalen lijkt. Hij vraagt of de gemeenten daarbij worden betrokken.

De heer Jef Van den Bergh (CD&V) wijst erop dat Proximus ook op de elektrische laadpalen zal inzetten, in combinatie met de uitrol van glasvezel en 5G. De spreker acht die technologieën essentieel voor de omslag naar duurzame mobiliteit.

bpost streeft ernaar de CO₂-uitstoot tegen 2030 te verminderen. De spreker vindt zulks een forse ambitie omdat ze zowel de levering als de gebouwen van bpost betreft. Er zullen dus investeringen nodig zijn.

De fractie van de spreker hecht belang aan lokale dienstverlening. Het is dus belangrijk dat diensten zoals de post en de geldautomaten in de verschillende gemeenten kunnen blijven bestaan, waartoe buurtkantoren worden ingezet. De spreker vindt dat de mogelijke uitbreiding van de dienstverlening in de postkantoren moet worden nagegaan (de verkoop van NMBS-abonnementen bijvoorbeeld). Hij vraagt hoe die dienstverlening wordt gefinancierd, of er financiële akkoorden werden gesloten tussen de NMBS en bpost en of bpost voor die dienstverlening zal worden betaald. De spreker is sceptisch, gelet op het voorstel van resolutie betreffende het opbouwen van een verkoopnetwerk bij lokale partners voor de vervoersbewijzen van de NMBS (DOC 54 2125/001). Het probleem was dat de NMBS niet bereid was die handelszaken daarvoor te vergoeden.

De spreker wijst erop dat 650 000 huishoudens nog steeds geen internettoegang hebben. Dat cijfer toont aan dat de digitalisering belangrijk is, zeker omdat veel formulieren thans alleen nog online beschikbaar zijn. De postkantoren kunnen op dit gebied een maatschappelijke rol vervullen.

La note de politique générale ambitionne de rendre l'e-commerce plus durable et plus acceptable socialement. L'orateur se demande comment cette ambition va concrètement se réaliser. Il se réjouit du projet de loi (DOC 55 2346/001) portant sur les conditions de travail des livreurs de colis qui sera bientôt présenté en commission. Néanmoins, concernant l'organisation de la livraison, l'orateur souligne beaucoup d'intentions mais le secteur de la livraison est soumis à une concurrence rude.

Concernant le dernier kilomètre de la livraison, l'orateur demande comment peut-on exiger cela. Les prix de la livraison du colis restent un point sensible. En effet, il faut essayer d'abord de faire comprendre aux citoyens que la livraison gratuite et les retours engendrent des coûts surtout pour les petits commerçants. L'orateur estime que cette problématique doit aussi être traitée de façon plus large au niveau européen.

Le comportement des chauffeurs au volant est lié à la pression engendrée par la grande quantité de colis à livrer. Des efforts doivent donc être réalisés tant du côté des chauffeurs que de bpost.

Pour conclure, l'orateur revient sur la sécurité du rail et notamment du développement du système ETCS (*European Train Control System*) sur le rail ainsi que le matériel roulant. Ce projet a été développé après la catastrophe de Buizingen (15 février 2010). Le projet ETCS compte deux dates butoirs: 2023 pour les infrastructures et 2025 pour le matériel roulant. Ces dates arrivent bientôt à échéance et il est donc important d'en assurer le suivi par DVIS mais aussi par la commission.

Mme Maria Vindervoghel (PVDA-PTB) observe que l'utilisation de l'internet a fortement augmenté depuis quelques années. Néanmoins, elle remarque que 15 % des ménages belges n'ont toujours pas accès à l'internet. Son groupe estime que l'accès à l'internet est devenu un besoin de base. Les médiateurs ont également formulé des recommandations dans le même sens. Elle remarque également des différences. En effet, pour un même service, les tarifs diffèrent d'un pays européen à un autre. Elle demande si la ministre est d'avis que l'internet est un besoin de base, est-ce que des mesures vont être prises pour garantir l'accès à tous et comment expliquer ces différences de prix entre les pays européens, même après la libéralisation du marché. Elle demande si les détenteurs de licence 5G seront contraints d'offrir leurs services à tous les citoyens au lieu de se concentrer sur les zones industrielles.

La fibre optique peut être demandée à Proximus mais le demandeur doit payer un supplément allant jusqu'à 80 euros par mois. L'orateur estime cette demande

De beleidsnota beoogt e-commerce duurzamer en meer sociaal aanvaard te maken. De spreker vraagt hoe die ambitie invulling zal krijgen. Hij is ingenomen met het wetsontwerp tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (DOC 55 2346/001), dat binnenkort aan de commissie zal worden voorgelegd. De spreker benadrukt dat er wel veel goede intenties zijn, maar dat de concurrentie in de sector van de koerierdiensten moordend is.

Wat de *last mile* van de bezorging betreft, vraagt de spreker hoe zulks kan worden opgelegd. De prijzen van de koerierdiensten blijven een gevoelig punt. Er moet inderdaad eerst getracht worden de burgers duidelijk te maken dat gratis levering en retournering kosten veroorzaakt, vooral voor de kleinhandelaars. De spreker vindt dat dit vraagstuk ook ruimer moet worden aangepakt, op Europees niveau.

Het rijgedrag van de chauffeurs hangt samen met de druk door het groot aantal te leveren pakketten. Zowel de chauffeurs als bpost moeten inspanningen leveren.

Tot slot gaat de spreker in op de spoorveiligheid, met name op de uitrol van het ETCS (*European Train Control System*) op het spoor en het rollend materieel. Het project werd uitgewerkt na de treinramp in Buizingen (15 februari 2010). Het ETCS-project heeft twee deadlines: 2023 voor de infrastructuur en 2025 voor het rollend materieel. Aangezien die niet meer veraf liggen, is het belangrijk dat de DVIS – maar ook de commissie – erop toezien dat ze worden gehaald.

Mevrouw Maria Vindevoghel (PVDA-PTB) wijst erop dat het internetgebruik de jongste jaren sterk is toegenomen. Ze merkt echter op dat 15 % van de Belgische huishoudens nog steeds geen internettoegang heeft. De fractie van de spreekster vindt dat internettoegang een basisbehoefte is geworden. Ook de ombudsdiensten hebben soortgelijke aanbevelingen gedaan. Ze wijst ook op enkele verschillen. Voor dezelfde dienstverlening zijn er in de EU grote prijsverschillen. De spreekster vraagt of de minister het internet een basisbehoefte vindt, of maatregelen zullen worden genomen om voor eenieder de toegang ertoe te waarborgen en hoe die prijsverschillen in de diverse EU-landen, zelfs na de liberalisering van de markt, kunnen worden verklaard. Ze wil weten of de operatoren met een 5G-licentie hun diensten aan alle burgers zullen moeten aanbieden en niet louter in de industriegebieden.

Bij Proximus kan glasvezel worden aangevraagd, maar daarvoor wordt een toeslag tot 80 euro per maand aangerekend. De spreekster vindt dat overdreven. Ze

comme trop onéreuse. Elle craint que les tarifs augmentent pour les entreprises qui n'offrent pas la fibre optique. Comment le gouvernement compte-t-il agir contre la hausse des prix de télécom et pourquoi n'instaure-t-il pas un tarif maximum.

L'intervenante rappelle que 138 000 ménages habitant les zones peu peuplées n'ont pas accès à l'internet à haut débit. La raison est que cette part de marché n'est pas intéressante. Or, avec la hausse du télétravail, ces ménages auront besoin d'un internet à haut débit. Elle se dit inquiète que des zones blanches subsistent en Belgique et elle demande quand tous les ménages belges auront accès à l'internet à haut débit.

Proximus dispose de 128 000 armoires de rue qui pourrait être reconverties en bornes de rechargement pour les véhicules électriques. Un projet pilote est en cours et l'orateur demande plus d'informations à ce sujet.

bpost va lancer un projet pilote où 10 % des bureaux de poste vont pouvoir offrir un service d'assistance numérique. L'oratrice s'interroge sur le déroulement pratique de ce projet et comment les bureaux seront sélectionnés. En effet, certains bureaux de poste font face à une pénurie de personnel et d'une surcharge de travail. De plus, est-ce qu'une collaboration avec Proximus concernant ce sujet est-elle prévue.

La note de politique générale stipule que chaque commune comptera un bureau de poste et un distributeur de billets. L'oratrice salue cette initiative mais l'estime irréaliste car beaucoup de petites communes fusionnent ensemble et donc cette obligation ne tient plus. Elle demande si cette limitation est prise en compte et est-ce que la ministre est prête à rendre les règles plus strictes concernant cette obligation d'un distributeur par commune. Elle estime que chaque citoyen doit avoir accès sur une distance décente à un distributeur de billets.

L'oratrice déplore les conditions des travailleurs sur le marché postal. Elle demande quelles sont les conditions de travail qui vont être développées. Elle estime que la convention collective de travail conclue au sein de DHL semble être une base acceptable. Celle-ci prévoit d'avoir 70 % de collaborateurs fixes et 30 % de non-fixes, est-ce que la ministre est favorable à cette convention.

Amazon a annoncé qu'il comptait résilier le contrat conclu avec bpost en créant son propre service de livraison de colis. À côté de cela, bpost veut ouvrir l'accès de son réseau de bureaux poste à d'autres entreprises comme les banques. Est-ce que Amazon pourra bénéficier de ce réseau pour son nouveau service de livraison de colis.

vreest dat de prijzen zullen stijgen voor de bedrijven zonder glasvezel. Hoe beoogt de regering de stijgende telecomprijzen aan te pakken, en waarom wordt geen maximumtarief ingesteld?

De spreker wijst erop dat 138 000 in dunbevolkte gebieden wonende huishoudens geen toegang hebben tot breedbandinternet. Dat marktaandeel is voor de operatoren niet aantrekkelijk. Doordat er meer telewerk is, zullen die huishoudens echter wel breedbandinternet nodig hebben. De spreker vindt het zorgwekkend dat er nog steeds witte zones zijn in België; ze wil weten wanneer alle Belgische huishoudens toegang zullen hebben tot breedbandinternet.

Proximus heeft 128 000 straatkasten die kunnen worden omgebouwd tot oplaadpunten voor elektrische voertuigen. De spreker vraagt dienaangaande toelichting over het lopende proefproject.

bpost gaat een proefproject opstarten waarbij 10 % van de postkantoren digitale bijstand zal aanbieden. De spreker vraagt zich af hoe dat project in de praktijk zal verlopen en hoe de kantoren zullen worden geselecteerd. Sommige postkantoren hebben immers te kampen met personeelstekorten en met werkoverlast. Is dienaangaande voorts een samenwerking met Proximus gepland?

In de beleidsnota is aangegeven dat elke gemeente over een postkantoor en een geldautomaat zal beschikken. De spreker juicht dat initiatief toe maar vindt het onrealistisch, daar veel kleine gemeenten fuseren en die verplichting dus niet meer opgaat. Zij vraagt of met die beperking rekening wordt gehouden en of de minister bereid is de vereiste dat elke gemeente over een geldautomaat moet beschikken, aan te scherpen. Volgens het lid moet elke burger binnen een redelijke afstand toegang hebben tot een geldautomaat.

De spreker betreurt de werkomstandigheden van de werknemers op de postmarkt. Zij vraagt welke arbeidsvoorwaarden zullen worden uitgewerkt. De bij DHL gesloten collectieve arbeidsovereenkomst lijkt haar een aanvaardbare grondslag. Die overeenkomst voorziet in 70 % vaste en 30 % losse medewerkers. Is de minister voor die overeenkomst gewonnen?

Amazon heeft aangekondigd dat het voornemens is het contract met bpost op te zeggen en een eigen koerierdienst op te richten. Daarnaast wil bpost zijn postkantorennetwerk openstellen voor andere ondernemingen, zoals de banken. Zal Amazon voor zijn nieuwe koerierdienst op dat netwerk kunnen terugvallen?

Concernant les bonus basés sur les performances écologiques, l'oratrice souhaite recevoir plus d'informations sur les critères d'attribution et elle estime que les collaborateurs doivent aussi bénéficier de ce bonus.

Pour conclure, l'oratrice se dit inquiète par rapport à la sécurité sur le rail. Elle souligne un manque d'investissement surtout auprès d'Infrabel. Les associations, test-achat et *navetteurs.be*, craignent même le dérèglement de certains trains. La ministre est-elle au courant des incidents sur le rail. Elle souligne également que les conclusions de la commission spéciale sur Buizingen ne sont pas respectées à cause notamment d'un manque de personnel et donc des infractions continuent à être commises. Qu'en est-il donc du financement des deux agences de contrôle du rail, est-ce qu'il y a une évaluation et quelles sont les mesures à l'intention du personnel pour qu'il puisse travailler en toute sécurité.

Mme Marianne Verhaert (Open Vld) souligne que bpost a connu quelques épisodes peu réjouissants comme la livraison surchargée de colis fin de l'année 2020 et l'instabilité au sein du comité de direction. Les compétences de la ministre ont très peu d'impact sur la gestion quotidienne de bpost mais elle a un rôle à jouer en tant que représentante du plus grand actionnaire de l'entreprise.

La situation au sein de bpost semble être stable mais les défis subsistent comme la diminution des lettres postées et la concurrence du marché des colis. Cependant, l'oratrice a confiance en l'entreprise et elle espère que le nouveau CEO continuera à bien gérer les activités. Il faut, en effet, contrer les comportements abusifs et irresponsables mais pas en créant de nouvelles règles car le marché se régule par lui-même. Elle suggère néanmoins de responsabiliser les grandes entreprises présentes sur le marché des colis. Son groupe soutient la mise en place d'un *level playing field* pour s'atteler à tous les abus tout en privilégiant une certaine flexibilité et éviter la rigidité de certaines règles. Ceux-ci auraient pour conséquence le retrait d'entreprises belges sur le marché et donner la possibilité à des entreprises étrangères de s'implanter sur le territoire.

Concernant l'e-commerce, l'oratrice souligne que la Belgique a un retard, par rapport à son voisin néerlandais, qui coûte des emplois. À côté de cela, Proximus a un rôle à jouer dans le cadre de l'innovation et notamment le développement de la fibre optique.

In verband met de bonussen die worden toegekend op basis van de ecologische prestaties wil de sprekerster meer informatie over de toekenningscriteria. Zij vindt dat ook de werknemers die bonus moeten krijgen.

Tot slot uit de sprekerster haar bezorgdheid over de veiligheid op het spoor. Zij benadrukt dat er onvoldoende wordt geïnvesteerd, vooral bij Infrabel. De verenigingen, Test-Aankoop en *navetteurs.be* vrezen zelfs dat bepaalde treinen zullen ontsporen. Is de minister op de hoogte van de incidenten op het spoor? Tevens beklemtoont het lid dat de conclusies van de bijzondere commissie-Buizingen niet worden nageleefd, wat onder meer te wijten is aan personeelsgebrek. Bijgevolg worden er nog altijd overtredingen begaan. Hoe staat het met de financiering van de twee spoorwegcontrolebureaus? Heeft er een evaluatie plaatsgevonden, en welke maatregelen worden ten behoeve van het personeel genomen om ervoor te zorgen dat het in alle veiligheid kan werken?

Mevrouw Marianne Verhaert (Open Vld) onderstreept dat bpost enkele weinig verkwikkende perioden heeft doorgemaakt, zoals de overvolle pakjestijd eind 2020 en de instabiliteit binnen het directiecomité. De bevoegdheden van de minister hebben nauwelijks impact op het dagelijks beheer van bpost, maar als vertegenwoordigster van de grootste aandeelhouder van het bedrijf heeft zij wel een rol te spelen.

De toestand bij bpost lijkt weliswaar stabiel, maar een aantal uitdagingen blijft overeind, zoals de daling van de briefpost en de concurrentie op de pakjesmarkt. Niettemin heeft de sprekerster vertrouwen in het bedrijf, en zij hoopt dat de nieuwe ceo de activiteiten in goede banen zal blijven leiden. Misbruiken en onverantwoord gedrag moeten inderdaad worden tegengegaan, maar dan wel niet door nieuwe regels in te voeren, want de markt reguleert zichzelf. Niettemin stelt de sprekerster voor om de grote bedrijven op de pakjesmarkt te responsabiliseren. Haar fractie steunt de verwezenlijking van een *level playing field* om alle misbruiken aan te pakken, waarbij de voorkeur wordt gegeven aan enige flexibiliteit en waarbij de starheid van sommige regels wordt voorkomen. Die zouden tot gevolg hebben dat Belgische bedrijven zich uit de markt terugtrekken en dat buitenlandse ondernemingen aldus de kans krijgen om zich op ons grondgebied te vestigen.

In verband met de e-commerce benadrukt het lid dat België achterloopt op buurland Nederland, wat banen kost. Daarnaast heeft Proximus een rol te spelen bij de innovatie, met name bij de uitrol van glasvezel.

La ministre a démontré qu'elle garde son calme en temps de crise et qu'elle prend des décisions rationnelles. L'intervenante espère que cette façon de gérer continuera dans le temps.

M. Joris Vandenbroucke (Vooruit) affirme que son groupe soutient l'idée que les entreprises publiques ont un rôle d'exemplarité et que la participation publique est indispensable pour réaliser ce rôle au niveau du dialogue social, *corporate governance* et la durabilité. Beaucoup d'entreprises ont choisi de réaliser du profit au détriment des conditions de travail et l'orateur se réjouit que bpost n'a pas choisi cette stratégie. Il est convaincu que ce choix sera également durable d'un point de vue économique.

La désignation d'un nouveau CEO et d'un conseil d'administration mais aussi les négociations du septième contrat de gestion et la mise en place d'une charte sociale permettront à bpost de tourner la page. L'orateur souligne les objectifs ambitieux en matière de réduction de 60 % des émissions de CO₂ et de transition vers des véhicules électriques. Il se demande si la ministre envisage un rôle pour les triporteurs dans la livraison des colis. L'orateur est convaincu de l'utilité des vélos dans la livraison des colis surtout pour les petits villages.

Concernant les projets de loi relatifs à l'amélioration des conditions de travail chez bpost (DOC 55 2346/001), l'orateur salue la proposition d'une mise en place d'un nombre minimum d'emplois permanents. Il estime important de se questionner sur la gratuité de la livraison et du retour de colis chez l'expéditeur. Il se demande si le ministre de l'économie a été sollicité en la matière.

Le rôle de bpost dans l'e-commerce est important pour les petits commerçants car ils ne suivent pas nécessairement les évolutions technologiques. L'orateur ne comprend pas pourquoi bpost plébiscite les possibilités d'achats sur des grandes plateformes étrangères comme Amazon. Il entend que le but derrière ces communications est d'informer les consommateurs sur les tarifs douaniers mais le message peut être interprété différemment.

L'orateur estime que les facteurs ainsi que le réseau de bureaux de poste soient utilisés dans l'optique d'une inclusion sociale et pour combler cette fracture numérique. À cet égard, il salue le projet pilote qui a pour objectif de mettre en place un service d'assistance numérique au sein du bureau de poste. Il attend une évaluation de ces projets. Son groupe préfère mettre l'accent sur la manière de procéder car il y a un réel besoin. En effet, la fondation Roi Baudouin estime qu'un ménage sur dix n'a pas de connexion internet à haut débit et l'écart se creuse lorsqu'il s'agit des faibles revenus. La digitalisation

De minister heeft bewezen dat zij in tijden van crisis het hoofd koel houdt en rationele beslissingen neemt. De spreker hoopt dat dit zo zal blijven.

De heer Joris Vandenbroucke (Vooruit) geeft aan dat ook zijn fractie vindt dat de overheidsbedrijven een voorbeeldfunctie te vervullen hebben en dat overheidsparticipatie onontbeerlijk is om die rol te kunnen spelen op het vlak van sociaal overleg, *corporate governance* en duurzaamheid. Veel bedrijven zijn gegaan voor winst ten koste van de arbeidsomstandigheden, en hij is blij dat bpost niet voor deze strategie heeft geopteerd. Hij is ervan overtuigd dat die keuze ook uit economisch oogpunt duurzaam is.

De aanwijzing van een nieuwe ceo en raad van bestuur, alsook de onderhandelingen over de zevende beheersovereenkomst en de invoering van een sociaal charter zullen bpost in staat stellen de bladzijde om te slaan. Het lid beklemtoont de ambitieuze doelstellingen om de CO₂-uitstoot met 60 % terug te dringen en over te schakelen op elektrische voertuigen. Hij vraagt zich af of de minister heil ziet in bakfietsen om pakjes te bezorgen. De spreker is overtuigd van het nut van fietsen voor de bezorging van pakjes, vooral in kleine dorpen.

Met betrekking tot het wetsontwerp ter verbetering van de arbeidsomstandigheden bij bpost (DOC 55 2346/001) is de heer Vandenbroucke tevreden met het voorstel om in een minimumaantal vaste banen te voorzien. Hij vindt het belangrijk zich te beraden over de kosteloze bezorging en retournering van pakjes. Hij vraagt zich af of de minister van Economie ter zake werd bevraagd.

bpost speelt voor de kleine handelaars een belangrijke rol bij de *e-commerce* omdat zij de technologische ontwikkelingen niet noodzakelijk volgen. De spreker ziet niet in waarom bpost zijn steun verleent aan het aankopen in grote buitenlandse webshops zoals Amazon. Hij begrijpt dat die mededelingen tot doel hebben de consument te informeren over de douanetarieven, maar de boodschap kan wel anders worden geïnterpreteerd.

De spreker wil dat de postbodes en het postkantorennetwerk worden gebruikt om sociale integratie te bewerkstelligen en om de digitale kloof te dichten. In dat verband is hij ingenomen met het proefproject voor de oprichting van een dienst voor digitale bijstand in het postkantoor. Hij kijkt uit naar de evaluatie van die projecten. Zijn fractie geeft er de voorkeur aan de klemtoon te leggen op de manier van werken, want er is echt nood aan. Volgens de Koning Boudewijnstichting beschikt één op tien gezinnen immers niet over een breedbandinternetverbinding, en de kloof wordt nog breder wanneer

et la numérisation au sein de la société sont inévitables surtout dans le cadre de la relance économique mais elles ne doivent pas se réaliser au détriment de certains qui en sont exclus. Il s'agit d'une mission des autorités et bpost doit être ce levier d'inclusion.

En conclusion, son groupe soutient la note de politique générale.

M. Josy Arens (cdH) se dit concerné par les zones blanches qui n'intéressent pas les entreprises du secteur privé d'où l'importance de l'intervention des pouvoirs publics dans ces régions. La note prévoit d'encourager les opérateurs à développer les réseaux haut débit dans les zones blanches via des subventions. Il demande plus d'informations à ce sujet et il remercie Proximus d'avoir développé l'internet haut débit dans certaines zones rurales. Il demande également si l'obligation de couvrir les zones blanches sera inscrite dans les conditions de vente de la licence 5G, quel est l'état d'avancement des discussions avec les régions sur l'adaptation du cadre légal, les normes d'émissions des ondes. L'intervenant soutient la création d'un observatoire des conséquences de la 5G sur la santé, l'environnement et la consommation d'énergie. La communication est primordiale car la population témoigne certaines craintes à l'égard de la 5G.

L'orateur partage les ambitions mentionnées dans la note de politique générale, notamment dans le soutien aux communes désertées par les banques et aux projets visant à réduire la fracture numérique. Il salue également l'action visant à donner la possibilité aux bureaux de poste d'aider les utilisateurs de la SNCB. Il regrette néanmoins que le service ne se limite qu'à remplir un formulaire et il espère que le projet sera étendu et il imagine que des budgets supplémentaires seront alloués si l'évaluation du projet est positif. Quelles seront les critères d'évaluation et les perspectives à plus long terme.

La note ambitionne de garantir un bureau de poste ainsi qu'un distributeur de billets dans chaque commune. Néanmoins, il souligne que certains distributeurs se situent à l'intérieur d'un bureau de poste. Ce distributeur n'est pas disponible en permanence. De plus, la ministre étudie la possibilité d'ouvrir ce réseau à d'autres acteurs du secteur bancaire qui souhaitent maintenir leurs services physiques. L'intervenant demande plus de détails sur cette étude et des concertations avec les acteurs du secteur bancaire.

Concernant la mise en place au sein des bureaux de poste d'un service d'assistance pour les opérations numériques de base, l'orateur demande si les guichets

het gaat om de lage inkomens. De digitalisering binnen de samenleving is – vooral dan in de context van de economische relance – weliswaar onvermijdelijk, maar die mag niet tot stand komen ten koste van degenen die zijn uitgesloten. Dat is een opdracht van de overheid, en bpost moet als hefboom voor inclusie fungeren.

Tot besluit van zijn betoog geeft de heer Vandenbroucke aan dat zijn fractie de beleidsnota zal steunen.

De heer Josy Arens (cdH) maakt zich zorgen over de witte zones. Aangezien die de privésector niet interesseren, moet de overheid het nodige doen. Volgens de beleidsnota is het de bedoeling de operatoren via subsidies ertoe aan te zetten breedbandnetwerken in de witte zones uit te rollen. Hij vraagt meer uitleg daarover en dankt Proximus voor de uitrol van breedbandinternet in bepaalde landelijke gebieden. Hij vraagt voorts of de verplichting om de witte zones te bedienen, zal worden opgenomen in de verkoopvoorwaarden inzake het 5G-netwerk. Hoeveel staan de besprekingen met de gewesten over de aanpassingen van de wetgeving en van de emissienormen? De heer Arens is voorstander van de oprichting van een observatorium om de gevolgen van 5G voor de gezondheid, het milieu en het energieverbruik te onderzoeken. Communicatie is van kapitaal belang, want de bevolking geeft blijk van enige vrees ten aanzien van 5G.

De spreker kan zich vinden in de ambities van de beleidsnota, meer bepaald in de ondersteuning van de gemeenten waar geen bankkantoren meer zijn en in de projecten tot verkleining van de digitale kloof. Hij is ook blij dat het mogelijk wordt om via de postkantoren de treinreizigers te helpen. Hij betreurt evenwel dat die dienstverlening beperkt blijft tot het invullen van een formulier en hoopt dat het project zal worden uitgebreid. Hij gaat ervan uit dat bijkomende middelen zullen worden toegewezen indien de evaluatieresultaten van het project positief blijken. Welke evaluatiecriteria zullen worden toegepast en wat zijn de perspectieven op lange termijn?

Volgens de beleidsnota wordt ernaar gestreefd te waarborgen dat elke gemeente een postkantoor en een bankbiljettenautomaat heeft. De spreker wijst er echter op dat sommige automaten binnenin in een postkantoor staan. Dergelijke automaten zijn niet permanent toegankelijk. Voorts bekijkt de minister of dit netwerk kan worden opengesteld voor andere spelers uit de bankensector die hun niet-virtuele dienstverlening willen behouden. Het lid vraagt meer details dienaangaande, alsook over het overleg met de actoren van de bankensector.

In de postkantoren zou bijstand voor digitale basisverrichtingen worden verleend. De spreker vraagt in dat verband of de loketten volledig digitaal zullen zijn,

seront entièrement numériques ou un membre du personnel sera présent physiquement, quand ce projet sera-t-il évalué et dans quelle commune.

L'orateur souligne le rôle social qu'endosse le facteur. En effet, ce rôle doit être balisé de façon très large pour que le facteur puisse jouer le rôle qui est le sien.

La note de politique générale appelle Proximus à développer des bornes électriques. Tout comme les orateurs précédents, l'intervenant se demande pourquoi ne pas profiter du réseau des entreprises publiques pour développer un parc regroupant la gare, la poste et une borne électrique.

Concernant les éco-zones, l'orateur s'interroge si ce projet pourrait être développé dans d'autres provinces.

L'orateur demande si le service minimum universel peut être garanti dans le prochain contrat de gestion de bpost. Il demande également plus d'informations sur le plan garantissant une sécurité sociale aux sous-traitants du secteur.

Concernant la sécurité du rail, la Belgique commence à réduire sa réglementation en matière de sécurité. Cette réduction s'inscrit dans le projet de libéralisation du rail qui donne la possibilité aux entreprises ferroviaires d'implanter elle-même la réglementation. L'orateur souligne également un manque de coordination entre la SNCB et infrabel mais il espère que des mesures seront prises pour renforcer cette coordination sur les procédures de sécurisation du rail. Un groupe de travail récemment formé étudie les problèmes de franchissement des signaux. L'intervenant demande plus de détails sur ce groupe de travail.

B. Réponses de la ministre

Communication via la presse et les bonus

La ministre de la fonction publique, des entreprises publiques, des télécommunications et de la poste affirme qu'effectivement des informations sont parfois publiées dans la presse mais qu'elles se retrouvent entièrement dans la note de politique générale et dans le rapport annuel de bpost. Les bonus basés sur les performances écologiques et sociales sont mentionnés dans la note. Ce type de rémunération fait partie du management traditionnel mais il était basé sur des critères plus économiques que sociaux ou écologiques. Il s'agit d'un incitant pour arriver à une gestion plus durable et sociale de l'entreprise publique. D'autres critères seront pris en compte dans le futur.

dan wel of er een personeelslid fysiek beschikbaar zal zijn. Wanneer zal dat project worden geëvalueerd, en in welke gemeente?

De heer Arens beklemtoont dat de postbode een sociale rol heeft. Die rol moet dan ook heel ruim worden opgevat, opdat de postbode die functie ten volle kan vervullen.

In de beleidsnota wordt Proximus ertoe aangespoord laadpalen te installeren. Zoals de vorige sprekers vraagt het lid zich af waarom geen gebruik zou worden gemaakt van het netwerk van de overheidsbedrijven om een cluster tot stand te brengen met daarin het station, het postkantoor en een laadpaal.

De heer Arens vraagt zich af of de ecozones ook in andere provincies kunnen worden uitgerold.

De spreker wil weten of de universele minimumdienstverlening kan worden gewaarborgd via de volgende beheersovereenkomst met bpost. Hij verzoekt bovendien om meer informatie over het plan tot waarborging van sociale zekerheid bij de onderaannemers in de sector.

Ons land begint zijn regelgeving inzake spoorwegveiligheid af te bouwen. Die afbouw maakt deel uit van plannen om het spoor te liberaliseren en biedt de spoorwegondernemingen de mogelijkheid om zelf regelgeving uit te werken. Het lid wijst bovendien op een gebrek aan coördinatie tussen de NMBS en Infrabel, en hoopt dat maatregelen zullen worden genomen om die coördinatie te verbeteren op het vlak van de spoorwegveiligheidsprocedures. Onlangs werd een werkgroep opgericht, teneinde de problemen in verband met de niet-inachtneming van de signalisatie te bestuderen. De spreker verzoekt om nadere details over die werkgroep.

B. Antwoorden van de minister

Communicatie via de pers en bonussen

De minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post bevestigt dat soms informatie via de pers wordt bekendgemaakt, maar stelt dat die gegevens ook integraal in de beleidsnota en in het jaarverslag van bpost staan. De bonussen op basis van de ecologische en sociale prestaties worden in de beleidsnota vermeld. Dergelijke vergoedingsvormen werden toegepast bij het traditionele management, maar waren meer gebaseerd op economische criteria dan op sociale of ecologische. Ze zijn bedoeld als aanmoediging om het overheidsbedrijf duurzamer en socialer te beheren. In de toekomst zal rekening worden gehouden met nog andere criteria.

Le statut des employés

Les employés de bpost bénéficient d'un statut spécial par rapport aux acteurs privés présents sur le marché de l'e-commerce. La ministre souligne que bpost n'a pas un avantage structurel par rapport à la rémunération. Concernant le statut, elle incite à avoir une image plus globale de la situation car elle englobe plusieurs éléments comme la carrière et les formes de cotisations. bpost rémunère ses employés sur la même base concurrentielle que les acteurs privés sur le marché. bpost est également en concurrence avec les autres acteurs du marché concernant l'attractivité de l'emploi.

Élections sociales

Le système qui existe au sein de bpost et Proximus conformément à la loi du 19 mars 1991, prévoit des commissions paritaires. Le dialogue social est donc différent que celui des entreprises privées. La ministre relève que cette remarque semble indiquer que certains membres souhaiteraient privatiser bpost.

Le contrat de gestion

La ministre souligne la spécificité de passer par un contrat de gestion car il permet d'inclure des demandes qui ne sont pas intéressantes dans une logique de marché libre. Elle rappelle que la Commission européenne veille au respect du cadre législatif qui a approuvé le septième contrat de gestion. En effet, celui-ci ne joue pas dans un mécanisme de marché où bpost serait avantagé par rapport à d'autres acteurs.

La distribution des journaux

Des mesures sont prises pour rendre le service de distribution du courrier plus écologique. Cette concession presse est une procédure d'adjudication publique qui est en cours. bpost ou un autre acteur a ses chances de gagner ce contrat. Néanmoins, les mêmes objectifs seront demandés à tous les potentiels gagnants de ce contrat.

Les tarifs

La réduction de la distribution de lettres aura un impact sur les tarifs. Elle a effectivement demandé à l'IBPT de réaliser une étude comparative des prix pour permettre d'évaluer si les coûts fixes ont un impact sur les tarifs. bpost a aussi été appelée à participer à cette étude. La ministre estime important que les tarifs postaux soient abordables pour tous les citoyens mais aussi pour les entreprises. Elle insiste qu'elle n'a

Personeelsstatuut

Het personeel van bpost heeft een speciaal statuut vergeleken met de privéspelers op de *e-commerce*-markt. De minister beklemtoont dat bpost geen structureel voordeel heeft op het vlak van lonen. Ze verzoekt het statuut breder te bekijken, want de verloning omvat meerdere aspecten, zoals de loopbaan en de bijdragevormen. bpost betaalt zijn personeel op dezelfde competitieve basis als de privéspelers, want de onderneming moet voldoende aantrekkelijk blijven om de concurrentie met de andere marktspelers het hoofd te kunnen bieden.

Sociale verkiezingen

De regeling die bij bpost en Proximus op grond van de wet van 13 maart 1991 van kracht is, voorziet in paritaire comités. Het sociaal overleg verloopt dus anders dan in privébedrijven. De minister merkt op dat de desbetreffende opmerkingen erop lijken te wijzen dat sommige kamerleden bpost willen privatiseren.

De beheersovereenkomst

De minister geeft aan dat een beheersovereenkomst een specifiek instrument is, want in een dergelijk contract kunnen eisen worden opgenomen die volgens de logica van de vrije markt niet interessant zijn. Zij herinnert eraan dat de Europese Commissie toeziet op de inachtneming van het wettelijke kader en de zevende beheersovereenkomst heeft goedgekeurd. Die overeenkomst is immers niet van toepassing in een markt waarin bpost een voordeel zou hebben ten opzichte van andere spelers.

Krantenbedeling

Er worden maatregelen genomen om de postbedeling milieuvriendelijker te maken. Met het oog op de verlening van die persconcessie loopt er een aanbesteding. Zowel bpost als een andere speler maken kans om die concessie in de wacht te slepen. Alle mogelijke winnaars van die aanbesteding zullen echter dezelfde doelstellingen moeten verwezenlijken.

De tarieven

De terugloop van de briefpost heeft gevolgen voor de tarieven. De minister heeft het BIPT belast met een vergelijkende studie van de prijzen, teneinde te kunnen beoordelen of de vaste kosten gevolgen hebben voor de tarieven. Daarnaast werd bpost verzocht zijn medewerking aan die studie te verlenen. De minister vindt het belangrijk dat de posttarieven betaalbaar zijn voor alle burgers én voor de bedrijven. Ze benadrukt dat niet wordt

aucune intention de faire payer un supplément pour les colis livrés en 24 heures. Néanmoins, elle réfléchit à la question car le marché s'organisera de cette façon et ce type de livraison entraîne des problèmes de durabilité et engendre une pression supplémentaire pour les livreurs. Elle signale également qu'une réflexion est menée concernant la politique de retour. En effet, le droit du consommateur stipule que le retour d'un colis est un droit mais il faut attaquer ce problème car cela a un impact sur l'environnement.

Amazon

Un contrat a effectivement été conclu entre Amazon et bpost. L'entreprise internationale sera plus active dans la distribution des colis car elle reste la plus grande cliente de bpost. Cette pratique est déjà en cours dans d'autres pays. Le but est d'avoir plusieurs distributeurs et permettre ainsi plus de flexibilité. Cela pourrait constituer une évolution importante pour bpost et elle devra donc prendre des mesures pour s'adapter à ce marché libre.

Les bureaux digitaux

Ce modèle est déjà utilisé dans certains pays européens. Les bureaux de poste sont de moins en moins fréquentés. Le public qui se rend encore dans les bureaux manie moins les nouvelles technologies. bpost a réalisé une étude en la matière sur les besoins de ces personnes. Un projet pilote sera mis en place. La ministre estime que bpost est parfaitement apte à le réaliser par le biais du septième contrat de gestion. La notification auprès de la Commission européenne a déjà été faite mais les remarques n'ont pas encore été publiées. Ces activités se feront par le personnel de bpost et ne représente pas un coût additionnel.

L'exemption TVA

Cette exemption entre dans le cadre du service postal universel qui a sa propre spécificité juridique. Cela ne concerne pas les contrats commerciaux comme les paquets mais les envois qui sont effectués par les consommateurs. La plupart des colis qui sont distribués ne relèvent donc pas de cette exemption TVA.

Les éco-zones

bpost continue à développer le concept et il s'est étendu à la ville de Louvain et Mons mais des pourparlers avec d'autres villes sont en cours. Néanmoins, ce concept sera peut-être plus difficile à mettre en œuvre dans les zones rurales. La ministre estime que ces éco-zones doivent devenir le standard pour les villes de tailles moyennes et les grandes villes.

beoogd een toeslag aan te rekenen voor de pakjes die binnen een etmaal worden bezorgd. Niettemin houdt zij zulks in beraad, want de markt zal zich zo organiseren en dergelijke leveringen zorgen voor duurzaamheidsproblemen en leggen extra druk op de bezorgers. De minister wijst er ook op dat het retourneringsbeleid wordt onderzocht. Het consumentenrecht bepaalt weliswaar dat het retourneren van een pakket een recht is, maar dat probleem moet worden aangepakt omdat het schadelijke gevolgen heeft voor het milieu.

Amazon

Er werd inderdaad een contract gesloten tussen Amazon en bpost. Het internationale bedrijf zal zich actiever op de pakjesbezorging toeleggen, want het blijft de grootste klant van bpost. Die praktijk wordt reeds in andere landen toegepast. Beoogd wordt over meerdere bezorgers en aldus over meer flexibiliteit te kunnen beschikken. Deze evolutie zou belangrijk kunnen zijn voor bpost, en dus zal het bedrijf maatregelen moeten nemen om zich aan die vrije markt aan te passen.

Digitale kantoren

Dat model wordt reeds in bepaalde Europese landen gehanteerd. Postkantoren worden steeds minder bezocht. Wie nog naar een postkantoor gaat, is minder vertrouwd met de nieuwe technologieën. bpost heeft een studie uitgevoerd naar de noden van die mensen. Een proefproject zal worden opgezet. De minister is van oordeel dat bpost dit via het zevende beheerscontract kan verwezenlijken. De Europese Commissie werd al in kennis gesteld, maar haar opmerkingen werden nog niet bekendgemaakt. Het werk zal door medewerkers van bpost worden uitgevoerd en zal geen extra kosten met zich brengen.

De btw-vrijstelling

Die vrijstelling ressorteert onder de universele postdienst, met een eigen juridische specificiteit. Ze geldt niet voor de commerciële contracten, waaronder inzake de pakjes, maar wel voor de zendingen door consumenten. Het gros van de pakjes die worden uitgereikt, komt dus niet in aanmerking voor die btw-vrijstelling.

De ecozones

bpost werkt het concept voort uit, heeft het uitgebreid naar Leuven en Bergen; met andere steden wordt momenteel overlegd. Het concept zal misschien moeilijker ten uitvoer te leggen zijn in de landelijke gebieden. De minister vindt dat die ecozones de norm moeten worden voor de middelgrote en de grote steden.

La mobilité interne

Par sa taille, bpost offre des possibilités de mobilité et des régions sont parfois en demande de travailleurs supplémentaires. À cet égard, des consultations entre le management et les syndicats ont traités ces questions. bpost doit néanmoins travailler dans un cadre légal comme les exigences linguistiques.

L'étude sur la durabilité

L'étude de l'IBPT concernant la durabilité dans l'e-commerce débutera l'année prochaine. Les objectifs sont de cartographier les segments de ce marché, d'identifier les acteurs importants et les modèles d'entreprises alternatifs, le *last mile* et discuter avec les secteurs sur comment augmenter la durabilité. Néanmoins un cadre réglementaire qui précise les standards sociaux et écologiques doit exister. L'équilibre entre le cadre réglementaire et la flexibilité du marché est à rechercher mais il doit se faire en concertation avec toutes les parties prenantes du secteur. De plus la charte de responsabilité sociétale de bpost sera également mise en œuvre et complètera un plan d'action et une évaluation.

Les services bancaires

Le projet avance mais il faut attendre que le cadre réglementaire puisse prendre son cours. Les dates butoirs ne sont pas encore fixées. Un accord avec les banques n'est pas encore conclu mais il appartient à bpost d'en décider.

Les distributeurs de billets

Le réseau JOFICO est responsable de l'achat et l'entretien des distributeurs mais bpost a toujours des obligations qui sont de garantir la présence de minimum 350 distributeurs dans les bureaux de poste, de garantir la présence d'un distributeur par commune accessible en transport en commun, de s'assurer de la présence d'un distributeur dans les zones désertées par les autres banques et de les rendre accessibles en permanence. Ces obligations sont inscrites dans le septième contrat de gestion. Des distributeurs supplémentaires seront pas mis en place en cas de fusion des communes.

L'accessibilité des bureaux de postes

bpost devra établir une feuille de route pour améliorer l'accessibilité des bureaux de poste, surtout pour les personnes à mobilité réduite, en réduisant la proportion des bureaux difficilement accessibles. Ces bureaux représentent 10 % de l'ensemble du réseau et l'objectif

Interne mobiliteit

Door zijn omvang biedt bpost mobiliteitsmogelijkheden; in bepaalde regio's worden soms extra medewerkers gevraagd. In overleg tussen de directie en de vakbonden is op deze punten ingegaan. bpost moet niettemin werken binnen een wettelijk kader en bijvoorbeeld de taalvereisten naleven.

Duurzaamheidsstudie

De studie van het BIPT zake duurzame e-commerce gaat volgend jaar van start. Beoogd wordt de segmenten van die markt in kaart te brengen, de grote spelers en de alternatieve bedrijfsmodellen te bepalen, in te gaan op het vraagstuk inzake de *last mile* en met de sectoren te bespreken hoe duurzamer kan worden gewerkt. Een regelgevend kader ter verduidelijking van de sociale en de ecologische normen is echter nodig. Er moet worden gestreefd naar een goede balans tussen het regelgevend kader en de flexibiliteit van de markt, maar zulks moet worden verwezenlijkt in overleg met alle stakeholders van de sector. Voorts zal het charter Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen van bpost worden uitgevoerd, met een actieplan en een evaluatie.

De bankdiensten

Het project vordert, maar het regelgevend kader moet zijn beslag krijgen. De deadlines werden nog niet vastgesteld. Er is nog geen akkoord met de banken, maar het is aan bpost om daarover te beslissen.

De geldautomaten

Het Jofico-netwerk is verantwoordelijk voor de aankoop en het onderhoud van de geldautomaten, maar bpost heeft nog steeds verplichtingen: ten minste 350 geldautomaten in de postkantoren, 1 met het openbaar vervoer bereikbare geldautomaat per gemeente, 1 geldautomaat in de gebieden waar andere banken zijn weggetrokken en het waarborgen van de permanente toegankelijkheid ervan. Die verplichtingen werden in het zevende beheerscontract opgenomen. Bij gemeentefusies worden geen extra geldautomaten geplaatst.

De toegang tot de postkantoren

bpost zal een stappenplan moeten uitwerken om de toegang tot de postkantoren te verbeteren, vooral voor personen met een beperkte mobiliteit, door het aantal moeilijk toegankelijke kantoren te doen dalen. Ongeveer 10 % van alle kantoren in het netwerk is

est d'atteindre 7 %. Des alternatives ont aussi été demandées comme par exemple du service à domicile. Ce travail se réalise en concertation avec la société civile.

La collaboration SNCB-bpost

Cette initiative a été prise par les deux entreprises elles-mêmes sans l'intervention du gouvernement. Le point de départ est effectivement de proposer une aide concernant l'abonnement mais une étude sera réalisée pour évaluer la nécessité d'étendre cette aide à d'autres services comme la vente de tickets dans les bureaux de poste. Ceci montre que des synergies se mettent en place pour assurer un service au citoyen. bpost ne recevra pas une indemnité de la part du gouvernement.

La sous-traitance

Des mesures sont prises pour améliorer les conditions de travail en changeant la loi postale. Une analyse est en cours et étudie les possibilités de changement de la loi postale. Une concertation avec l'IBPT a déjà eu lieu. La ministre salue la proposition visant à assurer que le personnel compte un certain pourcentage de travailleurs permanents mais elle signale que d'autres propositions sont encore au stade d'étude. Elle affirme que des contrôles ont été réalisés.

Fonctionnement et colis de fin d'année

Des mesures ont été prises en la matière comme la commande de nouveaux camions ayant une plus grande capacité de chargement et le réseau de distribution a été adapté. De plus, l'utilisation de la superficie des centres de distributions sera évaluée continuellement. Les clients auront également plus de choix de livraison. bpost assure que le personnel sera suffisant pour assurer le pic de livraisons causé par les fêtes de fin d'années.

Le bien-être du personnel

Cet élément est repris dans la charte de responsabilité sociale. bpost fait le nécessaire pour recruter un nombre suffisant d'employés pour faire face à l'explosion des colis. L'entreprise a un plan d'embauche et de formation pour avoir du personnel en suffisance et éviter des tensions. Concernant l'embauche d'un nouveau collaborateur *retail*, l'oratrice affirme qu'il ne travaillera jamais seul et sera accompagné par une personne certifiée.

moeilijk toegankelijk; dat cijfer moet naar 7 % worden gebracht. Ook is er vraag naar alternatieven, zoals dienstverlening aan huis. Daar wordt in samenspraak met het middenveld invulling aan gegeven.

De samenwerking NMBS-bpost

De twee bedrijven hebben zelf dit initiatief genomen, zonder tussenkomst van de regering. Het uitgangspunt omvat het verstrekken van hulp bij abonnementen, maar een studie zal evalueren of die hulp moet worden uitgebreid tot andere diensten, zoals de verkoop van vervoersbewijzen in de postkantoren. Daaruit blijkt dat er synergieën ontstaan voor de dienstverlening aan de burgers. bpost zal geen vergoeding van de regering ontvangen.

Onderaanneming

Er worden maatregelen getroffen om de arbeidsomstandigheden te verbeteren door de postwet te wijzigen. Er loopt een onderzoek om na te gaan of de postwet kan worden gewijzigd. Dienaangaande werd al overlegd met het BIPT. De minister is ingenomen met het voorstel dat een bepaald percentage van het personeel vast in dienst moet zijn, maar ze wijst erop dat andere voorstellen thans nog worden onderzocht. Ze geeft aan dat er controles werden uitgevoerd.

Werking en eindejaarspakjes

Ter zake zijn maatregelen genomen, zoals de bestelling van nieuwe vrachtwagens met een groter laadvermogen, alsook de aanpassing van het distributienetwerk. Voorts zal het oppervlaktegebruik in de distributiecentra permanent worden geëvalueerd. Bovendien zullen de klanten meer leveringskeuzes hebben. bpost verzekert dat de personeelssterkte zal volstaan om de door de eindejaarsfeesten veroorzaakte leveringspiek op te vangen.

Welzijn van het personeel

Dit element is opgenomen in het charter Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. bpost doet het nodige om voldoende werknemers aan te trekken om de explosieve toename van het aantal pakjes het hoofd te bieden. Het bedrijf heeft een wervings- en opleidingsplan om ervoor te zorgen dat het over voldoende personeel beschikt en om spanningen te voorkomen. Over de indienstneming van een nieuwe *retail*-medewerker stelt de minister dat die nooit alleen zal werken en dat hij door een gecertificeerd persoon zal worden begeleid.

Le comportement des conducteurs

Il est vrai que les comportements des conducteurs changent lorsque la quantité de colis à livrer est élevée. bpost a mis en place des campagnes de sensibilisation et des formations à l'attention des conducteurs mais des évaluations n'ont pas encore été publiées. L'entreprise compte travailler en partenariat avec la société civile.

Réduction des émissions de CO₂

L'entreprise publique avait déjà des plans pour réduire ses émissions de CO₂. De plus, elle signale que la Commission européenne a déjà établi des règles en la matière et que le gouvernement fédéral élabore des objectifs ambitieux pour réduire les émissions de CO₂ émis par bpost.

“SVP Facteur”

Le volume de paiement comptant via le facteur est limité. Cela pose également des questions de sécurité et de contrôle car le facteur doit avoir sur lui de l'argent liquide. Par conséquent, à partir du 15 décembre 2021 ce service prendra fin mais les clients qui font appel à ce genre de service ont déjà été avertis. Le contrat de gestion de bpost mentionne que ce service “SVP facteur” comprendra d'autres services.

Communication de bpost

Une entreprise cotée en bourse communique de façon non-conventionnelle car chaque communication peut avoir un impact sur le cours de la bourse. L'État belge a les mêmes droits que les autres actionnaires et ne reçoit pas les informations à l'avance.

Modèle économique

La digitalisation offrira de nouvelles opportunités. Pour sa sécurité, l'entreprise ne dépendra pas seulement des activités classiques de livraison de courriers car le volume diminue chaque année. Elle souhaite assurer un futur économique durable. La stratégie pour bpost est de miser sur des activités diversifiées. Elles seront imposées en quatre chantiers: être un partenaire de l'e-commerce, service public, transformation du système de livraison et la communication hybride. Le CEO et le conseil d'administration ont décidé que l'entreprise doit être transformée au niveau du management. Les engagements vis-à-vis des collaborateurs sont donc une priorité et l'entreprise doit se doter d'une politique durable et sociale. bpost souhaite regrouper les activités de livraison du courrier et des colis mais une concertation avec les partenaires sociaux est nécessaire. Le CEO et

Gedrag van de bestuurders

Het klopt dat de bestuurders zich anders gaan gedragen wanneer de hoeveelheid af te leveren pakketten groot is. bpost heeft ten behoeve van de bestuurders bewustmakingscampagnes en opleidingen opgezet, maar er zijn nog geen evaluatieresultaten gepubliceerd. De onderneming is voornemens om een partnerschap met het middenveld aan te gaan.

Vermindering van de CO₂-uitstoot

Het overheidsbedrijf had al plannen om zijn CO₂-uitstoot terug te dringen. Voorts laat de minister weten dat de Europese Commissie dienaangaande al regels heeft vastgesteld en dat de federale regering ambitieuze doelstellingen uitwerkt om de CO₂-uitstoot van bpost te verminderen.

“A.u.b. postbode”

Het betaalvolume in contanten via de postbode is beperkt. Dat doet ook veiligheids- en controleproblemen rijzen, daar de postbode contant geld bij zich moet hebben. Daarom zal die dienst vanaf 15 december 2021 worden stopgezet, maar de klanten die van dergelijke dienstverlening gebruik maken, zijn reeds op de hoogte gebracht. De beheersovereenkomst van bpost geeft aan dat die “A.u.b. postbode”-dienst andere diensten zal omvatten.

Communicatie van bpost

Een beursgenoteerde onderneming communiceert op een onconventionele manier, want elke mededeling kan een weerslag hebben op de beurskoers. De Belgische Staat heeft dezelfde rechten als de andere aandeelhouders en ontvangt geen informatie op voorhand.

Bedrijfsmodel

De digitalisering zal nieuwe kansen bieden. Voor haar veiligheid zal de onderneming niet louter afhankelijk zijn van de traditionele postbedelingsactiviteiten aangezien het volume elk jaar afneemt. Zij wil een duurzame economische toekomst waarborgen. De strategie van bpost bestaat erin op gediversifieerde activiteiten in te zetten. Deze zullen worden opgelegd via vier projecten: partner zijn in de e-commerce, openbare dienstverlening bieden, het leveringssysteem omvormen en hybride communicatie verzorgen. De ceo en de raad van bestuur hebben beslist dat de onderneming op managementniveau moet worden omgevormd. De verbintenissen ten aanzien van de werknemers zijn dan ook een prioriteit, en de onderneming moet een duurzaam en sociaal beleid uitbouwen. bpost wil de briefwisselings- en de pakketbezorgingsactiviteiten bundelen, maar daarvoor

le conseil d'administration ont mis en place un plan de suivi, ce qui a permis de revoir certaines dispositions. La fonction de CEO Belgique a été créée pour renforcer la position de leader de bpost en Belgique. Le poste de CFO et de CTA sont encore vacants. Elle affirme qu'un plan sur l'égalité des genres est en cours mais qu'elle n'est pas favorable pour la mise en place de quotas. Elle estime qu'il faut également des femmes à la base de la pyramide du personnel.

La stabilité

L'entreprise publique connaît une certaine stabilité depuis la désignation de M. Dirk Tirez à la tête de bpost. Cette stabilité permet de s'attaquer aux grands défis comme la diminution continue de courriers et l'augmentation de l'e-commerce dans un marché compétitif. La ministre a proposé de rencontrer les organisations syndicales pour recueillir leurs ressentis par rapport à la situation de l'entreprise. De plus, elle signale que les nouvelles du management sont rassurantes.

Le Last Mile

La ministre va déterminer le cadre juridique puis le marché déterminera le reste. Les modalités d'exécutions sont encore à définir mais il y a une réelle volonté de passer par des véhicules électriques.

La sécurité sur le rail

Les dates butoirs émises par le système ECTS sont suivies de près. Des investissements pour améliorer la sécurité sont prévus. Les contrôles réguliers sont réalisés au niveau de la SNCB et d'Infrabel.

L'accès à internet comme droit de base

Internet est un droit de base et qu'il y a donc une obligation universelle. Dans cette même lignée, des efforts seront entrepris pour étendre les zones de haut débit. Concernant les prix, des discussions dans le cadre de la 5G ont débouchés vers une réflexion sur l'utilité d'un opérateur B2C (*Business-to-Consumer*) pour réduire les prix grâce à la concurrence. Il faudra mettre en place d'autres mécanismes pour réduire les prix mais elle croit en un prix social afin de garantir l'accès à internet pour tous. Néanmoins, un prix ne peut être imposé. L'IBPT peut réaliser une étude et des mesures peuvent être prises en conséquence. Pour désenclaver les zones blanches, des subventions de 41 millions d'euros seront octroyées pour la mise en place de la fibre optique et aider le secteur dans les zones où les acteurs privés

is overleg met de sociale partners nodig. De ceo en de raad van bestuur hebben een opvolgingsplan uitgewerkt, dat het mogelijk heeft gemaakt bepaalde regelingen bij te sturen. De functie van ceo België werd gecreëerd om de leiderspositie van bpost in België te versterken. De betrekkingen van cfo en cta zijn nog vacant. De minister geeft aan dat momenteel een plan voor gendergelijkheid wordt uitgewerkt, maar dat zij niet gewonnen is voor het instellen van quota. Volgens haar zijn vrouwen ook nodig aan de basis van de personeelspiramide.

Stabiliteit

Het overheidsbedrijf kent een zekere stabiliteit sinds de heer Dirk Tirez werd aangesteld om bpost te leiden. Die stabiliteit maakt het mogelijk de grote problemen aan te pakken, zoals de voortdurende terugloop van de brievenpost en de toename van de elektronische handel in een competitieve markt. De minister heeft voorgesteld de vakbonden te ontmoeten om te peilen naar hun mening over de toestand van de onderneming. Bovendien laat zij weten dat het nieuws van het management geruststellend is.

Last Mile

De minister zal het wettelijk kader vaststellen en daarna zal de markt de rest bepalen. De nadere uitvoeringsregels moeten nog worden vastgelegd, maar het is echt de bedoeling elektrische voertuigen in te schakelen.

Veiligheid op het spoor

De voor het ECTS-systeem opgelegde limietdata worden nauwlettend in acht genomen. Er zijn investeringen gepland om de veiligheid te verhogen. De NMBS en Infrabel voeren geregeld controles uit.

Internettoegang als basisrecht

Het internet is een grondrecht en daarom ook geldt er een universele verplichting. In dat verband zullen inspanningen worden geleverd om de breedbandzones uit te breiden. In verband met de prijzen zijn de besprekingen in het kader van 5G uitgemond in reflectie over het nut van een B2C-exploitant (waarbij B2C staat voor *Business-to-Consumer*), met de bedoeling de prijzen te drukken door de concurrentie te doen spelen. Er zullen andere regelingen moeten worden ingesteld om de prijzen te drukken, maar de minister gelooft in een sociale prijszetting om internettoegang voor iedereen te garanderen. Een prijs kan echter niet worden opgelegd. Het BIPT kan een studie uitvoeren; dienovereenkomstig kunnen dan maatregelen worden getroffen. Om de witte zones te ontsluiten, zullen voor 41 miljoen euro subsidies

ne veulent pas investir. La 5G aidera également dans le désenclavement des zones blanches.

Bornes de rechargement

La ministre salue le projet de reconvertir les armoires électriques de Proximus en bornes de rechargement.

C. Répliques des membres

Mme Nathalie Dewulf (VB) estime dommage que les facteurs doivent se mettre en grève pour être écoutés par la direction. Les agents doivent pouvoir prendre leurs congés et compter sur un personnel en suffisance.

Mme Maria Vindevoghel (PVDA-PTB) se réjouit de la modification de la loi postale. Néanmoins, elle craint qu'un marché non-régulé ouvre la porte à des abus et elle veillera à ce que les travailleurs obtiennent de bonnes conditions de travail.

III. — AVIS

La commission émet un avis favorable par 8 voix contre 5 sur la section 06 – SPF Stratégie et Appui (*partim*: Poste) et sur la section 33 – SPF Mobilité et Transports (*partim*: régulation du transport ferroviaire et aérien), du projet de Budget général des dépenses pour l'année 2022.

Le résultat du vote nominatif est le suivant:

Ont voté pour:

Ecolo-Groen: Nicolas Parent, Olivier Vajda;

PS: Laurence Zanchetta;

MR: Emmanuel Burton, Vincent Scourneau;

CD&V: Jef Van den Bergh;

Open Vld: Marianne Verhaert;

Vooruit: Joris Vandenbroucke.

Ont voté contre:

N-VA: Wouter Raskin, Frieda Gijbels;

worden uitgetrokken voor de uitrol van glasvezel, alsook om de sector te helpen in de zones waar de privéspelers niet willen investeren. 5G zal eveneens bijdragen tot de ontsluiting van de witte zones.

Laadpunten

De minister is opgetogen over het project om de elektriciteitskasten van Proximus om te bouwen tot laadpunten.

C. Replieken van de leden

Mevrouw Nathalie Dewulf (VB) vindt het jammer dat de postbodes moeten staken om gehoor te vinden bij de directie. De medewerkers moeten hun vakantiedagen kunnen opnemen en dienen op voldoende personeel te kunnen rekenen.

Mevrouw Maria Vindevoghel (PVDA-PTB) juicht de wijziging van de postwet toe. Wel vreest zij dat een niet-gereguleerde markt de deur zal openzetten voor misbruiken, en zij zal erop toezien dat de werknemers in goede arbeidsomstandigheden kunnen werken.

III. — ADVIES

De commissie brengt met 8 tegen 5 stemmen een gunstig advies uit over sectie 06 – FOD Beleid en Ondersteuning (*partim*: Post) en over sectie 33 – FOD Mobiliteit en Vervoer (*partim*: regulering van het spoor- en luchtverkeer) van het ontwerp van Algemene uitgavenbegroting voor het begrotingsjaar 2022.

De naamstemming is als volgt:

Hebben voorgestemd:

Ecolo-Groen: Nicolas Parent, Olivier Vajda;

PS: Laurence Zanchetta;

MR: Emmanuel Burton, Vincent Scourneau;

CD&V: Jef Van den Bergh;

Open Vld: Marianne Verhaert;

Vooruit: Joris Vandenbroucke.

Hebben tegengestemd:

N-VA: Wouter Raskin, Frieda Gijbels;

VB: Frank Troosters, Nathalie Dewulf;

PVDA-PTB: Maria Vindevoghel.

Se sont abstenus: nihil.

Le rapporteur,

Le président,

Joris VANDENBROUCKE

Jean-Marc DELIZÉE

VB: Frank Troosters, Nathalie Dewulf;

PVDA-PTB: Maria Vindevoghel.

Hebben zich onthouden: nihil.

De rapporteur,

De voorzitter,

Joris VANDENBROUCKE

Jean-Marc DELIZÉE