

COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

DINSDAG 12 MAART 2019

Namiddag

COMMISSION DE
L'INFRASTRUCTURE, DES
COMMUNICATIONS ET DES
ENTREPRISES PUBLIQUES

du

MARDI 12 MARS 2019

Après-midi

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 20 et présidée par Mme Gwenaëlle Grovonius. De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.20 uur en voorgezeten door mevrouw Gwenaëlle Grovonius.

La **présidente**: Monsieur le ministre, chers collègues, nous entamons les travaux de notre commission. Les questions jointes n^{os} 28271, 28612, 28613, 28614, 28615, 28616 et 28617 de MM. Marco Van Hees et Raoul Hedebouw sont soit retirées, soit transformées en questions écrites. La question n° 28408 de M. Brecht Vermeulen est transformée en question écrite.

01 Questions jointes de

- Mme Sybille de Coster-Bauchau au ministre de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, chargé de la Simplification administrative, de la Lutte contre la fraude sociale, de la Protection de la vie privée et de la Mer du Nord, sur "les suppressions de boîtes aux lettres rouges" (n° 28519)
- M. André Frédéric au ministre de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, chargé de la Simplification administrative, de la Lutte contre la fraude sociale, de la Protection de la vie privée et de la Mer du Nord, sur "la suppression des boîtes aux lettres rouges" (n° 28537)
- Mme Gwenaëlle Grovonius au ministre de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, chargé de la Simplification administrative, de la Lutte contre la fraude sociale, de la Protection de la vie privée et de la Mer du Nord, sur "le manque de concertation à la suite de la suppression de boîtes aux lettres à Namur" (n° 28589)
- Mme Anne-Catherine Goffinet au ministre de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, chargé de la Simplification administrative, de la Lutte contre la fraude sociale, de la Protection de la vie privée et de la Mer du Nord, sur "la suppression de boîtes aux lettres rouges à Erquelines" (n° 28816)
- Mme Anne-Catherine Goffinet au ministre de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, chargé de la Simplification administrative, de la Lutte contre la fraude sociale, de la Protection de la vie privée et de la Mer du Nord, sur "la suppression des boîtes aux lettres rouges" (n° 28817)
- Mme Gwenaëlle Grovonius au ministre de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, chargé de la Simplification administrative, de la Lutte contre la fraude sociale, de la Protection de la vie privée et de la Mer du Nord, sur "la suppression de boîtes aux lettres à Namur" (n° 28917)
- M. Gilles Vanden Burre au ministre de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, chargé de la Simplification administrative, de la Lutte contre la fraude sociale, de la Protection de la vie privée et de la Mer du Nord, sur "la disparition des boîtes aux lettres rouges et le manque de consultation des communes" (n° 29075)

01 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Sybille de Coster-Bauchau aan de minister van Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post, belast met Administratieve Vereenvoudiging, Bestrijding van de sociale fraude, Privacy en Noordzee, over "het weghalen van rode brievenbussen" (nr. 28519)
- de heer André Frédéric aan de minister van Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post, belast met Administratieve Vereenvoudiging, Bestrijding van de sociale fraude, Privacy en Noordzee, over "het weghalen van rode brievenbussen" (nr. 28537)
- mevrouw Gwenaëlle Grovonius aan de minister van Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post, belast met Administratieve Vereenvoudiging, Bestrijding van de sociale fraude, Privacy en Noordzee, over "het gebrek aan overleg naar aanleiding van het weghalen van brievenbussen in Namen"

(nr. 28589)

- mevrouw Anne-Catherine Goffinet aan de minister van Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post, belast met Administratieve Vereenvoudiging, Bestrijding van de sociale fraude, Privacy en Noordzee, over "het weghalen van rode brievenbussen in Erquelinnes" (nr. 28816)

- mevrouw Anne-Catherine Goffinet aan de minister van Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post, belast met Administratieve Vereenvoudiging, Bestrijding van de sociale fraude, Privacy en Noordzee, over "het weghalen van rode brievenbussen" (nr. 28817)

- mevrouw Gwenaëlle Grovonius aan de minister van Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post, belast met Administratieve Vereenvoudiging, Bestrijding van de sociale fraude, Privacy en Noordzee, over "het weghalen van brievenbussen in Namen" (nr. 28917)

- de heer Gilles Vanden Burre aan de minister van Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post, belast met Administratieve Vereenvoudiging, Bestrijding van de sociale fraude, Privacy en Noordzee, over "het verdwijnen van de rode brievenbussen en het gebrek aan overleg met de gemeenten" (nr. 29075)

01.01 **André Frédéric** (PS): Madame la présidente, monsieur le ministre, vous avez déjà été interrogé à de nombreuses reprises sur le sujet. C'est pourquoi je serai très bref. Ma question a été déposée voici quelques semaines et concerne la suppression de 61 boîtes aux lettres rouges sur l'ensemble de l'arrondissement de Verviers, arrondissement extrêmement important.

Monsieur le ministre, combien de boîtes aux lettres rouges ont-elles déjà été supprimées dans l'arrondissement de Verviers? Comment les boîtes ont-elles été sélectionnées? Sur base de quels critères? Les communes seront-elles prévenues ou concertées? Je n'ai pas le sentiment que ce soit le cas. Comment s'assurer que les personnes à mobilité réduite auront facilement accès à ces boîtes? Cette décision aura-t-elle un impact sur le quotidien des facteurs? Pouvez-vous certifier que cette mesure n'entraînera pas de suppression d'emploi chez bpost qui, à nos yeux, est déjà en sous-effectifs?

Madame la présidente, je vous cède la parole pour votre question jointe.

01.02 **Gwenaëlle Grovonius** (PS): Monsieur le ministre, il y a un petit souci dans l'ordre du jour. En ce qui concerne la question n° 28589, la réponse m'a déjà été donnée. Je vous pose dès lors ma question n° 28917, question d'actualisation sur la suppression des boîtes aux lettres à Namur.

Le 7 février dernier, en réponse à l'une de mes questions relative à la suppression des boîtes aux lettres à Namur, vous me disiez: "En ce qui concerne Namur, bpost a en effet proposé d'enlever une soixantaine de boîtes aux lettres tout en gardant 111 points de dépôt dont 4 bureaux de poste, 13 Points Poste et 94 boîtes aux lettres. La ville de Namur a invité bpost à des consultations la semaine dernière et a soumis ses commentaires et objections. Ces commentaires sont maintenant examinés par bpost."

Monsieur le ministre, quels sont les résultats de l'examen réalisé par bpost des différents commentaires et suggestions formulés pour Namur et également pour ce qui concerne les autres communes de la province de Namur?

01.03 **Philippe De Backer**, ministre: Madame la présidente, cher collègue, vous savez que le volume du courrier est en déclin; il a baissé de 60 % depuis 2004. C'est la raison pour laquelle bpost a commencé à organiser une réforme et une adaptation du réseau des boîtes aux lettres rouges. Cette réforme a commencé en novembre 2018 et elle devrait se terminer en mars ou avril 2019.

Une concertation a lieu pour l'instant avec les différentes communes où des boîtes aux lettres sont supprimées et où on assiste à un changement de l'offre de service. Les deux critères utilisés sont toujours les mêmes: l'usage des boîtes aux lettres et le taux de couverture.

Pour ce qui concerne l'arrondissement de Verviers, 58 boîtes aux lettres ont déjà été supprimées. Au niveau de la province de Namur, 13 des 38 communes ont entamé une concertation avec bpost. Les demandes des différentes communes ont partiellement été satisfaites, mais des enquêtes sont toujours en cours pour intégrer toutes les informations et toutes les demandes dans l'offre de service globale dans les différentes provinces. J'espère, en tout cas, que la procédure chez bpost sera terminée pour fin mars, début avril.

01.04 **André Frédéric** (PS): Madame la présidente, monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse. Je peux comprendre qu'il faille tenir compte de la réalité et qu'il y ait moins de courrier postal du fait de la généralisation du courrier électronique. Mais des couches de la population, à savoir les personnes les

moins favorisées et les personnes âgées au nombre desquelles nous figurerons tous, ne disposent pas de ces moyens; pour elles, la proximité d'une boîte aux lettres reste importante.

J'ai analysé la situation dans l'arrondissement de Verviers. Il est encore possible d'utiliser ces boîtes. Le massacre a été limité mais il ne faudrait pas qu'il se poursuive sinon toute une frange de la population se verrait privée de moyens de communication. C'est ce qui m'inquiète.

Aussi, je me permets d'insister auprès de vous de façon constructive en vous demandant d'attirer l'attention de bpost sur l'impérieuse nécessité de consulter les communes. Celles-ci connaissent leur territoire ainsi que les besoins et les habitudes de leur population.

bpost ferme des bureaux un peu partout. C'est le cas dans ma belle commune de Theux. Il a fallu trouver un arrangement pour partager un bureau public de notre administration afin de maintenir un service de proximité. Cela s'est fait en bonne intelligence. Cela peut paraître anecdotique, mais ce ne l'est pas. Cette transition doit pouvoir être assurée dans le respect de chacun.

01.05 Gwenaëlle Grovonius (PS): Monsieur le ministre, j'abonde dans ce qui vient d'être dit. Il est essentiel que les communes soient davantage consultées dans le cadre de tels dossiers. Elles possèdent la connaissance du terrain, de leur public.

Pour ce qui concerne Namur, il est évident que vu les boîtes que bpost souhaite supprimer, les habitants de certains villages n'auront plus la possibilité de poster leurs lettres sans devoir emprunter la voiture ou les transports en commun.

Il s'agit de réelles difficultés en termes de service au public.

Je soutiens avec force et vigueur les propos de mon collègue Frédéric. Je ne sais pas si nous aurons encore l'occasion de revenir vers vous avant la dissolution des chambres et les prochaines élections mais nul doute que nous pourrions interpeller directement bpost afin de nous assurer que les demandes formulées par certaines de nos communes seront suivies d'effets.

01.06 Philippe De Backer, ministre: Je voudrais ajouter un point important, qui l'est aussi pour la communication à la population. Je suis tout à fait d'accord avec le fait que cette situation est parfois difficile pour les personnes âgées. Toutefois, la possibilité demeure de remettre le courrier au facteur. Cette possibilité est méconnue. Les gens pensent qu'ils doivent déposer le courrier dans les boîtes rouges mais ils peuvent aussi le donner au facteur qui effectue sa tournée.

01.07 Gwenaëlle Grovonius (PS): Le dernier mot étant toujours aux parlementaires, je le laisse à mon collègue Frédéric.

01.08 André Frédéric (PS): Vous connaissez les cadences auxquelles sont soumis nos facteurs aujourd'hui. C'est tout différent du temps que les moins de vingt ans ne peuvent pas connaître, celui où le facteur avait le temps de jouer un rôle social. Aujourd'hui, ce n'est plus le cas car ils doivent respecter un chronomètre. Mais il est exact qu'il serait intéressant de mieux faire connaître ce service.

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

01.09 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Madame la présidente, je souhaiterais réagir à propos du point qui vient d'être traité. Plusieurs collègues avaient déposé une question relative aux boîtes aux lettres rouges. Il aurait été correct de les prévenir par sms. Ce n'est pas très grave, mais nous travaillons habituellement de la sorte dans cette commission.

La **présidente:** Monsieur Vanden Burre, cela ne me pose aucun problème, mais personne n'était présent pour poser la dizaine de questions. Tout le monde a donc été pris au dépourvu. Du reste, je n'étais même pas censée présider cette réunion. On fait pour le mieux. Il s'agit de ne pas faire perdre trop de temps aux collègues qui sont arrivés à l'heure.

01.10 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): À cinq minutes près, c'est quelque chose qui se fait généralement.

La **présidente**: Pouvons-nous poursuivre l'ordre du jour et passer à la question suivante?

01.11 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Je vais terminer ma phrase. Vous pouvez souffler; ce n'est pas grave! D'habitude, une certaine méthode est suivie. Peut-être cela dépend-il des commissions. En tout cas, le secrétariat prévient les membres afin qu'ils viennent poser leurs questions. Quand je ne peux pas assister à une réunion, je préviens de mon absence et transforme alors ma question.

01.12 André Frédéric (PS): Madame la présidente, je ne veux pas entrer dans le débat, puisque je ne suis pas un habitué de cette commission. Cela dit, l'ordre du jour est connu des membres. Les fonctionnaires ne sont pas, à mon sens, des secrétaires particuliers de luxe qui doivent prévenir les députés. Il suffit d'envoyer un collaborateur parlementaire pour que les intéressés arrivent à l'heure.

Quand je présidais la commission de l'Intérieur, en cas d'absence d'un membre, sa question était retirée. Et la fois suivante, le membre arrivait à l'heure, comme par hasard!

01.13 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Je sais, mais on parle ici de cinq minutes.

01.14 André Frédéric (PS): "On parle de cinq minutes"... Moi qui arrive à l'heure, je ne vais pas attendre que quelqu'un daigne venir ici pour que je puisse faire mon boulot. Le début des travaux est prévu à 14 h 15, et puis c'est tout! Consultez votre montre!

01.15 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): C'est peut-être une question de méthode et de mentalité. Ce n'est pas grave.

01.16 André Frédéric (PS): Voyez le nombre de membres qui sont absents! Ce n'est pas très respectueux envers le gouvernement. Je ne veux pas le défendre, mais ...

La **présidente**: Pour ce qui me concerne, comme je n'avais qu'une question à poser, je devrais être déjà partie depuis bien longtemps. Si vous le voulez bien, monsieur Vanden Burre, nous pouvons poursuivre les travaux.

01.17 André Frédéric (PS): Ou alors il prend place à la présidence!

La **présidente**: Il n'y a pas de souci!

01.18 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): C'est un peu puéril! Si je peux me permettre, cela se passe mieux quand c'est la présidence habituelle!

02 Questions jointes de

- **Mme Vanessa Matz au ministre de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, chargé de la Simplification administrative, de la Lutte contre la fraude sociale, de la Protection de la vie privée et de la Mer du Nord, sur "l'annonce de bpost concernant les frais supplémentaires lors des retraits d'argent" (n° 28735)**

- **M. Gilles Vanden Burre au ministre de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, chargé de la Simplification administrative, de la Lutte contre la fraude sociale, de la Protection de la vie privée et de la Mer du Nord, sur "le fait de payer pour les retraits d'argent chez bpost" (n° 28741)**

02 Samengevoegde vragen van

- **mevrouw Vanessa Matz aan de minister van Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post, belast met Administratieve Vereenvoudiging, Bestrijding van de sociale fraude, Privacy en Noordzee, over "de aankondiging door bpost dat er kosten zullen worden aangerekend voor de afhaling van cashgeld" (nr. 28735)**

- **de heer Gilles Vanden Burre aan de minister van Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post, belast met Administratieve Vereenvoudiging, Bestrijding van de sociale fraude, Privacy en Noordzee, over "het aanrekenen van kosten voor de afhaling van cashgeld bij bpost" (nr. 28741)**

02.01 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Madame la présidente, si je puis me permettre cette réflexion: cette réaction est un peu puérite et je trouve que cela se passe mieux lorsqu'il s'agit de la présidence habituelle!

Monsieur le ministre, en ce qui concerne la polémique suscitée par l'annonce de bpost, il y a quelques semaines, quant au fait de rendre payants les retraits d'argent, il faut savoir que certains réseaux bancaires appliquent déjà un tel système. Je sais qu'entre-temps, il y a eu une annonce inverse, mais selon sa première annonce, bpost déclarait qu'il faudrait payer 0,50 euro par retrait bancaire, et cela également pour son propre réseau de distributeurs.

Cette annonce a effectivement suscité une énorme levée de boucliers et une indignation à juste titre. Moi-même, j'ai immédiatement déposé une question en commission sur le sujet. Test-Achats a également réagi en disant qu'une telle mesure était tout à fait incompréhensible de la part de bpost banque, une banque en grande partie publique.

Entre-temps, bpost a annoncé que cette mesure ne serait pas mise en place mais je maintiens quelques interrogations. Comment en est-on arrivé à cette décision? Quelle en a été la motivation? S'agit-il d'une annonce opérée trop vite sur une mesure qui n'était pas à l'ordre du jour? S'agit-il d'une décision validée en interne, communiquée et qui, au vu des réactions, a été retirée? S'agit-il d'une erreur? Cela peut arriver.

Je voulais vraiment comprendre comment on en était arrivé à prendre cette décision et à la communiquer. Ne sera-t-elle pas reportée à six mois ou un an? Je souhaitais faire un état des lieux avec vous de cette annonce extrêmement malheureuse.

02.02 Philippe De Backer, ministre: Monsieur le député, je vous remercie pour cette question. Comme vous l'avez indiqué, il s'agit ici d'une décision de bpost banque, qui est une institution financière entièrement autonome et privée. Il s'agit d'une succursale de bpost et de BNP Paribas Fortis. En réalité, cette entreprise ne relève pas des compétences du ministre ou de la commission, mais le sujet est néanmoins important aux yeux de la population.

La décision que cette banque a communiquée, en première instance, n'a aucun lien avec les prestations de services de bpost - c'est un tout autre monde -, ni avec les obligations de bpost dans le cadre du contrat de gestion. C'est tout à fait en dehors.

Pour être tout à fait clair, j'ignore comment la décision a été prise au sein du management de bpost banque. C'est leur décision. Je pense que, pour les comptes destinés spécifiquement aux clients qui effectuent des activités bancaires principalement numériques, ils ont décidé d'introduire un changement des coûts pour ces comptes. À la suite de la réaction du public, ils ont reconnu avoir sous-estimé l'importance des retraits gratuits pour les clients, et aussi l'impact pour bpost banque.

C'est pour cette raison que le management de bpost banque a immédiatement décidé de maintenir les retraits d'argent aux distributeurs automatiques gratuits pour tous les clients. Je pense que cela indique très clairement un changement d'attitude: ils ont vu les réactions de leurs propres clients et ils ont à nouveau modifié leur offre - je pense au mieux!

02.03 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse. bpost, actionnaire à 50 % de bpost banque n'a, comme vous l'avez dit, pas été impliqué dans le processus de décision. Je prends note de votre commentaire. Je comprends que cela ne relève pas directement de votre compétence.

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

La **présidente**: La question n° 28857 de Mm Leen Dierick est supprimée.

03 Question de Mme Anne-Catherine Goffinet au ministre de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, chargé de la Simplification administrative, de la Lutte contre la fraude sociale, de la Protection de la vie privée et de la Mer du Nord, sur "la diminution de la redevance annuelle sur l'utilisation des faisceaux hertziens" (n° 29074)

03 Vraag van mevrouw Anne-Catherine Goffinet aan de minister van Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post, belast met Administratieve Vereenvoudiging, Bestrijding van de sociale fraude, Privacy en Noordzee, over "de verlaging van de jaarlijkse vergoeding voor het gebruik van straalverbindingen" (nr. 29074)

03.01 Anne-Catherine Goffinet (cdH): Madame la présidente, je vous présente mes excuses. J'étais dans le hall d'entrée et j'y terminais une petite conversation. De nombreuses questions devaient être posées avant la mienne, et je ne pensais pas que tant de personnes ne viendraient pas. Je suis désolée, mais la moindre des choses, quand on ne sait pas venir, est de s'excuser. Je regrette que vous deviez présider cette commission, mais rassurez-vous, ma question n'est pas très longue.

Monsieur le ministre, en juillet 2018, le taux de couverture d'internet en Belgique était estimé à 98,8 % des ménages. Couverture mobile 4G exclue, on comptait, à cette même date, 57 662 ménages dépourvus de connexion à 30 Mbps, sur un total de 4,8 millions de ménages.

Les provinces les plus touchées par la persistance de ces zones blanches sont le Luxembourg, Namur, Liège et le Hainaut. Ce défaut de connectivité est particulièrement pénalisant pour les ménages concernés. On parle de plus en plus de la notion de *smart city*, qui touche tous les domaines de l'action publique: participation, mobilité, environnement, éducation, culture, efficacité énergétique, état civil, santé, transport, etc. Il est donc navrant que ces problèmes de connexion subsistent pour une partie de la population.

Un arrêté royal en projet prévoirait une diminution de la redevance annuelle sur l'utilisation des faisceaux hertziens lorsque ces derniers sont utilisés pour améliorer l'accès à large bande dans les zones blanches et grises du territoire. Cette mesure a pour but d'encourager les opérateurs à offrir un accès à large bande à internet dans les zones blanches via des faisceaux hertziens.

Monsieur le ministre, qu'en est-il de ce projet d'arrêté royal? Pourrait-il entrer en vigueur avant la fin de cette législature?

03.02 Philippe De Backer, ministre: Madame, le projet d'arrêté royal sera à l'ordre du jour du comité de concertation qui aura lieu fin du mois. L'avis du Conseil d'État sera demandé. Il est prévu que l'arrêté royal entre en vigueur le 1^{er} juillet 2019.

03.03 Anne-Catherine Goffinet (cdH): Monsieur le ministre, je vous remercie pour cette très bonne nouvelle.

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

*La réunion publique de commission est levée à 14.40 heures.
De openbare commissievergadering wordt gesloten om 14.40 uur.*