

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

29 avril 2011

**LE PLAN STRATÉGIQUE 2011-2015
DE BPOST**

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DE L'INFRASTRUCTURE, DES COMMUNICATIONS
ET DES ENTREPRISES PUBLIQUES
PAR
MME **Valérie DE BUE**

SOMMAIRE

Page

I. Exposé introductif de M. Johnny Thijs, CEO de bpost.....	3
II. Questions et observations des membres de la commission.....	9
III. Réponses de M. Thijs.....	16

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

29 april 2011

**HET STRATEGISCH PLAN 2011-2015
VAN BPOST**

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN
UITGEBRACHT DOOR
MEVROUW **Valérie DE BUE**

INHOUD

Blz.

I. Inleidende uiteenzetting van de heer Johnny Thijs, ceo van bpost	3
II. Vragen en opmerkingen van de leden van de commissie.....	9
III. Antwoorden van de heer Thijs.....	16

N-VA : Nieuw-Vlaamse Alliantie PS : Parti Socialiste MR : Mouvement Réformateur CD&V : Christen-Democratisch en Vlaams sp.a : socialistische partij anders Ecolo-Groen! : Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen Open Vld : Open Vlaamse liberalen en democraten VB : Vlaams Belang cdH : centre démocrate Humaniste LDD : Lijst Dedecker INDEP-ONAFH : Indépendant - Onafhankelijk	
<i>Abréviations dans la numérotation des publications:</i> DOC 53 0000/000: Document parlementaire de la 53^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif QRVA: Questions et Réponses écrites CRIV: Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte) CRABV: Compte Rendu Analytique (couverture bleue) CRIV: Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon) PLEN: Séance plénière COM: Réunion de commission MOT: Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties:</i> DOC 53 0000/000: Parlementair document van de 53^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer QRVA: Schriftelijke Vragen en Antwoorden CRIV: Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft) CRABV: Beknopt Verslag (blauwe kaft) CRIV: Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft) PLEN: Plenum COM: Commissievergadering MOT: Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)
<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i> Commandes: Place de la Nation 2 1008 Bruxelles Tél. : 02/ 549 81 60 Fax : 02/549 82 74 www.lachambre.be e-mail : publications@lachambre.be	<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i> Bestellingen: Natieplein 2 1008 Brussel Tel. : 02/ 549 81 60 Fax : 02/549 82 74 www.dekamer.be e-mail : publicaties@dekamer.be

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a organisé, le vendredi 25 mars 2011, une audition relative au plan stratégique 2011-2015 de bpost.

I. — EXPOSÉ INTRODUCTIF DE M. JOHNNY THIJIS, CEO DE BPOST

Les conséquences de la libéralisation du marché postal

Depuis le 1^{er} janvier 2011, le marché postal est intégralement libéralisé. bpost est chargé du service universel, qui prescrit une couverture géographique de 100 % et une fréquence de distribution de 5 fois par semaine, alors que les concurrents éventuels ne seront tenus qu'à un taux de couverture de 80 % et à une fréquence de distribution de 2 fois par semaine. En Suède, aux Pays-Bas et en Allemagne, la concurrence s'est bel et bien emparée d'une part de marché non négligeable. bpost s'est bien préparé à la libéralisation du marché postal, mais le processus de mutation n'est pas encore achevé. La baisse du volume du courrier classique — évaluée à 4 % sur une base annuelle, mais qui n'a été que de 1 % en 2010 — se poursuit, mais s'est récemment avérée moins grave qu'on ne l'avait initialement craint. Enfin, il faut également aborder la question de la structure des coûts de bpost. Approximativement, l'internet et les concurrents risquent de coûter environ 400 millions d'euros, tandis que les coûts supplémentaires — induits par le saut d'index annuel de 2 % - s'élèvent à près de 218 millions d'euros.

La préparation au marché postal libéralisé

bpost s'est bien préparé en mettant en œuvre un processus de changement en temps utile, mais à la lumière de l'enjeu précité, ce processus de changement doit se poursuivre. Concrètement, cela signifie que bpost doit réduire le nombre de plateformes logistiques, mais également moderniser les centres de tri classiques, de manière à ce qu'ils soient équipés pour pouvoir effectuer un tri préalable par tournée et en fonction du numéro de la maison. Le réseau de points de vente a été revu. Le marché des colis est en extension et bpost offre des solutions intégrées, telles que la livraison des plaques d'immatriculation européennes, la carte d'identité électronique ou les ordonnances de médecins. bpost entend également remporter tout ce qui concerne la tarification routière à l'usage grâce à un consortium avec IBM. bpost a acquis MSI aux États-Unis, ce qui fait que les envois postaux directs à destination de l'Europe passent par Bruxelles. bpost tente de faire de même pour les envois provenant d'Asie.

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft op vrijdag 25 maart 2011 een hoorzitting gehouden over het strategisch plan 2011-2015 van bpost.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTING VAN DE HEER JOHNNY THIJIS, CEO VAN BPOST

De consequenties van de vrijgemaakte postmarkt

Met ingang van 1 januari 2011 is de postmarkt helemaal vrijgemaakt. bpost is belast met de universele dienstverlening, die een geografische dekking van 100 % en een uitreikingsfrequentie van 5 maal per week vooropstelt, daar waar eventuele concurrenten slechts tot een dekkingsgraad van niet meer dan 80 % en een uitreikingsfrequentie van niet meer dan 2 maal per week verplicht worden. In Zweden, Nederland en Duitsland heeft de concurrentie wel degelijk een niet onaanzienlijk marktaandeel ingepikt. bpost heeft zich op de vrijgemaakte postmarkt goed voorbereid maar het veranderingsproces is nog niet ten einde. De volumedaling inzake klassieke brievenpost — jaarlijks geschat op 4 % maar die in 2010 slechts 1 % bedroeg — zette zich door maar is recentelijk niet zo erg gebleken als aanvankelijk gevreesd. Ten slotte moet ook de kostenstructuur van bpost worden aangepakt. Grof geschat brengen internet en de concurrenten circa 400 miljoen euro in gevaar terwijl de meerkosten — omwille van de jaarlijkse indexsprong van 2 % — ongeveer 218 miljoen euro bedragen.

De voorbereidingen op de vrijgemaakte postmarkt

bpost heeft zich goed voorbereid door tijdig een veranderingsproces op gang te brengen maar in het licht van de hoger geschetste inzet kan voorsnog geen punt worden gezet achter dit veranderingsproces. Concreet betekent dit dat bpost het aantal logistieke platformen moet reduceren maar ook de klassieke sorteercentra moderniseren zodat ze uitgerust zijn om aan voorsorten per ronde en op huisnummer te kunnen doen. Het netwerk van verkooppunten werd herzien. Er is een groeiende pakjesmarkt en bpost biedt geïntegreerde oplossingen aan, zoals bijvoorbeeld de aflevering van Europese nummerplaten, de elektronische identiteitskaart of doktersvoorschriften. Ook alles wat te maken heeft met rekeningrijden wil bpost dankzij een consortium met IBM binnenhalen. bpost heeft MSI in de USA verworven waardoor rechtstreekse brievenpost met bestemming Europa via Brussel passeert. bpost probeert hetzelfde te doen met post uit Azië.

Les résultats positifs de la préparation

2010 a été tout simplement une année positive pour bpost.

La marge financière, qui était négative en 2003 (-4,1 %), s'élevait à 9,8 % en 2008 et à 10,7 % en 2009. En 2010, bpost a enregistré un bénéfice de 207,5 millions d'euros.

L'aspect financier n'est toutefois pas le seul important. Il y a également eu une avancée sur le plan de la qualité. Alors que le contrat de gestion fixe un objectif de 85 %, bpost a enregistré jusqu'à 93,3 % pour D+1 (réception le lendemain de l'expédition). L'indice de qualité a été globalement de 95,3 %, le meilleur jamais atteint.

Tout cela n'est possible que dans un climat social correct. D'où l'importance de la nouvelle CCT pour 2011, qui a été négociée en septembre 2010.

Le taux de satisfaction du personnel – qui était de 66 % en 2007 – a grimpé à 80,65 % en 2010 et ce, malgré le processus de changement qui exige beaucoup du personnel.

Le taux de satisfaction des clients est également en augmentation: de 75 % en 2004, il est passé à 82 % en 2009, cinq ans plus tard.

bpost dispose d'un réseau de vente diversifié de plus de 1400 points de vente (cent de plus qu'il y a cinq ans), il possède des magasins de timbres dans 3000 hyper- et supermarchés; un e-Shop et un call center fonctionnent à plein régime.

Le succès passe par le développement de nouveaux produits afin de faire face aux baisses de volume imprévisibles mais persistantes, à l'éventuel écrémage du marché par des concurrents et à la hausse des coûts de personnel. Ainsi, bpost assure le "document management" tant électronique que sur papier d'un certain nombre d'entreprises.

Les services de banque et d'assurance de bpost ont gagné 60 000 clients grâce à la prudence de leur politique en période de troubles économiques.

Les baisses de volume dans le contexte européen

Il y a cependant lieu de préparer l'avenir, d'où le plan stratégique 2011-2015. Les baisses de volume persistent en effet dans tous les pays limitrophes. Bien que les années 2004 à 2008 aient vu un ralentissement limité du

De positieve resultaten van de voorbereidingen

2010 was rondt een positief jaar voor bpost.

De financiële marge, die in 2003 negatief was (-4,1 %), bedroeg in 2008 9,8 % en in 2009 10,7 %. bpost boekte in 2010 207,5 miljoen euro winst.

De financiële kant is evenwel niet alles. Ook was er een doorbraak van de kwaliteit. Daar waar het beheerscontract 85 % vooropstelt, haalde bpost tot 93,3 % voor D+1 (ontvangst de dag na de verzending). Globaal bedroeg het kwaliteitcijfer 95,3 %, het beste ooit.

Dit alles is alleen maar mogelijk in een correct sociaal klimaat. Vandaar het belang van de nieuwe cao voor 2011, die in september 2010 werd onderhandeld.

De personeelstevredenheid — die in 2007 66 % bedroeg — is in 2010 tot 80,65 % gestegen, dit ondanks het veranderingsproces dat veel van het personeel vergt.

De klantentevredenheid gaat ook in stijgende lijn: van 75 % in 2004 naar 82 % in 2009, vijf jaar later.

bpost beschikt over een gediversifieerd verkoopnetwerk van meer dan 1400 verkooppunten (honderd meer dan vijf jaar geleden), het bezit zegelwinkels in 3000 hyper- en supermarkten; een e-Shop en een callcenter draaien op volle toeren.

De sleutel van het succes is het ontwikkelen van nieuwe producten om de onvoorspelbare maar zich doorzettende volumedalingen, de eventuele marktafoming door concurrenten en de stijgende personeelskosten het hoofd te bieden. Zo doet bpost voor een aantal grote bedrijven-klienten aan "document management", zowel elektronisch als op papier.

De bank- en verzekeringsactiviteiten van bpost hebben er 60 000 klienten bij gekregen dankzij hun voorzichtige beleid in troebele economische tijden.

De volumedalingen in de Europese context

Toch moet de toekomst verder worden voorbereid. Vandaar het strategisch plan 2011-2015. De volumedalingen blijven zich immers in alle buurlanden doorzetten. Ofschoon tijdens de periode van 2004 tot 2008 het

rythme de la baisse de volume, ceci expliquant les bons résultats financiers enregistrés en 2008, 2009 et 2010, ce même rythme s'est subitement accéléré en 2009.

Le nouveau plan stratégique se fonde dès lors sur une hypothèse la plus réaliste possible estimée à 15 % de baisse de volume en cinq ans, ce qui représente une baisse annuelle moyenne de 3 %.

La poste française, tout comme la poste néerlandaise d'ailleurs, prévoit une baisse générale de 30 % au cours des années 2011-2015, la poste danoise, une baisse de plus de 25 %.

La nécessité d'un plan stratégique

La croissance résultant de nouveaux produits et services ne pourra compenser totalement cette tendance à la baisse.

Aussi le nouveau plan stratégique vise-t-il à réduire les coûts, sans que la qualité en pâtisse et que la satisfaction des clients et du personnel soit mise en péril. D'autre part, il s'agit également de stimuler la croissance de nouveaux produits et services.

Les six lignes directrices du plan stratégique

Les six lignes directrices de ce plan sont les suivantes:

1° Maintien des résultats financiers positifs

bpost se situe à cet égard dans le peloton de tête des opérateurs postaux européens et continuera à défendre cette position bec et ongles.

2° Croissance malgré la constante baisse de volume du courrier classique

bpost s'efforcera, d'une part, de maintenir autant que possible les volumes actuels de courrier classique mais, d'autre part, d'exploiter pleinement le potentiel des services de colis et des services financiers. Le développement du courrier hybride (en partie classique, en partie électronique) et "de la gestion de documents" se poursuivra.

3° Poursuite de la réduction des coûts, principalement des coûts de personnel

Une flexibilité et une mobilité accrues du personnel de bpost permettra de continuer à comprimer les coûts. L'effectif global diminuera à la suite des départs naturels.

ritme van de volumedaling beperkter bleef, wat meteen ook de goede financiële resultaten van 2008, 2009 en 2010 verklaart, trad in 2009 plots een versnelling op van ditzelfde ritme.

Het nieuw strategisch plan vertrekt dan ook van een zo realistisch mogelijk geschatte hypothese van 15 % volumedaling op vijf jaar tijd, wat jaarlijks gemiddeld 3 % geeft.

De Franse post, net als de Nederlandse trouwens, verwacht een algemene daling tijdens de periode 2011-2015 van 30 %, de Deense post één van meer dan 25 %.

De nood aan een strategisch plan

De groei van nieuwe producten en diensten zal deze neerwaartse trend niet volledig kunnen compenseren.

Het nieuw strategisch plan streeft derhalve naar kostenreductie maar zonder kwaliteitsverlies en zonder de klanten- en personeelstevredenheid in gevaar te brengen. Anderzijds moet ook de groei van nieuwe producten en diensten worden gestimuleerd.

De zes krachtlijnen van het strategisch plan

De zes krachtlijnen van dit plan zijn de volgende:

1° Behoud van de positieve financiële resultaten

bpost bevindt zich, wat dat betreft, in de kopgroep van de Europese postoperatoren en zal deze positie met hand en tand blijven verdedigen.

2° Groei ondanks de constante volumedaling van klassieke brievenpost

bpost zal de huidige volumes van klassieke brievenpost zoveel mogelijk trachten te behouden maar anderzijds het potentieel van de pakjes- en financiële diensten ten volle uitbuiten. De ontwikkeling van "hybrid mail" (gedeeltelijk klassiek, gedeeltelijk elektronisch) en "document management" zal worden voortgezet.

3° Voorzetting van de kostenreductie, voornamelijk van personeelskosten

Door meer flexibiliteit en mobiliteit van het personeel zullen de kosten verder gedrukt kunnen worden. Het globaal personeelsbestand zal dalen door

Il ne sera procédé à aucun licenciement sec en vue de réaliser cet objectif.

4° Amélioration de la qualité et satisfaction du personnel

L'absentéisme — un mal récurrent au sein de l'entreprise postale — doit absolument diminuer, même à court terme.

5° Amélioration de la satisfaction de la clientèle

Les plaintes doivent être traitées plus rapidement. bpost conservera au moins 1 300 points de vente (650 bureaux de poste et 700 Points Poste). Enfin, la facturation devra se faire de manière plus transparente.

6° Poursuite du service universel

Contrairement aux éventuels concurrents, bpost est tenue de garantir ses services sur l'ensemble du territoire chaque jour ouvrable.

Le plan stratégique ne sera un succès que si la communication de celui-ci se déroule de manière claire, du sommet à la base, à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise. Après son approbation par le conseil d'administration, il a été communiqué en commission paritaire le 28 octobre 2010 et depuis le mois de janvier 2011, pas moins de 515 séances d'information ont été prévues pour expliquer, jusque sur le lieu de travail, les conséquences du plan aux quelque 30 000 collaborateurs de bpost.

La réforme de l'organisation pour le courrier et les colis

bpost reste confrontée aux défis suivants: les volumes de courrier classique continueront à s'amenuiser et les produits et services (colis, dépliants publicitaires non adressés, produits à valeur ajoutée, retrait à domicile à heure fixe, etc.) se complexifieront. Compte tenu de ces éléments, il y a lieu de poursuivre les initiatives actuelles en matière d'augmentation de la productivité et de réduction des coûts, mais il faut aussi développer une vision opérationnelle pour l'horizon 2020.

L'évolution du réseau de courrier se déroulerait comme suit:

1° Les cinq centres de courrier industriels (Bruxelles, Gand, Anvers, Charleroi et Liège) — où toutes les activités de tri ont lieu — continueront à se spécialiser. Cette spécialisation accroîtra la productivité et la qualité. De plus, à l'avenir, le courrier ne sera plus un produit

natuurlijke afvloeiing. Er zullen geen naakte onstlagen vallen om deze doelstelling te realiseren.

4° Verbetering van kwaliteit en personeelstevredenheid

Het absentisme — een wekerende kwaal binnen het postbedrijf — moet absoluut, zelfs op korte termijn, verminderd worden.

5° Verbetering van de klantentevredenheid

Klachten moeten sneller worden behandeld. bpost zal ten minste 1 300 verkooppunten behouden (650 postkantoren en 700 PostPunten). Ten slotte zal de facturatie transparanter moeten gebeuren.

6° Voortzetting van de universele dienstverlening

In tegenstelling tot eventuele concurrenten is bpost gehouden haar diensten over het hele grondgebied gedurende iedere werkdag te verzekeren.

Het strategisch plan kan slechts succes boeken indien de communicatie ervan, van hoog naar laag, binnen maar ook buiten het bedrijf, helder verloopt. Nadat het werd goedgekeurd door de raad van bestuur, werd het op 28 oktober 2010 meegedeeld op het Paritair Comité en zijn er vanaf januari 2011 niet minder dan 515 infosessies gepland om tot op de werkvloer de consequenties van het plan aan de circa 30 000 postmedewerkers duidelijk te maken.

De hervorming van de mail- en pakjesorganisatie

bpost wordt geconfronteerd met de volgende uitdagingen: de volumes van de klassieke brievenpost blijven dalen en de producten en diensten (pakjes, niet-geadresseerde reclamefolders, producten met toegevoegde waarde, afhaling aan huis volgens een vast uurrooster, enzovoort) zullen complexer worden. In het licht hiervan moeten de huidige initiatieven met betrekking tot de productiviteitsverhoging en de kostenreductie worden voortgezet, maar moet ook een operationele visie worden ontwikkeld met 2020 als horizon.

De evolutie van het mailnetwerk zou als volgt verlopen:

1° De vijf industriële mailcentra (in Brussel, Gent, Antwerpen, Charleroi en Luik) — waar alle sorteerviteiten plaatshebben — zullen verder worden gespecialiseerd. Deze specialisatie zal productiviteits- en kwaliteitsverhogend werken. Overigens zal in de toekomst

D+1 mais deviendra un produit D+x. De plus, en raison du tri préalable complémentaire par tournée et en fonction des numéros de maison, le personnel de ces centres augmentera de 2 350 ETP environ.

2° Les tâches des deux centres de courrier industriels actuels concernant les colis (Anvers et Charleroi) seront concentrées dans un seul centre industriel situé à Bruxelles, qui pourra mieux réagir aux besoins des clients (dépôt tardif). Les coûts pourront être réduits et de nouveaux volumes pourront être traités. Pour cela, il faudra naturellement investir dans une plus grande capacité.

3° Les activités de distribution aujourd'hui ramenées de 450 à 128 centres devraient encore être centralisées davantage dans 60 "hubs logistiques", dont la localisation est actuellement en cours. Ces soixante centres de distribution sont l'aboutissement d'un fin maillage. Ces centres permettront de délivrer des journaux, des produits à valeur ajoutée, des colis, des envois recommandés, des pensions, etc.

Le nouveau réseau postal en 2020

1° le tri national sera réalisé dans trois sites au maximum

Après avoir été relevé, le courrier à envoyer sera acheminé à Charleroi, Gand ou Bruxelles, où un premier tri préalable sera réalisé.

2° Le tri régional sera réalisé dans cinq sites (Bruxelles, Gand, Anvers, Charleroi et Liège)

Les envois y seront enliassés et les sacs de distribution préparés. De là, ils seront ensuite acheminés vers un des 60 centres de distribution.

3° La distribution sera organisée à partir d'un des 60 centres de distribution

Les sacoches de distribution contenant le courrier et la publicité seront acheminées vers les dépôts. Les produits ayant une plus-value (par exemple les colis et les pensions) seront distribués à partir d'un des 60 centres de distribution.

L'évolution future des effectifs

En 2010, on avait besoin de 21 493 ETP. Par le biais des départs naturels, les effectifs peuvent être réduits de 6 341 ETP.

de la brief évoluer de D+1 à D+x-product. Ook zal de werkgelegenheid, omwille van de bijkomende voorsortering zowel per ronde als op huisnummer, in deze centra toenemen met circa 2 350 fte's.

2° De taken van de huidige twee industriële mailcentra voor pakjes (in Antwerpen en Charleroi) zullen geconcentreerd worden in één enkel industrieel centrum in Brussel, dat beter kan inspelen op de noden van de klant ("late-in"-afgifte). De kosten kunnen gedrukt worden en nieuwe volumes verwerkt. Hiervoor moet uiteraard geïnvesteerd worden in meer capaciteit.

3° De distributieactiviteiten die vandaag van 450 centra naar 128 worden teruggebracht, zouden nog verder worden gecentraliseerd in 60 zogeheten "logistieke hubs", waarvan de lokalisering thans aan de gang is. Deze 60 distributiecentra zijn het resultaat van een fijnmazige analyse. Van hieruit zullen kranten, meerwaardeproducten, pakjes, aangetekende zendingen, pensioenen, enzovoort bezorgd kunnen worden.

Het nieuwe postale netwerk in 2020

1° Het landelijke sorteren zal gebeuren in niet meer dan drie industriële mailcentra

Na het ophalen van de te verzenden post, zal deze naar Charleroi, Gent of Brussel worden gebracht, waar een eerste voorsortering plaatsvindt.

2° Het regionale sorteren zal in vijf sites gebeuren (Brussel, Gent, Antwerpen, Charleroi en Luik)

De zendingen zullen er worden gebundeld en de distributiezakken klaargemaakt. Van hieruit zullen ze vervolgens vervoerd worden naar een van de 60 distributiecentra.

3° De uitreiking zal vanuit een van de 60 distributiecentra georganiseerd worden

De uitreikingstassen met de brievenpost en de reclame zullen naar de depots worden vervoerd. De meerwaardeproducten (bijvoorbeeld de pakjes en de pensioenen) zullen vanuit een van de 60 distributiecentra worden verdeeld.

De toekomstige evolutie van het personeelsbestand

Anno 2010 waren 21 493 fte's nodig. Door natuurlijke afvloeiing kan dit bestand met 6 341 fte's worden verminderd.

Le plan prévoit d'aboutir à 15 152 ETP pour 2015 sans licenciements secs.

Chacun des cinq centres de courrier industriels conserverait au moins ses effectifs actuels. Le personnel de ces cinq centres de tri passera même de 2 431 ETP à 3 860 ETP.

Le personnel doit bénéficier d'un encadrement. C'est pourquoi des programmes tant de formation que de réorientation seront lancés et le rôle du "mobility center" sera renforcé.

La formation de "bpeople"

bpost veut des collaborateurs dispos et motivés. Cela implique une amélioration de la sélection, de l'accueil et de l'encadrement des nouveaux venus mais aussi une meilleure répartition de la charge de travail, en commençant par les plus de 50 ans. En collaboration avec un certain nombre d'universités, il sera procédé à une analyse de l'impact de la nouvelle organisation des tournées sur le stress et la motivation de l'emploi, mais aussi de sa faisabilité.

Le rôle du facteur

Il y a dix ans, le facteur ne consacrait qu'une petite partie de son temps à la distribution. L'essentiel de son travail consistait à trier le courrier et à préparer sa tournée.

En 2007, le tri automatique a été instauré par tournée. Un tiers du temps était consacré à la préparation, deux tiers à la distribution.

En 2010, on est passé au tri automatique par numéro de maison, de sorte que le temps autrefois consacré à la préparation a été réduit à environ un cinquième.

En 2015, le temps consacré à la préparation ne représentera plus qu'un dixième du temps de travail, pratiquement toutes les activités de tri étant effectuées dans les cinq centres de tri. La préparation ne concernera plus que les colis, les recommandés, etc.

Les investissements jusqu'en 2015

Quelque 180 millions d'euros seront investis dans les nouveaux centres de tri et environ 60 millions d'euros dans les centres de distribution.

Het plan voorziet een evolutie naar 15 152 fte's in 2015 zonder naakte ontslagen.

Ieder van de vijf industriële mailcentra zal ten minste zijn huidig bestand behouden. Het personeelsbestand in deze vijf centra zal van 2 431 fte's zelfs evolueren naar 3 860 fte's.

Het personeel moet worden begeleid. Daarom zullen zowel opleidings- als heroriënteringsprogramma's worden opgestart en de rol van het "mobility center" versterkt.

De vorming van "bpeople"

bpost wil fitte en gemotiveerde medewerkers. Dit impliceert de verbetering van de selectie, het onthaal en de begeleiding van nieuwkomers maar ook de betere spreiding van de werklust, om te beginnen voor de 50-plussers. In samenwerking met een aantal universiteiten wordt de impact van de nieuwe ronde-organisatie op stress en motivering van de job, maar ook op de doenbaarheid ervan, geanalyseerd.

De rol van de postbode

Tien jaar geleden besteedde de postbode slechts een klein gedeelte van zijn tijd aan de uitreiking. Het sorteren en de voorbereiding namen het grootste deel van zijn tijd in beslag.

In 2007 werd de machinale sortering per ronde ingevoerd. Eén derde van de tijd werd besteed aan de voorbereiding, twee derden aan de uitreiking.

In 2010 werd de machinale sortering op huisnummer ingevoerd, zodat de tijd die voorheen besteed werd aan de voorbereiding werd gereduceerd tot ongeveer één vijfde.

In 2015 zal de tijd besteed aan de voorbereiding nog slechts één tiende in beslag nemen daar omzeggens alle sorteringsactiviteiten in de vijf mailcentra zullen worden uitgevoerd. De voorbereiding zal alleen nog slaan op pakjes, aangetekende zendingen, enzovoort.

De investeringen tot 2015

In de nieuwe mailcentra zal circa 180 miljoen euro worden geïnvesteerd, in de nieuwe distributiecentra circa 60 miljoen euro.

II. — QUESTIONS ET OBSERVATIONS DES MEMBRES DE LA COMMISSION

M. Tanguy Veys (VB) constate que plusieurs mouvements de grève ont eu lieu chez bpost ces derniers mois, l'action la plus en vue ayant été organisée le 11 février. La grogne sociale est-elle uniquement due aux réformes découlant de la libéralisation ou y a-t-il un problème de communication entre l'entreprise et ses collaborateurs?

On peut comprendre le mécontentement du personnel concernant la rémunération horaire des facteurs auxiliaires, qui perçoivent la très modique somme de 8,66 euros brut de l'heure. Quelles sont les considérations qui ont amené la direction à formuler cette proposition de rémunération? Outre le statut des facteurs auxiliaires, d'autres options stratégiques inhérentes à la libéralisation du marché sont source d'insatisfaction.

L'intervenant estime que M. Thijs se livre à une lecture sélective des chiffres disponibles. Une comparaison non nuancée avec d'autres pays ne fournit pas nécessairement des informations intéressantes, dans la mesure où ces pays se trouvent dans des phases distinctes du processus de libéralisation.

bpost a-t-elle déjà procédé à une évaluation des Points Poste? La continuité du service dans les Points Poste est régulièrement mise en cause, en particulier lorsque l'exploitant privé cesse ses activités ou n'est plus intéressé par la collaboration avec bpost.

M. André Frédéric (PS) déplore qu'il ait dû apprendre les lignes de force du plan stratégique de bpost par les médias.

L'expérience sur le terrain ne cautionne pas l'amélioration permanente de la satisfaction des travailleurs et des clients, telle qu'elle ressort de la présentation de bpost. Ainsi, les facteurs se plaignent d'une pression de travail croissante et le médiateur du secteur de la poste a donné une évaluation négative dans son dernier rapport annuel: le nombre de plaintes recevables de clients augmente (surtout en ce qui concerne la perte d'envois postaux), les contacts des personnes avec les services postaux régressent, le nombre de collaborateurs engagés comme statutaires diminue, le lien entre un facteur et un quartier donné devient inexistant. L'intervenant conclut que les chiffres de satisfaction officiels ne résistent pas à la confrontation avec la réalité.

L'administrateur délégué aurait déclaré, en novembre 2010, que les coûts afférents aux bas salaires doivent être réduits le plus vite possible. Le statut des agents auxiliaires qui seraient moins rémunérés que les facteurs

II. — VRAGEN EN OPMERKINGEN VAN DE LEDEN VAN DE COMMISSIE

De heer Tanguy Veys (VB) stelt vast dat er de afgelopen maanden bij bpost verschillendestakingen zijn geweest, met op 11 februari de meest opvallende actie. Wordt de sociale onrust enkel veroorzaakt door de hervormingen, die het gevolg zijn van de liberalisering, of schort er ook iets aan de communicatie van het bedrijf met zijn medewerkers?

De ontevredenheid van het personeel over het voorgestelde uurloon van de hulppostbodes, dat met 8,66 euro bruto per uur zeer laag is, is begrijpelijk. Welke overwegingen hebben de directie tot dat bezoldigingsvoorstel gebracht? Naast het statuut van de hulppostbodes zorgen ook andere beleidsopties die met de vrijmaking van de markt samenhangen voor ongenoegen.

De spreker is van oordeel dat de heer Thijs een selectieve lezing van de beschikbare cijfergegevens geeft. Een ongenueanceerde vergelijking met andere landen levert niet noodzakelijkerwijs interessante informatie op omdat de landen zich in verschillende fasen van een evolutie naar liberalisering bevinden.

Heeft bpost reeds een evaluatie gemaakt van de PostPunten? De continuïteit van de dienstverlening in PostPunten komt regelmatig in het gedrang, met name wanneer de privépartner haar activiteiten stopzet of niet langer interesse heeft voor samenwerking met bpost.

De heer André Frédéric (PS) betreurt dat hij de krachtlijnen van het strategisch plan van bpost via de media moest vernemen.

De ervaring op het terrein strookt niet met de permanente verbetering van de tevredenheid van werknemers en klanten, die uit de presentatie van bpost blijkt. Zo klagen de postbodes over toenemende werkdruk en maakt de ombudsman van de postsector in zijn laatste jaarverslag een negatieve evaluatie: het aantal onverklaarbare klachten van klanten neemt toe (vooral over het verlies van poststukken), het contact van mensen met de postale dienstverlening gaat achteruit, het aantal statutair aangestelde medewerkers vermindert, de link tussen een postbode en een bepaalde wijk bestaat nog nauwelijks. De spreker besluit dat de officiële tevredenheidscijfers de toetsing aan de werkelijkheid niet kunnen doorstaan.

De gedelegeerd bestuurder zou in november 2010 verklaard hebben dat de kosten die verband houden met de lage lonen dringend moeten worden verlaagd. Het statuut van de

ordinaires, pose question. Quelles idées font l'objet de discussions en vue d'améliorer leur statut social?

L'intervenant constate que le rôle spécifique du facteur est de plus en plus menacé: la centralisation des processus de traitement des envois postaux et la énième version de Georoute minent son rôle social.

Dans les différents centres de courrier industriels, on annonce une augmentation de l'effectif du personnel, mais pas dans le centre de Liège. Pourquoi est-ce le seul centre où l'effectif du personnel n'augmente pas?

M. Bert Maertens (N-VA) estime qu'en général, bpost peut présenter de bons résultats, certainement en comparaison avec d'autres entreprises publiques.

bpost fait face à deux grands défis: la libéralisation du secteur postal, qui, pour l'intervenant, ne va pas encore assez loin, et la révolution numérique. Il ressort de l'ambitieux plan stratégique que le groupe est attentif à l'efficacité et à une gestion moderne, tandis que la politique sociale est également relativement satisfaisante: les licenciements secs sont évités et un accompagnement est prévu pour les collaborateurs soumis à un processus de transition.

Le dossier des facteurs auxiliaires a toutefois été mal géré jusqu'à présent. Cette nouvelle catégorie de membres de personnel percevrait un salaire à peine supérieur au salaire minimum et le choix du nom de la fonction est malencontreux (il donne à penser que le facteur auxiliaire est subordonné à son collègue facteur). Les tâches du facteur qui ne pourront être exercées par le facteur auxiliaire resteront-elles limitées à la distribution des pensions et d'envois recommandés? Cette petite différence justifie-t-elle, le cas échéant, la situation nettement plus défavorable en termes de droits sociaux, qui peut donner lieu à un grand nombre de départs et à de nombreuses vacances d'emploi auxquelles il ne peut être pourvu? La direction est-elle disposée à augmenter le pouvoir d'achat des facteurs auxiliaires? Quelle incidence un alignement du statut des facteurs auxiliaires sur celui des facteurs aurait-il sur la situation budgétaire de bpost?

En cas de maintien de la distinction, les facteurs auxiliaires disposent-ils de suffisamment de

hulppostbodes, die lager zouden worden bezoldigd dan de gewone postbodes, roept vragen op. Welke ideeën ter verbetering van hun arbeidsrechtelijke situatie zijn voorwerp van discussie?

De spreker stelt vast dat de specifieke rol van de postbode steeds meer in het gedrang wordt gebracht: de centralisatie van processen van behandeling van poststukken en de zoveelste versie van Georoute ondermijnen zijn sociale rol.

In de verschillende industriële mailcentra wordt een toename van het aantal personeelsleden aangekondigd, maar het centrum van Luik vormt daarop een uitzondering. Waarom groeit het personeelsbestand enkel daar niet aan?

De heer Bert Maertens (N-VA) meent dat bpost in het algemeen goede resultaten kan voorleggen, zeker in vergelijking met andere overheidsbedrijven.

bpost gaat twee grote uitdagingen tegemoet: de liberalisering van de postsector, die voor de spreker nog niet ver genoeg gaat, en de digitale revolutie. Uit het ambitieus strategisch plan blijkt de aandacht voor efficiëntie en moderne bedrijfsvoering, terwijl er ook een relatief bevredigend sociaal beleid is: naakte ontslagen worden vermeden en er is begeleiding voor medewerkers die een transitieproces moeten doorlopen.

Het dossier van de hulppostbodes werd tot nu toe echter niet goed aangepakt. Het loon van deze nieuwe categorie van personeelsleden zou nauwelijks hoger liggen dan het minimumloon en de naam van de functie is slecht gekozen (hij wekt de indruk dat de hulppostbode ondergeschikt is aan zijn collega-postbode). Blijven de opdrachten van de postbode die de hulppostbode niet zal mogen vervullen beperkt tot de uitreiking van pensioenen en aangetekende zendingen? Verantwoordt in voorkomend geval dit kleine verschil de veel ongunstiger arbeidsrechtelijke situatie, die kan aanleiding geven tot een groot verloop en vacatures die niet ingevuld raken? Is de directie bereid om de koopkracht van de hulppostbodes te verhogen? Wat zou de impact op de budgettaire situatie van bpost zijn indien de hulppostbodes hetzelfde statuut als de postbodes zouden krijgen? Indien het onderscheid wordt gehandhaafd, beschikken de hulppostbodes dan over voldoende mogelijkheden voor doorstroming naar beter beloonde functies?

Werden na de stakingen van de afgelopen maanden de onderhandelingen tussen vakbonden en directie

possibilités d'accès à des fonctions mieux rémunérées? Les négociations entre les organisations syndicales et la direction ont-elles déjà repris après les grèves menées au cours des mois écoulés? Quelles pistes suit-on pour éviter d'autres troubles sociaux?

La survie de bpost passe par la réforme du tri du courrier postal, qui devrait être finalisée d'ici 2017. Où les centres de tri industriels et les centres de tri ordinaires seront-ils implantés? Sera-t-il nécessaire de louer ou d'acquérir de nouveaux bâtiments ou terrains? Le bâtiment de Bruxelles X sera-t-il abandonné au profit d'un autre emplacement? Les membres de personnel concernés seront-ils transférés sur une base volontaire? Quel sera leur statut lors d'un tel changement de lieu de travail? Comment fera-t-on face aux conséquences des relocalisations sur les déplacements entre le domicile et le lieu de travail, plus particulièrement lorsque les lieux de travail ne sont pas suffisamment accessibles aux transports publics?

Quelles tâches en dehors de la distribution du courrier postal le facteur exercera-t-il à l'avenir? Comme il n'assurera plus le tri et que la distribution de courrier tout au long d'une journée de travail est trop éprouvante, il devra également pouvoir exercer d'autres tâches.

Que fera bpost des nombreux locaux qui seront inutilisés lorsque la centralisation de plus en plus poussée sera effective? La société compte-t-elle s'en défaire ou les réaffecter? En cas de locaux trop grands, optera-t-on pour la vente de ces bâtiments et l'achat d'une infrastructure plus adaptée?

Une entrée en bourse de bpost est-elle envisagée dans un avenir proche?

M. Christophe Bastin (cdH) félicite bpost pour ses bons résultats dans les circonstances difficiles actuelles.

Pour 2020, le nombre de centres de distribution sera ramené de 128 à 60, tandis qu'il subsistera environ 2 000 dépôts. Quel est le pourcentage des facteurs qui devront parcourir un plus long trajet pour se rendre au travail? Ces membres du personnel recevront-ils une indemnité compensatoire et cherche-t-on une solution aux difficultés d'accessibilité? L'absentéisme pourrait augmenter en raison de la place plus importante de la distribution dans les missions du facteur, ce qui augmenterait la pénibilité de son travail; la qualité de la distribution du courrier pourrait également en pâtir (parce que les facteurs dont la tournée est trop lourde pourraient envisager de ne pas distribuer tous les envois à jour + 1), ce qui pourrait inciter les clients à recourir

reeds hervat? Welke pistes worden bewandeld om verdere sociale onrust te vermijden?

De hervorming van de sortering van poststukken, die tegen 2017 volledig doorgevoerd zou moeten zijn, is nodig voor het overleven van bpost. Waar zullen de industriële mailcentra en de gewone mailcentra worden ingepland? Moeten nieuwe gebouwen of terreinen worden gehuurd of gekocht? Zal het gebouw van Brussel-X worden verlaten voor een andere locatie? Zullen de betrokken personeelsleden op basis van vrijwilligheid worden overgeplaatst? Wat zal hun statuut bij dergelijke wijziging van werkplaats zijn? Hoe zullen de gevolgen van de relocalisaties voor het woon-werkverkeer worden opgevangen, in het bijzonder wanneer werkplaatsen onvoldoende toegankelijk zijn voor het openbaar vervoer?

Welke andere opdrachten dan de uitreiking van poststukken zal de postbode in de toekomst vervullen? Omdat de sortering niet meer door hem zal gebeuren en omdat uitreikingen gedurende een hele werkdag te belastend zijn, moet hij ook andere opdrachten kunnen vervullen.

Wat zal bpost aanvangen met de vele ongebruikte lokalen wanneer de steeds verder doorgedreven centralisatie een feit zal zijn? Zullen ze worden afgestoten of herbestemd? Indien lokalen te groot zijn, zal dan worden geopteerd voor verkoop van die gebouwen en aankoop van meer aangepaste infrastructuur?

Wordt een beursgang van bpost in de nabije toekomst overwogen?

De heer Christophe Bastin (cdH) feliciteert bpost met de goede resultaten in de huidige moeilijke omstandigheden.

Het aantal mailcentra zal tegen 2020 worden vermindert van 128 naar 60, terwijl er ongeveer 2 000 depots zullen overblijven. Welk percentage van de postbodes zal langere trajecten naar het werk moeten afleggen? Krijgen die personeelsleden daarvoor een tegemoetkoming en wordt een oplossing gezocht voor de moeilijkere bereikbaarheid? Het absentisme zou kunnen toenemen door de meer prominente plaats van de uitreiking in het takenpakket van de postbode, die zijn job zwaarder zou maken; ook kan de kwaliteit van de postbedeling er op achteruitgaan (omdat postbodes voor wie de ronde te zwaar is zouden kunnen overwegen om niet alle poststukken op dag + 1 uitreiken), waardoor klanten er toe geneigd kunnen zijn om een beroep te

aux services d'une société concurrente. Y a-t-il des alternatives pour les collaborateurs dont le nouveau travail est physiquement trop lourd?

Les colis seront-ils toujours sécurisés contre le vol dans les dépôts? Combien de vols de colis y a-t-il par an aujourd'hui?

Mme Karin Temmerman (sp.a) est favorable à des entreprises publiques efficaces qui respectent les droits sociaux de leurs collaborateurs dans le cadre de l'économie de marché de plus en plus poussée.

Dans la région de Gand se pose un problème en ce qui concerne les Points Poste: dans de nombreux cas, ils sont fermés après un certain temps (parce que le partenaire privé n'est plus intéressé) sans qu'il y ait d'alternative. Ainsi, Delhaize annonce qu'il va prochainement cesser tout service postal. bpost va-t-elle prendre des initiatives afin d'augmenter l'attractivité des Points Poste pour les partenaires privés?

Quand a-t-on mesuré pour la dernière fois le degré de satisfaction du personnel? Comment procède-t-on? Les nombreux départs ne sont-ils pas le signe d'une situation moins favorable que ne le fait apparaître l'étude de bpost? Existe-t-il en ce domaine des disparités importantes entre les différents types d'emploi chez bpost?

L'intervenante s'interroge sur le statut peu attrayant des facteurs auxiliaires. Quelle est la vision de la direction dans ce dossier? La situation, en termes de droit social, de cette nouvelle catégorie de personnel va-t-elle connaître une évolution à l'avenir? Les facteurs auxiliaires seront-ils toujours recrutés par des agences d'interim? Peuvent-ils suivre des formations? Les personnes engagées à temps plein feront-elles uniquement de la distribution (ce qui rendrait leur travail exagérément pénible)? Auront-elles l'opportunité d'accéder à des emplois mieux rémunérés?

Dans certains cas, les membres du personnel admis à la retraite seront remplacés, ce qui nécessitera de nouvelles campagnes de recrutement. Ces nouveaux collaborateurs seront-ils engagés dans la même catégorie que leurs prédécesseurs, et pour un emploi à plein temps?

L'implantation des nouveaux sites tient-elle suffisamment compte de la proximité des transports publics? Alors qu'autrefois, l'accessibilité constituait un élément important dans le choix des centres de tri, ces dernières années, d'autres facteurs (comme le prix des terrains) sont prépondérants. La facilité des déplacements

doen op de diensten van een concurrerend bedrijf. Zijn er alternatieven voor medewerkers voor wie de nieuwe job fysiek te zwaar is?

Zullen de pakjes in de depots steeds beveiligd zijn tegen diefstal? Hoeveel pakjes worden nu jaarlijks gestolen?

Mevrouw Karin Temmerman (sp.a) is voorstander van efficiënte overheidsbedrijven die de sociale rechten van hun medewerkers respecteren binnen het kader van een toenemende marktwerking.

In de regio Gent stelt zich een probleem met Post-Punten: in veel gevallen worden ze na een tijd gesloten (omdat de privépartner geen interesse meer heeft) zonder dat een alternatief voorhanden is. Zo kondigt Delhaize aan binnenkort te zullen stoppen met postale dienstverlening. Zal bpost initiatieven nemen om de aantrekkelijkheid van PostPunten voor privépartners te vergroten?

Wanneer werd de tevredenheid bij het personeel het laatst gemeten? Hoe verloopt die meting? Wijst de grote uitstroom niet op een minder gunstige situatie dan uit het onderzoek van bpost blijkt? Bestaan er belangrijke verschillen tussen de verschillende types van jobs bij bpost?

De spreekster plaatst vraagtekens bij het onaantrekkelijke statuut van hulppostbodes. Wat is de visie van de directie in dit dossier? Zal de arbeidsrechtelijke situatie van deze nieuwe categorie van personeelsleden in de toekomst een evolutie doormaken? Zullen hulppostbodes steeds door interimkantoren worden aangeworven? Kunnen zij opleiding volgen? Zullen de in voltijds verband aangestelden uitsluitend uitreikingen doen (wat hun job overdreven zwaar zou maken)? Krijgen zij kansen om naar een beter bezoldigde job door te groeien?

Personeelsleden die met pensioen gaan, zullen in sommige gevallen worden vervangen, wat nieuwe wervingscampagnes zal noodzakelijk maken. Zullen die nieuwe medewerkers in dezelfde categorie als hun voorgangers en in een voltijdse betrekking worden aangesteld?

Wordt bij de inplanting van werkplaatsen voldoende rekening gehouden met de nabijheid van het openbaar vervoer? Vroeger was de toegankelijkheid een belangrijk element bij de keuze van mailcentra, in de afgelopen jaren krijgen andere factoren (zoals de prijs van terreinen) meer gewicht. Wordt een vlot woon-werkverkeer

entre le domicile et le lieu de travail est-elle considérée comme un facteur important dans la décision de louer ou d'acheter des terrains ou des bâtiments?

Mme Valérie De Bue (MR) se réjouit des résultats financiers positifs, mais elle doute que la satisfaction du personnel évolue aussi favorablement.

La transition vers la numérisation est moins rapide en Belgique que dans les pays voisins, mais elle finira par s'imposer, grâce notamment à l'instauration progressive de la facture numérique.

Contrairement à ce qui était initialement prévu, bpost choisit désormais d'engager en premier lieu des facteurs auxiliaires à temps plein. Quelles sont les causes principales des nombreux départs? Envisage-t-on une meilleure diversification des missions des facteurs?

Le nombre de Points Poste prévu a été atteint à l'échelle nationale, mais ces Points Poste sont-ils répartis équitablement sur le territoire ou certaines parties du territoire belge sont-elles moins bien desservies?

M. Thijs peut-il fournir davantage d'explications concernant la structure du réseau postal? Les restructurations visent-elles à rendre l'image de bpost plus attractive pour les investisseurs dans la perspective d'une prochaine entrée en bourse?

M. David Geerts (sp.a) demande dans quelle mesure la diminution du volume estimée de 15 % au cours de la période 2011-2015 constitue une donnée fiable. Cette diminution peut-elle également être beaucoup plus élevée ou plus limitée? Si la prévision est inexacte, sera-t-il possible de compenser l'écart par les départs naturels de personnel? bpost a-t-elle élaboré à cet égard différents scénarios pour se préparer à toutes les hypothèses?

Les centres de tri sont automatisés à tout va, alors que pour tous les centres de tri industriels, on prévoit une nette croissance de l'emploi. Ces deux éléments ne sont-ils pas contradictoires?

La réduction du nombre de centres de distribution se poursuit: ils étaient 450 au départ, on en compte 128 aujourd'hui et, en 2020, il n'en restera que 60. bpost tient-elle suffisamment compte des déplacements entre le domicile et le lieu de travail des membres du personnel, qui constituent également un élément important dans le maintien de la paix sociale? Les quelque 2 000 dépôts sont-ils une solution à ce problème?

als een belangrijke factor beschouwd bij beslissingen om terreinen en gebouwen te huren of te kopen?

Mevrouw Valérie De Bue (MR) verheugt zich over de positieve financiële resultaten, maar betwijfelt of de tevredenheid van het personeel even gunstig evolueert.

De transitie naar digitalisering gaat in België minder snel dan in de buurlanden, maar zal er uiteindelijk wel komen, onder meer door de geleidelijke invoering van digitale facturen.

Anders dan eerst was vooropgesteld, kiest bpost er nu in eerste instantie voor om hulppostbodes in een voltijdse betrekking aan te stellen. Wat zijn de voornaamste oorzaken van de belangrijke uitstroom? Wordt een betere diversificatie van het takenpakket van de postbodes overwogen?

Het vooropgestelde aantal PostPunten wordt op nationaal niveau bereikt, maar is er ook een billijke geografische spreiding of worden sommige delen van het Belgische grondgebied minder goed bediend?

Kan de heer Thijs meer toelichting verstrekken bij de structuur van het mailnetwerk? Wordt met de herstructureringen beoogd dat het imago van bpost voor investeerders aantrekkelijker wordt met het oog op een nakende beursgang?

De heer David Geerts (sp.a) vraagt hoe zeker de geraamde volumedaling van 15 % in de periode 2011-2015 is. Kan ze ook veel hoger of lager liggen? Indien de voorspelling niet klopt, kan de afwijking dan worden opgevangen door de natuurlijke afvloeiing van personeel? Heeft bpost ter zake verschillende scenario's uitgewerkt om op alle hypothesen voorbereid te zijn?

In de sorteercentra wordt volop gekozen voor automatisering, terwijl toch voor alle industriële mailcentra een netto aangroei van werkgelegenheid wordt vooropgesteld. Zijn die twee elementen niet met elkaar in contradictie?

De distributiecentra worden verder afgebouwd: eerst waren er 450, nu zijn er 128, in 2020 zullen er nog 60 zijn. Wordt voldoende rekening gehouden met het woon-werkverkeer van personeelsleden, wat ook een belangrijk element voor het behoud van sociale vrede is? Vormen de ongeveer 2 000 depots een oplossing voor dit probleem?

En ce qui concerne les membres du personnel qui quittent l'entreprise, M. Thijs peut-il fournir la répartition entre les collaborateurs qui partent à la pension et ceux qui quittent bpost de leur propre initiative? Même s'il ressort d'une enquête que la motivation des membres du personnel est importante, les réformes permanentes font également naître des préoccupations. Quel a été le *feedback* lors des sessions d'information du personnel? Les réorganisations nécessitées par la libéralisation se succéderont-elles moins rapidement à l'avenir?

D'avantage de collaborateurs de bpost qui travaillent actuellement à proximité de leur domicile devront-ils se rendre à Bruxelles pour résoudre le problème des postes vacants qui ne peuvent être pourvus dans la capitale?

M. Ronny Balcaen (Ecolo-Groen!) demande si, depuis la libéralisation totale le 1^{er} janvier 2011, des entreprises concurrentes sont devenues actives sur le marché jusqu'ici réservé du courrier personnel de moins de 50 grammes.

L'intervenant déplore qu'avec l'introduction des facteurs auxiliaires, on ait créé une catégorie d'emplois particulièrement précaires dans une entreprise publique. De plus, il s'agit d'un travail lourd et monotone (la seule tâche étant la distribution d'envois postaux), ce qui peut difficilement être considéré comme un progrès social. Songe-t-on, au sein de bpost, à des possibilités en vue d'élargir le contenu de ces emplois et de les rendre ainsi plus attrayants?

Dans le centre de courrier industriel de Charleroi, il y a une forte croissance de l'emploi, alors que le tri des colis ne s'y déroulera plus à l'avenir. Comment peut-on concilier ces deux constatations? Y aura-t-il, dans une phase ultérieure, une spécialisation encore plus poussée des cinq centres de tri industriels?

Mme Linda Musin (PS) a l'impression que bpost accorde moins d'attention aux petits qu'aux gros clients, alors qu'une entreprise publique devrait également être attentive aux citoyens. Quels sont les projets de l'entreprise en vue d'améliorer le service à ses clients particuliers?

Y a-t-il une concertation avec les syndicats concernant une gestion maximale du stress et l'encouragement de la motivation? Accorde-t-on suffisamment d'attention au bien-être au travail lors de l'élaboration des plans de réforme? Comment peut-on améliorer substantiellement la situation des agents auxiliaires sur le plan du droit du travail?

Kan de heer Thijs voor de personeelsleden die het bedrijf verlaten de opsplitsing maken tussen de medewerkers die met pensioen gaan en zij die bpost op eigen initiatief verlaten? Al is de motivatie van personeelsleden die uit een bevraging blijkt groot, de permanente hervormingen zorgen ook voor bezorgdheid. Welke *feedback* kwam naar voren uit de informatiesessies voor het personeel? Zullen de reorganisaties, die door de liberalisering noodzakelijk zijn, elkaar in de toekomst minder snel opvolgen?

Zullen meer medewerkers van bpost die nu in de nabijheid van hun woonplaats werken zich naar Brussel moeten begeven om de problematiek van vacatures die in de hoofdstad niet ingevuld raken op te lossen?

De heer Ronny Balcaen (Ecolo-Groen!) vraagt of er sinds de volledige liberalisering op 1 januari 2011 concurrerende bedrijven actief zijn geworden in de tot dan voorbehouden markt van geadresseerde brieven van minder dan 50 gram.

De spreker betreurt dat met de introductie van de hulppostbode binnen een overheidsbedrijf een categorie van bijzonder precare jobs wordt gecreëerd. Bovendien gaat het om zware en monotone jobs (de enige taak is de uitreiking van poststukken), wat bezwaarlijk als een sociale vooruitgang kan worden beschouwd. Wordt binnen bpost nagedacht over mogelijkheden om de inhoud van die jobs te verruimen en dus aantrekkelijker te maken?

In het industrieel mailcentrum van Charleroi is er een sterke toename van de werkgelegenheid, terwijl de sortering van pakjes in de toekomst niet meer daar zal gebeuren. Hoe kunnen beide vaststellingen met elkaar worden gerijmd? Komt er in een latere fase een nog verder doorgedreven specialisatie van de vijf industriële mailcentra?

Mevrouw Linda Musin (PS) heeft de indruk dat bpost minder aandacht opbrengt voor kleine dan voor grote klanten, terwijl een overheidsbedrijf ook oog zou moeten hebben voor de burgers. Welke plannen heeft het bedrijf voor een verbetering van de dienstverlening aan haar particuliere klanten?

Wordt met de vakbonden overlegd over een maximale beheersing van de stress en de bevordering van de motivatie? Krijgt het welzijn op het werk voldoende aandacht bij het uittekenen van hervormingsplannen? Hoe kan de arbeidsrechtelijke situatie van hulppostbodes op substantiële wijze worden verbeterd?

L'intervenante demande que le réseau de distribution de l'avenir soit présenté plus en détail et jusqu'au niveau des dépôts, de préférence à l'aide de cartes qui indiquent que tout le territoire est couvert de façon équilibrée.

Outre le plan stratégique 2011-2015, il est question d'une vision opérationnelle pour 2020. Quelles réformes supplémentaires prévoit-on pour la période postérieure à 2015?

M. Jef Van den Bergh (CD&V) souligne que bpost présente un beau bilan et qu'elle a également d'ambitieux projets pour les années à venir, dans un marché difficile, en contraction, et totalement libéralisé depuis le 1^{er} janvier 2011.

bpost dispose-t-elle d'informations indiquant que des entreprises concurrentes seront bientôt actives en Belgique et pourraient s'approprier une grande partie du secteur postal?

Dès lors que bpost est une entreprise publique, elle doit tenir compte de plusieurs principes d'entreprise socialement responsable, tant envers ses clients qu'envers son personnel. Les restructurations ne peuvent pas se faire au détriment des personnes vulnérables (par exemple, de personnes âgées peu mobiles qui souhaitent encore que le facteur leur remette leur pension). bpost prend-elle des mesures pour encourager davantage le paiement électronique des pensions? bpost a-t-elle l'intention de rendre le service "SVP facteur" accessible par téléphone ou sur Internet?

Les résultats relatifs à la satisfaction professionnelle et à la motivation sont favorables, et la concertation sociale se déroule généralement dans un climat constructif. La satisfaction risque de diminuer à l'avenir, en particulier chez les facteurs auxiliaires, dont le travail sera peut-être lourd et monotone. Des mesures sont-elles prises pour réduire les effets négatifs et bien accompagner les travailleurs?

Le plan stratégique aura d'importantes conséquences pour la mobilité des travailleurs de bpost. Quelles seront les conséquences de la centralisation de la distribution? Va-t-on tenir compte du domicile des travailleurs lors de l'implantation des lieux de travail?

bpost va-t-elle lancer de nouveaux produits innovants pour faire face à l'évolution progressive vers la numérisation de la communication? L'intervenant donne un exemple de produit intéressant proposé par la poste allemande: la *Deutsche Post* propose un service qui permet à ses clients d'envoyer, par voie électronique, une lettre dont l'opérateur postal effectue ensuite

De spreekster vraagt dat het distributienetwerk van de toekomst op meer gedetailleerde wijze en tot op het niveau van de depots wordt toegelicht, bij voorkeur aan de hand van kaarten die aantonen dat het hele grondgebied op een evenwichtige manier aan bod komt.

Er is een strategisch plan 2011-2015, maar ook een operationele visie voor 2020. Welke bijkomende hervormingen zijn gepland voor de periode na 2015?

De heer Jef Van den Bergh (CD&V) stelt dat bpost een mooie balans kan voorleggen en dat ook voor de volgende jaren ambitieuze plannen worden gemaakt in een moeilijke markt, die krimpt en sinds 1 januari 2011 volledig geliberaliseerd is.

Heeft bpost indicaties dat er binnenkort concurrerende bedrijven in België actief zullen worden die mogelijk een belangrijk deel van de postsector zullen kunnen binnenrijven?

Omdat bpost een overheidsbedrijf is, moet de onderneming een aantal beginselen van maatschappelijk verantwoord ondernemen in acht nemen, zowel ten opzichte van haar klanten als ten opzichte van haar personeelsleden. Herstructureringen mogen niet ten koste gaan van kwetsbare personen (bijvoorbeeld weinig mobiele ouderen die hun pensioen nog van de postbode willen ontvangen). Neemt bpost maatregelen om de elektronische uitbetaling van pensioenen verder te stimuleren? Is bpost van plan om de dienst "AUB postbode" toegankelijk te maken via telefoon en internet?

De resultaten inzake jobtevredenheid en motivatie zijn gunstig en het sociaal overleg verloopt meestal in een constructieve sfeer. In de toekomst dreigt de tevredenheid te verminderen, in het bijzonder bij de hulppostbodes, die mogelijk een zware en monotone job zullen hebben. Worden maatregelen genomen om de negatieve implicaties te verminderen en medewerkers goed te begeleiden?

Het strategisch plan zal belangrijke gevolgen hebben voor de mobiliteit van de werknemers van bpost. Welke gevolgen zal de centralisatie van de distributie hebben? Zal bij de inplanting van werkplaatsen rekening worden gehouden met de woonplaats van medewerkers?

Zal bpost nieuwe innovatieve producten lanceren om het hoofd te bieden aan de voortschrijdende evolutie naar de digitalisering van communicatie? De spreker geeft een voorbeeld van interessant product van Deutsche Post: die operator biedt een dienst aan die klanten toelaat om een brief elektronisch te versturen, waarna de postoperator zelf voor de fysieke verzending instaat.

l'envoi physique. La création de l'envoi recommandé électronique permettra peut-être aussi d'accroître la part de marché.

Mme Maggie De Block (Open Vld) se demande si, à long terme, bpost a encore un avenir. La libéralisation et la numérisation de la société constituent un défi de taille pour l'entreprise à forte intensité de main-d'œuvre. Heureusement, il y a aussi des opportunités, qui sont d'ailleurs liées au processus de numérisation: comme de plus en plus de personnes font toutes sortes d'achats sur internet, le nombre de colis expédiés augmentera.

Comment mesure-t-on la motivation des collaborateurs? Ces mesures sont-elles fiables, à la lumière des grèves et préavis de grève récents?

Les facteurs auxiliaires ont droit à un statut social décent, non seulement en termes de rémunération, mais également en termes d'assurance maladie-invalidité et de pension. Sans trop vouloir empiéter sur le terrain des partenaires sociaux, l'intervenante insiste sur la nécessité de clarifier l'objectif final et la teneur d'importantes réformes. S'attelle-t-on à diversifier les tâches qui incombent aux facteurs qui prennent de l'âge, pour qui les longues tournées de distribution deviennent trop lourdes? Une éviction prématurée du marché du travail est un risque inacceptable, qui peut être évité par une adaptation du contenu de la fonction.

Quelles sont les raisons pour lesquelles certains travailleurs décident de quitter volontairement bpost? L'entreprise témoigne-t-elle elle-même de la flexibilité qu'elle exige de ses collaborateurs?

Le rôle du facteur a changé au fil des ans. Alors qu'autrefois, le facteur était une personne de confiance aisément accessible, l'accent est mis aujourd'hui davantage sur une organisation efficace de son travail. Quels sont les projets de restructuration à long terme? Le rythme des réformes se ralentira-t-il à un moment donné?

III. — RÉPONSES DE M. THIJS

Horizon 2020

Personne ne sait si bpost existera encore, y compris après 2020 – donc à long terme. Dans un marché libre, on ne peut guère faire de prédictions exactes au-delà de dix ans. En offrant de nouveaux produits et services, tels qu'ils figurent dans le nouveau plan stratégique, bpost mettra tout en oeuvre pour contrer la baisse du volume

Ook de invoering van de elektronische aangetekende zending levert kansen voor een verhoging van het marktaandeel op.

Mevrouw Maggie De Block (Open Vld) vraagt zich af op er op lange termijn nog een toekomst is voor bpost. De liberalisering en de digitalisering van de samenleving vormen een grote uitdaging voor het arbeidsintensieve overheidsbedrijf. Gelukkig zijn er ook opportuniteiten, die overigens met het proces van digitalisering samenhangen: doordat steeds meer personen op internet allerlei zaken kopen, zal het aantal verzonden pakjes toenemen.

Hoe wordt de motivatie van de medewerkers gemeten? Zijn die metingen wel betrouwbaar, in het licht van de recente stakingen en stakingsaanzeggingen?

Hulppostbodes hebben recht op een behoorlijk sociaal statuut, niet enkel wat het loon betreft, maar ook op het vlak van de ziekte- en invaliditeitsverzekering en het pensioen. Zonder te veel op het terrein van de sociale partners te willen komen, benadrukt de spreekster dat er duidelijkheid moet komen over het einddoel en de inhoud van belangrijke hervormingen. Wordt er gewerkt aan de diversificatie van taken voor ouder wordende postbodes, voor wie lange rondes van uitreikingen te zwaar worden? Een te vroege uitstoting uit de arbeidsmarkt is een onaanvaardbaar risico, dat kan worden vermeden door een aanpassing van de inhoud van de job.

Wat zijn de redenen waarom mensen vrijwillig besluiten bpost te verlaten? Legt het bedrijf zelf de flexibiliteit aan de dag die zij van haar medewerkers eist?

De rol van de postbode is in de loop van de jaren veranderd. Terwijl hij vroeger een laagdrempelige vertrouwenspersoon was, ligt de klemtoon nu meer op een efficiënte werkorganisatie. Welke herstructureringsplannen zijn er op langere termijn? Zal het tempo van de hervormingen op een bepaald ogenblik vertragen?

III. — ANTWOORDEN VAN DE HEER THIJS

Horizon 2020

Of bpost ook na 2020 – op de lange termijn dus – zal blijven bestaan, is ongewis. Verder dan 10 jaar kan men in een vrije-marktomgeving weinig accurate voorspellingen doen. bpost zal er door haar aanbod van nieuwe producten en diensten, zoals ze werden opgenomen in het nieuw strategisch plan, alles aan doen om de vo-

des envois postaux classiques. Soit dit en passant, il n'existe pas un seul pays où l'on constate une évolution positive en ce qui concerne le courrier postal. Tant les pouvoirs publics que les grandes entreprises prennent des initiatives, qu'elles rendent parfois obligatoires (telles que la réception de factures par e-mail), qui ne font que renforcer la baisse du volume. Heureusement, le pronostic d'une diminution annuelle de 3 % du volume s'est révélé pessimiste. Quoi qu'il en soit, l'innovation est également un atout dans d'autres domaines: c'est ainsi qu'a été créé un groupe chargé de concevoir une nouvelle boîte aux lettres. Des accords sont conclus avec les grandes entreprises afin de fournir de nouveaux produits et services qui répondent mieux à leurs besoins. Ce qui était impensable il y a cinq ans est possible aujourd'hui. La vision stratégique pour 2020 et les années suivantes ne devra être réactualisée que si la diminution du volume est plus importante que prévue. La boîte aux lettres électronique ne constitue pas une véritable alternative pour renverser la tendance, sauf là où les pouvoirs publics l'imposent.

Concurrence

À l'heure actuelle, aucun concurrent ne se présente en ce qui concerne les envois adressés. Il n'est pas facile de créer une entreprise postale et d'en assurer la viabilité.

Baisse de volume

Les baisses de volume futures sont imprévisibles. Il ne se dessine aucune tendance qui peut être évaluée exactement. Seule la baisse de volume en soi est absolument certaine.

Points Poste

On constate une rotation annuelle de 5 %. Parfois, c'est le sous-traitant qui met fin au contrat, mais si la qualité n'est pas bonne (ce qui est constaté par des "clients mystères"), bpost prend lui-même l'initiative. Lorsque les résultats sont positifs, le sous-traitant concerné a droit à une rémunération supplémentaire. Le groupe Delhaize — cité dans la question — a modifié sa stratégie en ce qui concerne les supermarchés. bpost est dès lors parfois mis devant le fait accompli sans qu'une alternative soit directement possible. Là où des Points Poste sont fermés, bpost essaie d'en créer de nouveaux. On ne lésine cependant pas sur la qualité. Globalement, la satisfaction de la clientèle est d'ailleurs plus importante en ce qui concerne les Points Poste que les bureaux de poste.

lumedaling van de klassieke brievenpost te counteren. Terloops gezegd is er geen enkel land waar men een positieve trend inzake brievenpost constateert. Zowel de overheid als grote bedrijven nemen initiatieven, die zij soms verplicht maken (zoals het ontvangen van facturen via e-mail), die de volumedaling alleen maar versterken. Gelukkig bleek de prognose van 3 % jaarlijkse volumedaling pessimistisch. Hoe dan ook is ook op andere gebieden innovatie troef: zo werd een groep opgericht die een nieuwe brievenbus moet ontwerpen. Met grote bedrijven worden afspraken gemaakt om nieuwe producten en diensten te leveren die beter inspelen op hun behoeften. Vandaag zijn zaken mogelijk die vijf jaar geleden ondenkbaar waren. Alleen als de volumedaling erger is dan verwacht, moet de strategische visie voor 2020 en de jaren daarna worden bijgesteld. De elektronische brievenbus is geen echt alternatief om de trend te keren, behalve waar de overheid het oplegt.

Concurrentie

Op dit ogenblik dienen zich geen concurrenten aan in verband met de geadresseerde zendingen. Het is niet gemakkelijk om een postbedrijf op te starten en leefbaar te houden.

Volumedaling

Wat toekomstige volumedalingen betreft, is het koffiedik kijken. Er tekenen zich geen exact in te schatten trends af. Alleen de volumedaling op zich staat als een paal boven water.

PostPunten

Er wordt een jaarlijkse rotatie van 5 % geconstateerd. Soms beëindigt de onderaannemer het contract, maar als de kwaliteit ondermaats is (wat door "Mystery shoppers" wordt vastgesteld) neemt bpost zelf het initiatief. Wanneer de resultaten positief zijn, heeft de betreffende onderaannemer recht op een bijkomende vergoeding. De groep Delhaize — waarover sprake in de vraagstelling — heeft zijn strategie voor de supermarkten gewijzigd. Hierdoor komt bpost soms voor voldongen feiten te staan zonder dat meteen een alternatief voorhanden is. Waar PostPunten worden gesloten, probeert bpost een nieuw PostPunt op poten te zetten. Op kwaliteit wordt evenwel niet afgedongen. Globaal genomen is de klanttevredenheid trouwens groter inzake PostPunten dan inzake postkantoren.

Facteurs auxiliaires

La fonction de facteur auxiliaire existait déjà il y a vingt ans. En janvier 2010, on a négocié sur le statut. La rémunération est comparable à celle qui est d'application dans le secteur privé. Étant donné que l'on ne pouvait diminuer l'ensemble de la masse salariale des collaborateurs en place, il a été convenu que ce seraient les nouveaux venus qui obtiendraient ce statut. Leur tâche se limite à la distribution. Le tri, la préparation, la réception de paiements ou la livraison d'envois recommandés ne relèvent pas de leur compétence. En septembre 2010, on a négocié une CCT pour 2011, sans aborder la problématique du facteur auxiliaire. Fin décembre 2010, ce statut a finalement été examiné, de sorte que des négociations ont été entamées à ce sujet en janvier 2011. À un moment donné, bpost estimait avoir obtenu un accord avec cinq syndicats. Une grève a toutefois été menée — ce qui, soit dit en passant, a également eu un impact négatif sur les objectifs de qualité — concernant le statut du facteur auxiliaire et le plan stratégique. En ce qui concerne ce dernier, la cause était un manque de communication, auquel on a entre-temps remédié (voir "sessions d'informations"). En ce qui concerne le statut du facteur auxiliaire, les négociations sont encore en cours au sein du Comité paritaire, qui se prononcera le 31 mars. Une meilleure rémunération est exigée (le salaire horaire, y compris les primes, dépasse déjà de toute façon les 10 euros de l'heure).

L'accueil doit être amélioré pour éviter les nombreux départs du personnel. De sérieux progrès sont également nécessaires en termes d'accompagnement. Le dernier plan stratégique attendait de la part des facteurs auxiliaires des prestations à temps partiel et une certaine flexibilité. Aujourd'hui, on s'efforce en revanche de les employer au maximum à temps plein. Les possibilités de carrière sont par ailleurs améliorées par le biais de "lignes salariales". Les facteurs auxiliaires seront mieux formés et ils pourront participer aux examens, mais leur statut n'égale jamais celui des anciens collaborateurs statutaires. À l'avenir, la différence entre facteurs et facteurs auxiliaires s'estompera progressivement. La différence en terme de salaires n'a pour l'heure qu'un impact limité sur la masse salariale globale, mais dans vingt ans, la différence sera plus marquée, ce qui sera essentiel dans la survie de l'entreprise. Même lorsque les projets d'automatisation poussée seront finalisés, la distribution restera une mission centrale du facteur et du facteur auxiliaire. On s'efforcera d'employer à temps plein les facteurs auxiliaires. Toutefois, une journée de travail classique d'un facteur auxiliaire ne sera pas exclusivement consacrée à la distribution. L'intention est de combiner au maximum les différentes missions. Enfin, les 60 centres de distribution auront besoin de préparation manuelle. À cela s'ajoutent la distribution

Hulppostbodes

De functie van hulppostbode bestond twintig jaar geleden reeds. In januari 2010 werd over het statuut onderhandeld. De bezoldiging is vergelijkbaar met wat in de privésector geldt. Aangezien de hele loonmassa van de bestaande medewerkers niet naar beneden kon worden gehaald, werd overeengekomen dat nieuwkomers dit statuut krijgen. Hun taak is beperkt tot de uitreiking. Sorteren, voorbereiden, betalingen ontvangen of aangetekende zendingen afleveren, valt hierbuiten. In september 2010 werd een cao voor 2011 onderhandeld, waarin de problematiek van de hulppostbode niet ter discussie werd gesteld. Eind december 2010 gebeurde dit wel, zodat in januari 2011 onderhandelingen hierover werden opgestart. Op een gegeven ogenblik verkeerde bpost in de mening dat een akkoord werd bereikt met vijf vakbonden. Niettemin werd er gestaakt — wat nota bene ook een negatieve impact heeft gehad op de kwaliteitsdoelstellingen — aangaande het statuut van de hulppostbode en het strategisch plan. Wat dit laatste betreft, was de oorzaak een gebrek aan communicatie, dat intussen werd verholpen (zie "infosessies"). Wat het statuut van de hulppostbode betreft, zijn de onderhandelingen nog aan de gang in het Paritair Comité dat een beslissing zal nemen op 31 maart. Er wordt een betere bezoldiging geëist (het uurloon, premies inbegrepen, stijgt thans sowieso boven de 10 € per uur).

Het onthaal moet worden verbeterd om een groot verloop te vermijden. Ook van de begeleiding moet ernstig werk worden gemaakt. In het vorige strategische plan werd van de hulppostbodes verwacht dat ze halftijds zouden werken en flexibel zouden zijn. Thans wordt er echter naar gestreefd hen zoveel mogelijk voltijds aan het werk te zetten. Ook worden de carrièremogelijkheden verbeterd door zogeheten "loonlijnen". De hulppostbodes zullen beter worden opgeleid en kunnen meedoen aan examens maar hun statuut zal nooit dat van de vroegere statutaire medewerkers evenaren. In de toekomst zal het onderscheid tussen de postbode en de hulppostbode geleidelijk vervagen. Het verschil op het vlak van de bezoldiging heeft op dit ogenblik nog een beperkte impact op de globale loonmassa, maar binnen twintig jaar zal het een groot verschil uitmaken dat van groot belang zal zijn voor het voortbestaan van het bedrijf. Ook na de geplande doorgedreven automatisering, zal de uitreiking een kerntaak van de postbode en hulppostbode blijven. Er zal naar gestreefd worden de hulppostbodes voltijds werk aan te bieden, maar een klassieke werkdag van een hulppostbode zal niet uitsluitend gewijd worden aan de uitreiking. Er zal naar een maximale combinatie van verschillende taken worden gestreefd. Tenslotte zal in de 60 distributiecentra nood zijn aan manuele voorbereiding. Voorts zijn er de

des journaux, les services “à valeur ajoutée” et, enfin, la distribution classique. La répartition précise de la charge de travail est actuellement à l'étude, en collaboration avec plusieurs universités. Il est cependant exact qu'un quart des facteurs auxiliaires à temps partiel ont quitté la poste. Les raisons invoquées variaient d'une personne à l'autre, mais dans de nombreux cas, la lourdeur de la tâche avait été mal évalué. Il a également été constaté que dans certains cas, le collaborateur avait été mal accueilli et mal accompagné.

Georoute

Les logiciels Georoute 1 et 2 ont posé certains problèmes au début. Néanmoins, la grande majorité des facteurs terminaient leur tournée dans les temps. Aujourd'hui, on examine systématiquement les possibilités d'organiser au mieux les nouvelles tournées. La mesure de la qualité est confiée à une entreprise externe, qui fait elle-même l'objet d'un audit. La répartition de la charge de travail ne sera jamais parfaitement équitable, car un facteur n'est pas l'autre, mais il s'agit toutefois de l'objectif ultime. Tous les 18 mois, la tournée d'un facteur est réexaminée à la lumière des restructurations et de la diminution du volume. Des mesures supplémentaires seront prises pour améliorer encore Georoute, qui en est à sa quatrième version. Il ne faut toutefois pas s'attendre à des miracles car il n'est pas simple de procéder à des adaptations.

Absentéisme

Auparavant, le taux d'absentéisme avoisinait les 10 %. Ensuite, il est tombé à 8 %. En 2009, ce taux a de nouveau augmenté, mais en 2010, il est resté stable. Les causes sont multiples: la difficulté de s'intégrer dans un processus de changement permanent, mais aussi le fait qu'il n'est actuellement plus possible de partir en pré-retraite chez bpost, sauf pour des groupes spécifiques à partir de 58 ans.

Charge de travail des plus de 50 ans

Les plus de 50 ans ont la possibilité de travailler à mi-temps ou à 80 %. Il est également envisagé d'organiser leurs tournées différemment de celles prévues pour les facteurs de moins de 50 ans.

Centres de distribution

L'objectif est de réduire le nombre des centres de distribution à soixante. Certains nouveaux centres seront construits, alors que les autres seront adaptés. bpost est en train de dresser un inventaire de ces centres.

uitreiking van kranten en de zogeheten meerwaardediensten. En ten slotte de klassieke uitreiking. Hoe de spreiding van de werklast precies in zijn werk zal gaan, wordt op dit ogenblik bestudeerd in samenwerking met een aantal universiteiten. Wel klopt het dat één vierde van de deeltijdse hulppostbodes de post heeft verlaten. De redenen die ze aangaven varieerden, maar vaak was het omdat de medewerker de zwaarte van de job verkeerd had ingeschat. Ook wordt vastgesteld dat in sommige gevallen de betrokken medewerker slecht werd onthaald en begeleid.

Georoute

Met Georoute 1 & 2 waren er aanvankelijk enkele problemen. Toch keerde de grote meerderheid der postbodes tijdig terug. Er wordt telkens nagegaan hoe de nieuwe rondes het meest werkbaar kunnen worden gemaakt. De kwaliteitsmeting gebeurt door een extern bedrijf dat zelf aan een audit wordt onderworpen. De gelijke spreiding van de werklast zal nooit perfect zijn omdat alle postbodes verschillend zijn, maar het is wel het einddoel. Om de 18 maanden wordt de ronde van een postbode herzien in het licht van herstructureringen en volumedalingen. Er zullen bijkomende maatregelen worden genomen om Georoute — thans aan zijn vierde versie toe — nog te verbeteren. Nochtans moet men geen wonderen verwachten want het doorvoeren van aanpassingen is sowieso niet eenvoudig.

Absenteïsme

Het absenteïsme bedroeg vroeger om en bij de 10 %. Vervolgens is het gedaald tot 8 %. In 2009 is dit percentage opnieuw gestegen, maar in 2010 is het gelijk gebleven. Er zijn verschillende oorzaken: de moeilijkheid om in een permanent veranderingsproces ingeschakeld te zijn, maar ook het feit dat het thans niet meer mogelijk is om met prepensioen te gaan bij bpost, behalve voor selectieve groepen vanaf 58 jaar.

Werklast 50-plussers

50-plussers krijgen de mogelijkheid om halftijds te werken of aan 80 %. Ook wordt overwogen hun rondes anders in te richten dan voor hen die jonger zijn dan 50.

Distributiecentra

De bedoeling is het aantal distributiecentra te reduceren tot 60. Er zullen er enkele nieuwe worden gebouwd terwijl de overige zullen worden aangepast. bpost is bezig deze distributiecentra in kaart te brengen.

Les centres de distribution surnuméraires seront vendus si bpost en est propriétaire. Si bpost les loue, la location sera résiliée. Le rapport entre les deux est estimé grosso modo à 50/50.

Centres de tri (mail centers)

Pour des raisons d'emploi mais également par souci de mobilité, on tend vers une répartition maximale sur l'ensemble du pays, en veillant à privilégier un maximum de possibilités en matière de transports en commun. L'emploi augmentera dans les centres de courrier industriels — parce qu'on y effectuera notamment le tri par numéro de maison — sauf à Liège. L'emploi y restera au même niveau. Des problèmes se poseront toutefois dans la région de Liège pour pourvoir aux emplois disponibles. À Charleroi X, la préparation disparaît mais cette activité sera compensée par le tri préalable par numéro de maison (ce qu'on appelle le "*bundling*") pour les facteurs. À Bruxelles X, il faudra pourvoir à de nombreux nouveaux emplois. À cet effet, on fera appel aux facteurs des communes avoisinantes mais on puisera également dans le réservoir existant en Région bruxelloise, qui compte un taux de chômage élevé de travailleurs peu qualifiés. Le transfert s'effectuera selon les procédures internes, les agents statutaires étant évidemment prioritaires. Pour l'extension prévue au niveau des terrains, bpost dispose de l'espace nécessaire à Anvers, Liège et Charleroi, et à Bruxelles, des négociations sont en cours. En tout cas, un transport depuis et vers les centres de tri sera prévu.

Entrée en bourse

Ce sont les actionnaires qui décident. Depuis 18 mois, la Commission européenne enquête toutefois sur d'éventuelles aides d'État. Tant que cette enquête ne sera pas terminée, aucune entrée en bourse ne pourra être envisagée.

Mobilité

Tant les nouveaux centres de tri que les centres de distribution seront situés à proximité d'axes de communication. On examine aussi actuellement la question de savoir dans quelle mesure les véhicules de bpost pourront être mis à la disposition des facteurs pour leurs déplacements depuis et vers leur lieu de domicile.

Sécurité

Peu de vols ont lieu et la sécurité est renforcée dans les petits dépôts.

De overtollige distributiecentra zullen worden verkocht indien bpost er eigenaar van is. Indien bpost ze huurt, zal de huur worden opgezegd. De verhouding tussen beiden is grof geschat *fiftyfifty*.

Mailcentra

Er wordt, omwille van de werkgelegenheid maar ook omwille van de mobiliteit, gestreefd naar een maximale spreiding over het hele land met maximale mogelijkheden inzake openbaar vervoer. De werkgelegenheid zal in alle industriële mailcentra stijgen — omdat men er onder meer het sorteren op huisnummer zal verrichten — behalve in Luik. Daar zal ze op hetzelfde niveau blijven. Desondanks zullen er problemen zijn in de regio rond Luik. In Charleroi X verdwijnt de voorbereiding, maar dit wordt door het voorsorteren op huisnummer (de zogeheten "*bundling*") voor postbodes gecompenseerd. In Brussel X zullen veel nieuwe jobs ingevuld moeten worden. Hiervoor zal een beroep worden gedaan op postbodes uit de omliggende gemeentes maar ook op het reservoir dat in het Brussels Gewest — met hoge werkloosheidscijfers van ongeschoolde arbeiders — bestaat. De overdracht zal plaatsgrijpen volgens de interne procedures, waarbij statutaire agenten uiteraard voorrang krijgen. Voor de geplande uitbreiding van terreinen beschikt bpost in Antwerpen, Luik en Charleroi over de nodige ruimte en wordt in Brussel onderhandeld. In ieder geval zal worden voorzien in transport van en naar de mailcentra.

Beursgang

Het zijn de aandeelhouders die terzake een beslissing nemen. De Europese Commissie voert evenwel al 18 maanden een onderzoek naar mogelijke staatssteun. Zolang dit onderzoek niet is afgerond, kan van een beursgang geen sprake zijn.

Mobiliteit

Zowel de nieuwe mailcentra als de distributiecentra zullen in de buurt liggen van verkeersassen. Ook wordt thans nagegaan in hoeverre de voertuigen van bpost ter beschikking van postbodes kunnen worden gesteld voor hun weg van en naar huis.

Veiligheid

Er vinden weinig diefstallen plaats en kleine depots worden extra beveiligd.

Satisfaction de la clientèle

La satisfaction de la clientèle a augmenté en 2009 mais est restée inchangée en 2010. Il va de soi que bpost peut mieux faire. En ce qui concerne les bureaux de poste, l'objectif était que 80 % des clients soient servis dans les cinq minutes. À l'heure actuelle, cet objectif est atteint.

Satisfaction du personnel

Chaque année, en juin, un questionnaire est distribué au personnel dans le but d'évaluer sa satisfaction. La presse se fait l'écho du personnel soi-disant insatisfait bien que celui-ci ne concerne qu'une très petite minorité, tandis que 99 % des départs sont des départs naturels.

Séances d'information

La communication est intense devant des salles de 50 à 60 personnes. Ces séances sont utiles pour tordre le cou à certaines rumeurs: on devrait travailler six jours par semaine et dix heures par jour; on ferait une distinction entre le travail d'été et le travail d'hiver, etc. Le climat est bon lors de ces séances d'information. Plusieurs malentendus — véhiculés par des rumeurs — sont corrigés. Globalement, le personnel est rassuré, bien que chacun soit également attentif aux effets concrets des changements sur ses propres tâches.

Distribution des pensions

Les problèmes liés à la faillite de Brink's doivent être réglés d'ici début avril 2011.

La présidente,

Maggie DE BLOCK

La rapporteuse,

Valérie DE BUE

Klantentevredenheid

De klantentevredenheid is gestegen in 2009 maar gelijk gebleven in 2010. Uiteraard kan bpost nog beter. Wat de postkantoren betreft, was de doelstelling om gemiddeld 80 % van de klanten binnen vijf minuten te bedienen. Deze doelstelling is op dit ogenblik gerealiseerd.

Personeelstevredenheid

Ieder jaar in juni wordt een vragenlijst verspreid onder het personeel teneinde de personeelstevredenheid te meten. De ontevredenheid haalt de pers, zelfs al betreft het hier een zeer kleine minderheid. 99 % van de uitstroom is te wijten aan natuurlijke afvloeiing.

Infosessies

De communicatie is intens voor zalen van 50 à 60 mensen en zijn nuttig om de vele indianenverhalen die de ronde deden, recht te zetten: men zou 6 dagen per week en 10 uur per dag moeten werken; er zou een onderscheid gemaakt worden tussen zomer- en winterwerk, enzovoort. De sfeer op deze infosessies is goed. Een aantal misvattingen — door de geruchtenmolen de wereld ingestuurd — worden de kop ingedrukt. Het personeel is globaal genomen gerustgesteld ofschoon het uiteraard oog heeft voor de concrete impact van de veranderingen op de eigen taak.

Uitreiking pensioenen

Begin april 2011 moeten de problemen ingevolge het faillissement van Brink's opgelost zijn.

De voorzitter,

Maggie DE BLOCK

De rapporteur,

Valérie DE BUE