

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS  
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

## **COMPTE RENDU ANALYTIQUE**

## **BEKNOPT VERSLAG**

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

Commissie voor Mobiliteit,  
Overheidsbedrijven en Federale Instellingen

**Mercredi**

**10-05-2023**

**Après-midi**

**Woensdag**

**10-05-2023**

**Namiddag**

N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	Parti Socialiste
VB	Vlaams Belang
MR	Mouvement Réformateur
CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	Open Vlaamse Liberalen en Democraten
Vooruit	Vooruit
Les Engagés	Les Engagés
DéFI	Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications :		Afkortingen bij de nummering van de publicaties :	
DOC 55 0000/000	Document parlementaire de la 55 <sup>e</sup> législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 55 0000/000	Parlementair stuk van de 55 <sup>e</sup> zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (op beigeleurig papier)

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants	Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers
Commandes :	Bestellingen :
Place de la Nation 2	Natieplein 2
1008 Bruxelles	1008 Brussel
Tél. : 02/ 549 81 60	Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74	Fax : 02/549 82 74
www.lachambre.be	www.dekamer.be
e-mail : publications@lachambre.be	e-mail : publicaties@dekamer.be

## SOMMAIRE

## INHOUD

Questions jointes de	1	Samengevoegde vragen van	1
- Erik Gilissen à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Proximus" (55035461C)	1	- Erik Gilissen aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Proximus" (55035461C)	1
- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Le flot de plaintes liées à la fibre optique installée par Fiberklaar à la demande de Proximus" (55035966C)	1	- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De klachtenregen over de aanleg van glasvezelkabels door Fiberklaar in opdracht van Proximus" (55035966C)	1
- Gaby Colebunders à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Le réseau de fibre optique dans le Limbourg" (55036181C) <i>Orateurs: Erik Gilissen, Maria Vindevoghel, Gaby Colebunders, Petra De Sutter</i> , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	1	- Gaby Colebunders aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het glasvezelnetwerk in Limburg" (55036181C) <i>Sprekers: Erik Gilissen, Maria Vindevoghel, Gaby Colebunders, Petra De Sutter</i> , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	1
Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Le plafond salarial chez Proximus" (55035518C) <i>Orateurs: Maria Vindevoghel, Petra De Sutter</i> , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	4	Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het loonplafond bij Proximus" (55035518C) <i>Sprekers: Maria Vindevoghel, Petra De Sutter</i> , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	4
Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "L'appel de bpost à un cabinet de chasseurs de têtes" (55035658C) <i>Orateurs: Nathalie Dewulf, Petra De Sutter</i> , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	5	Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het inschakelen van een headhuntersbureau door bpost" (55035658C) <i>Sprekers: Nathalie Dewulf, Petra De Sutter</i> , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	5
Question de Patrick Prévot à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "L'engagement d'un détective privé par bpost" (55035694C) <i>Orateurs: Patrick Prévot, Petra De Sutter</i> , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	6	Vraag van Patrick Prévot aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De aanwerving van een privédetective door bpost" (55035694C) <i>Sprekers: Patrick Prévot, Petra De Sutter</i> , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	6
Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "La loi postale" (55036200C) <i>Orateurs: Maria Vindevoghel, Petra De Sutter</i> , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	7	Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De postwet" (55036200C) <i>Sprekers: Maria Vindevoghel, Petra De Sutter</i> , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	7

- Question de Jean-Marc Delizée à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "L'utilisation de l'allemand dans l'accueil des clients de bpost" (55036377C) 8
- Orateurs:* **Jean-Marc Delizée, Petra De Sutter**, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste
- Vraag van Jean-Marc Delizée aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het gebruik van het Duits door bpost in de omgang met klanten" (55036377C) 8
- Sprekers:* **Jean-Marc Delizée, Petra De Sutter**, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post
- Question de Jean-Marc Delizée à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "L'avenir des appareils de self-banking de bpost banque" (55036378C) 9
- Orateurs:* **Jean-Marc Delizée, Petra De Sutter**, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste
- Vraag van Jean-Marc Delizée aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De toekomst van de selfbankingautomaten van bpost bank" (55036378C) 9
- Sprekers:* **Jean-Marc Delizée, Petra De Sutter**, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post

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

du

MERCREDI 10 MAI 2023

Après-midi

## Commissie voor Mobiliteit, Overheidsbedrijven en Federale Instellingen

van

WOENSDAG 10 MEI 2023

Namiddag

La discussion des questions et de l'interpellation est ouverte à 14 h 48 par M. Jean-Marc Delizée, président.

*Le texte en italiques est un résumé de la question préalablement déposée.*

Le **président**: L'interpellation n° 55000411I de M. Freilich est retirée et la question n° 55035373C de M. D'Amico est reportée.

### 01 Questions jointes de

- Erik Gilissen à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Proximus" (55035461C)
- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Le flot de plaintes liées à la fibre optique installée par Fiberklaar à la demande de Proximus" (55035966C)
- Gaby Colebunders à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Le réseau de fibre optique dans le Limbourg" (55036181C)

01.01 Erik Gilissen (VB): Des plaintes ont été déposées auprès du Service de médiation pour les télécommunications, sur le fait que Proximus forcerait ses clients à passer à la fibre optique, sur les coûts inattendus que cela engendre et sur l'emplacement physique des câbles de fibre optique sur la façade.

La ministre prendra-t-elle des mesures? Comment veillera-t-elle à ce que la facture finale des clients des télécommunications ne soit pas excessive?

01.02 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): *Où en sont*

De behandeling van de vragen en de interpellatie vangt aan om 14.48 uur. De vergadering wordt voorgezeten door de heer Jean-Marc Delizée.

*De cursieve tekst is een samenvatting van de tekst die de vraagsteller vooraf heeft ingediend.*

De **voorzitter**: De interpellatie nr. 55000411I van de heer Freilich wordt ingetrokken en vraag nr. 55035373C van de heer D'Amico wordt uitgesteld.

### 01 Samengevoegde vragen van

- Erik Gilissen aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Proximus" (55035461C)
- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De klachtenregen over de aanleg van glasvezelkabels door Fiberklaar in opdracht van Proximus" (55035966C)
- Gaby Colebunders aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het glasvezelnetwerk in Limburg" (55036181C)

01.01 Erik Gilissen (VB): Bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie zijn er klachten dat Proximus de overstap naar glasvezel zou opdringen aan zijn klanten, over onverwachte kosten en over de fysieke plaatsing van de glasvezelkabels op de gevel.

Zal de minister iets ondernemen? Hoe zal de minister ervoor zorgen dat de eindfactuur van telecomklanten niet te hoog oploopt?

01.02 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): *Wat is de*

*les enquêtes menées par l'Inspection sociale sur les chantiers de Fiberklaar pour le compte de Proximus? Est-il exact que de nombreuses plaintes concernent les vendeurs et les installateurs de Fiberklaar? Que peuvent faire les personnes lésées?*

**01.03 Gaby Colebunders** (PVDA-PTB) (*en néerlandais*): Seul un ménage sur cinq a accès à la fibre optique, ce qui place la Belgique tout en bas du classement européen. Moins de 10 % de la population limbourgeoise a accès au réseau de fibre optique.

Où en est le déploiement de la fibre optique dans le Limbourg? Combien de familles qui en ont la possibilité franchissent le pas? Quelles sont les villes prioritaires pour le déploiement de la fibre optique dans le Limbourg?

**01.04 Petra De Sutter**, ministre (*en néerlandais*): Proximus, Fiberklaar et Unifiber déploient actuellement le réseau de fibre optique dans notre pays. Fiberklaar s'occupe d'une septantaine de petites villes et communes. Fiberklaar n'est pas un sous-traitant, mais une entreprise indépendante de services de télécommunications qui déploie son propre réseau ouvert de fibre optique. Elle ne vend pas elle-même d'abonnements.

Durant l'installation du réseau de fibre optique, les habitants ont la possibilité de faire prolonger gratuitement le câble jusqu'à leur domicile. Plus tard, ce service deviendra payant. La directive stipule strictement qu'un technicien ne peut demander qu'une seule fois aux riverains s'ils sont intéressés. Si ce n'est pas le cas, il n'est pas autorisé à sonner une deuxième fois à leur porte. En revanche, si la fibre optique a été raccordée au domicile, il est possible qu'un vendeur de Proximus ou d'un concurrent sonne pour vendre un abonnement. Cette distinction n'est pas toujours claire pour les citoyens. La personne qui opte pour un raccordement de la fibre optique n'est jamais obligée de devenir cliente de Proximus ou de passer à un abonnement en fibre optique. Seuls les habitants des rues où le réseau en cuivre sera fermé dans un avenir proche sont invités à passer à la fibre ou à chercher une autre solution. Les citoyens sont libres de leur choix.

Toute modification des conditions d'abonnement doit être communiquée un mois à l'avance par courrier électronique ou par lettre. Le client est libre de résilier le contrat ou d'opter pour un autre plan tarifaire. Les opérateurs doivent envoyer à leurs clients, au moins une fois tous les trois mois, une facture détaillée de base faisant référence au site [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be) et indiquant la durée du contrat et les conditions de résiliation sans frais. L'IBPT contrôle le respect de ces prescriptions et impose

*stand van zaken van de onderzoeken van de sociale inspectie op de werven van Fiberklaar in opdracht van Proximus? Klopt het dat er veel klachten zijn over de verkopers en installateurs van Fiberklaar? Wat kunnen gedupeerden doen?*

**01.03 Gaby Colebunders** (PVDA-PTB) (*Nederlands*): Slechts een op vijf huishoudens heeft toegang tot glasvezel. Daarmee staat België helemaal onderaan op de Europese ranking. In Limburg heeft minder dan 10 % van de mensen toegang tot het glasvezelnetwerk.

Wat is de stand van zaken in de uitrol van glasvezel in Limburg? Hoeveel gezinnen die de kans krijgen om over te stappen doen dat effectief? Welke steden zijn prioritair voor de uitrol van glasvezel in Limburg?

**01.04 Minister Petra De Sutter** (*Nederlands*): Proximus, Fiberklaar en Unifiber rollen momenteel glasvezel uit in ons land. Fiberklaar neemt een zeventigtal kleinere steden en gemeenten voor zijn rekening. Fiberklaar is geen onderaanneming, maar een onafhankelijk telecomnbedrijf dat een eigen, open glasvezelnetwerk uitrolt. Het verkoopt zelf geen abonnementen.

Tijdens de aanleg van het glasvezelnetwerk krijgen bewoners de kans om de kabel gratis te laten doortrekken naar hun huis. Later wordt die dienst betalend. De richtlijn zegt strikt dat een techniekster slechts één keer mag vragen of men interesse heeft. Is dat niet het geval, dan mag hij niet opnieuw aanbellen. Als er glasvezel naar de woning is gelegd, is het wel mogelijk dat een verkoper van Proximus of een concurrent aanbelt om een abonnement te verkopen. Dat onderscheid is niet altijd duidelijk voor de burger. Wie kiest voor een glasvezelaansluiting is nooit verplicht om klant te worden bij Proximus of om over te schakelen op een fiberabonnement. Enkel aan de bewoners van straten waar het koperen netwerk in de nabije toekomst wordt afgesloten, wordt gevraagd over te stappen op fiber of om een andere oplossing te zoeken. De burger heeft daarin een vrije keuze.

Wijzigingen aan de abonnementsvoorwaarden moeten één maand vooraf via e-mail of brief worden meegedeeld. De klant is vrij om het contract op te zeggen of een ander tariefplan te kiezen. Operatoren moeten hun klanten minstens één keer om de drie maanden een gedetailleerde basisfactuur sturen met een verwijzing naar [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be), de looptijd van het contract en de voorwaarden voor een kosteloze opzegging. Het BIPT controleert dit en legt indien nodig administratieve sancties op.

des sanctions administratives si nécessaire.

Au cours des trois premiers mois de cette année, le Service de médiation pour les télécommunications a reçu 75 plaintes concernant le déploiement du réseau de fibre optique, dont 70 concernaient Proximus, 4 Fiberklaar et 1 Telenet. Il s'agissait principalement de questions techniques, telles que l'installation de câbles contre les façades. Les habitants doivent en être informés à l'avance, avec indication de l'adresse électronique à laquelle ils peuvent envoyer leurs remarques. L'IBPT traite les plaintes à ce sujet.

Trois infractions ont été constatées en janvier et février 2023, dont un signalement d'occupation illégale de personnel par un sous-traitant de Fiberklaar. Il ne s'agit pas du dossier de travail illégal qui a fait l'objet d'une grande attention des médias à l'époque. Une autre entreprise est concernée. Il y a eu une certaine confusion à ce sujet.

Le sous-traitant a mis fin à la coopération. Fiberklaar en a informé tous les sous-traitants. La société figure sur la liste noire. Fiberklaar a optimisé l'approche après concertation avec l'inspection et a fait part de son intention de souscrire à la charte de Proximus applicable aux sous-traitants. Les contrats conclus entre Fiberklaar et les entrepreneurs principaux sont modifiés dans ce sens.

Proximus m'a fourni uniquement des statistiques nationales. Proximus présente actuellement une couverture de 21 % de l'ensemble des habitations et des entreprises en Belgique ayant accès à la fibre. Ce pourcentage doit s'élever à 50 % d'ici 2025, à 70 % d'ici 2028 et 95 % d'ici 2032. Les villes-centres constituent le point de départ. Hasselt a été l'une des premières villes à être connectées. À l'heure actuelle, 22 000 habitations sont connectées au réseau de fibre optique. À Saint-Trond et à Tongres, le déploiement est en cours. Je n'ai pas de statistiques spécifiques par province, mais j'en réclamerai si une nouvelle question écrite m'est adressée à ce sujet.

En ce qui concerne la question relative à la facture finale, je renvoie à la réponse que j'ai donnée en commission de l'Économie le 19 avril 2023. L'IBPT suit très attentivement les conditions d'accès à la fibre optique par les coentreprises de Proximus.

**01.05 Erik Gilissen (VB):** Il est inacceptable que des clients soient manipulés de façon à leur faire accepter un abonnement plus onéreux. Les informations sont peut-être disponibles sur les sites internet, mais tous les utilisateurs ne sont pas familiers de ce média. De nombreuses plaintes portent également sur l'installation peu soignée

De l'Ombudsdienst voor Telecommunicatie ontving in de eerste 3 maanden van dit jaar 75 klachten over de uitrol van glasvezel, 70 gingen over Proximus, 4 over Fiberklaar en 1 over Telenet. Het ging vooral over technische zaken, zoals de plaatsing van kabels tegen gevels. De bewoners moeten daarover vooraf worden geïnformeerd, met mededeling van het e-mailadres waar ze terecht kunnen met opmerkingen. Het BIPT behandelt de klachten hierover.

In januari en februari 2023 zijn drie inbreuken vastgesteld, waaronder één melding over illegale tewerkstelling door een onderaannemer van Fiberklaar. Het gaat hier niet over het dossier van illegale tewerkstelling dat op dat moment veel media-aandacht kreeg. Dat ging over een ander bedrijf. Daarover is verwarring ontstaan.

De onderaannemer heeft de samenwerking stopgezet. Fiberklaar heeft alle onderaannemers op de hoogte gebracht. De firma staat op de zwarte lijst. Fiberklaar heeft na overleg met de inspectie de aanpak geoptimaliseerd en heeft de intentie uitgesproken het Proximuscharter voor onderaannemers te onderschrijven. De contracten tussen Fiberklaar en de hoofdaannemers worden in die zin aangepast.

Proximus heeft mij enkel nationale cijfers gegeven. Proximus heeft momenteel een dekking van 21 % van alle huizen en bedrijven in België die toegang hebben tot fiber. Tegen 2025 moet dat 50 % zijn, tegen 2028 70 % en tegen 2032 95 %. Men vertrekt van de centrumsteden. Hasselt was een van de eerste steden die werden aangesloten. Er zijn momenteel 22.000 woningen aangesloten op het glasvezelnetwerk. In Sint-Truiden en Tongeren is de uitrol bezig. Ik heb geen specifieke cijfers per provincie gekregen, maar ik zal daar op aandringen als ik daarover opnieuw een schriftelijke vraag krijg.

Voor de vraag over de eindfactuur verwijs ik naar mijn antwoord in de commissie Economie van 19 april 2023. Het BIPT volgt de voorwaarden voor de toegang tot glasvezel door de joint ventures van Proximus met bijzondere aandacht.

**01.05 Erik Gilissen (VB):** Het kan niet dat klanten worden gemanipuleerd om een duurder abonnement te nemen. De informatie staat misschien op websites, maar niet iedereen kan daarmee overweg. Er zijn ook veel klachten over de slordige installatie van de kabels. Ik heb de indruk dat Proximus de verantwoordelijkheid van zich af probeert te

des câbles. J'ai l'impression que Proximus tente de se dédouaner de ses responsabilités.

**01.06 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB):** Quelle est l'aide fournie aux personnes qui ont déposé une plainte? Je n'ai pas entendu de réponse à cette question. Le dépôt de pas moins de 75 plaintes démontre la présence d'un vrai problème. Nous devons assurer un suivi précis de ce dossier.

**01.07 Gaby Colebunders (PVDA-PTB) (en néerlandais):** Fluvius a également déployé la fibre. De nombreuses personnes ayant obtenu un raccordement gratuit à l'époque, pensaient pouvoir s'adresser à Proximus à cet égard, alors qu'à présent, la question se pose de savoir sur quel réseau de fibre optique ils doivent se connecter. Les réseaux de fibre optique sont également installés dans les quartiers plus aisés, alors que les quartiers plus pauvres sont délaissés. Est-ce une coïncidence? Cette solution doit être accessible à tous et abordable, y compris pour les citoyens vulnérables et les familles avec enfants.

*L'incident est clos.*

**02 Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Le plafond salarial chez Proximus" (55035518C)**

**02.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB):** En 2022, le CEO de Proximus, Guillaume Boutin, a perçu un salaire fixe de 549 000 euros, soit 7 % de plus que l'année précédente. Il a également reçu une rémunération complémentaire de 69 000 euros de la filiale Telesign. Au total, il a donc touché 618 000 euros, ce qui dépasse largement le plafond salarial applicable aux entreprises publiques.

Pourquoi la ministre autorise-t-elle un dépassement aussi flagrant du plafond salarial? Est-il adéquat, selon elle, que Proximus octroie une rémunération supplémentaire à son CEO par le biais d'une filiale? Compte-t-elle intervenir? Que pense la ministre de la rémunération de Stefaan De Clerck, président du conseil d'administration?

**02.02 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais):** Le salaire de base du CEO de Proximus est fixé contractuellement à 500 000 euros. Après indexation, il s'agit effectivement d'un montant de 549 000 euros pour 2022.

En 2022, sur proposition du comité de rémunération, le conseil d'administration a octroyé pour la première fois une indemnité complémentaire de 69 000 euros pour la présidence de Telesign, la filiale de Proximus aux États-Unis. Le comité de rémunération estime qu'il s'agit d'une responsabilité supplémentaire

schuiven.

**01.06 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB):** Hoe worden de mensen die een klacht hebben ingediend, verder geholpen? Daarop heb ik geen antwoord gehoord. Er is duidelijk een probleem als er maar liefst 75 klachten werden ingediend. We moeten dit goed in het oog houden.

**01.07 Gaby Colebunders (PVDA-PTB) (Nederlands):** Ook Fluvius heeft glasvezel uitgerold. Veel mensen die toen een gratis aansluiting kregen, dachten dat ze daarmee bij Proximus zouden terechtkunnen. Maar nu komt de vraag op welk glasvezelnetwerk ze zich moeten aansluiten. De glasvezelnetwerken worden ook aangelegd in buurten die het financieel beter doen, terwijl de achterbuurten worden vergeten. Is dat toeval? Het moet voor iedereen, ook kwetsbare burgers en gezinnen met kinderen, haalbaar en betaalbaar zijn.

*Het incident is gesloten.*

**02 Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het loonplafond bij Proximus" (55035518C)**

**02.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB):** De CEO van Proximus, Guillaume Boutin, kreeg in 2022 een vast salaris van 549.000 euro of 7 % meer dan het jaar voordien. Daarbovenop kreeg hij nog een bijkomende vergoeding van 69.000 euro van het dochterbedrijf Telesign. In totaal ontving hij vorig jaar dus 618.000 euro, fors meer dan het loonplafond voor overheidsbedrijven.

Waarom laat de minister toe dat het loonplafond op zo'n flagrante manier wordt overschreden? Vindt ze het correct dat Proximus zijn CEO via een dochteronderneming nog extra betaalt? Zal ze ingrijpen? Hoe beoordeelt de minister de vergoeding van Stefaan De Clerck, de voorzitter van de raad van bestuur?

**02.02 Minister Petra De Sutter (Nederlands):** Het contractueel vastgelegde basissalaris van de CEO van Proximus bedraagt 500.000 euro. Geïndexeerd is dat inderdaad 549.000 euro voor 2022.

De raad van bestuur heeft op voorstel van het remuneratiecomité in 2022 voor de eerste keer een bijkomende vergoeding van 69.000 euro toegekend voor het voorzitterschap van Telesign, het filiaal van Proximus in de Verenigde Staten. Het remuneratiecomité stelt dat het om een belangrijke



importante. En outre, il s'agirait d'une pratique courante pour les membres d'un conseil d'administration aux États-Unis. L'octroi de la rémunération complémentaire relève de la responsabilité exclusive du conseil d'administration. La loi sur les entreprises publiques ne m'autorise pas à intervenir.

Les rémunérations des membres du conseil d'administration ont été fixées en 2004 par l'assemblée générale sur la base d'une étude comparative externe. Étant donné qu'elles n'ont plus été adaptées ni indexées depuis lors, ces rémunérations ont même baissé en termes réels.

**02.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB):** Alors que la ministre n'a pas autorisé les bonus pour bpost, elle a décidé de les accepter pour Proximus. La personne en question gagne pas moins de 51 000 euros par mois, ce qui signifie qu'elle gagne par jour un montant supérieur au salaire mensuel d'un employé d'un centre d'appels. Nous ne comprenons pas qu'une ministre écologiste autorise des montants aussi astronomiques alors qu'une norme salariale est appliquée aux simples travailleurs.

*L'incident est clos.*

**03 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "L'appel de bpost à un cabinet de chasseurs de têtes" (55035658C)**

**03.01 Nathalie Dewulf (VB):** Pourquoi bpost a-t-elle tant tardé à faire appel à un chasseur de têtes pour trouver un nouveau CEO? Pourquoi le leadership de Kathleen Van Beveren est-il remis en cause? Pourquoi Jean Muls a-t-il touché une indemnité de licenciement supérieure à celle des deux précédents CEO licenciés?

**03.02 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais):** Le choix d'un CEO est important pour l'entreprise, ses travailleurs et ses parties prenantes. C'est pourquoi bpost a choisi de prendre le temps nécessaire et de procéder de manière très minutieuse. Le nouveau CEO devra s'atteler à mettre en place une nouvelle culture d'organisation où le contrôle interne jouera un rôle important.

Le conseil d'administration continue d'accorder sa confiance à Mme Van Beveren. L'indemnité de licenciement de M. Muls était fixée contractuellement.

**03.03 Nathalie Dewulf (VB):** Quelle est la véritable raison du licenciement de M. Muls? Le retard dans le recrutement d'une agence de chasseur de têtes et

bijkomende verantwoordelijkheid gaat. Bovendien zou het om een gangbare praktijk gaan voor leden van een raad van bestuur in de VS. De toekenning van de bijkomende vergoeding valt onder de uitsluitende verantwoordelijkheid van de raad van bestuur. Gelet op de wet op de overheidsbedrijven kan ik daarin niet tussenkomen.

De vergoedingen voor leden van de raad van bestuur werden in 2004 na een externe benchmarking door de algemene vergadering vastgesteld. Sindsdien zijn die vergoedingen niet meer aangepast of geïndexeerd, waardoor ze in reële termen zelfs zijn gedaald.

**02.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB):** Voor bpost heeft de minister beslist de bonussen niet toe te kennen, bij Proximus laat ze die wel toe. De persoon in kwestie verdient maar liefst 51.000 euro per maand: hij verdient meer per dag dan een werknemer bij een callcenter in een maand! Wij begrijpen niet dat een groene minister zulke hallucinante bedragen laat passeren, terwijl voor gewone werknemers een loonnorm is vastgelegd.

*Het incident is gesloten.*

**03 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het inschakelen van een headhuntersbureau door bpost" (55035658C)**

**03.01 Nathalie Dewulf (VB):** Waarom duurde het zo lang vooraleer bpost een headhunter heeft ingeschakeld om een nieuwe CEO te vinden? Waarom bestaat er twijfel over het leiderschap van Kathleen Van Beveren? Waarom ontving Jean Muls een hogere opzegvergoeding in vergelijking met de twee vorige CEO's die werden ontslagen?

**03.02 Minister Petra De Sutter (Nederlands):** De keuze van een CEO is belangrijk voor het bedrijf, de werknemers en de stakeholders. Daarom heeft bpost gekozen om de tijd te nemen die nodig is en heel zorgvuldig te werk te gaan. De nieuwe CEO moet werk maken van een nieuwe organisatiecultuur waar interne controle een belangrijke plaats zal innemen.

De raad van bestuur behoudt het vertrouwen in mevrouw Van Beveren. De ontslagvergoeding van de heer Muls werd contractueel vastgelegd.

**03.03 Nathalie Dewulf (VB):** Wat is de echte reden van het ontslag van de heer Muls? Ook de vertraging bij het inhuren van een headhuntersbureau en de

la question de la concession pour la distribution de journaux soulèvent également des questions. Maintenant, l'audit externe de la concession pour la distribution de journaux serait également retardé. C'est inacceptable. Très peu d'informations sont disponibles sur le licenciement de M. Muls.

**03.04** **Petra De Sutter**, ministre (*en néerlandais*): Cette question a été largement abordée lors de la discussion que nous avons eue hier. Le licenciement de M. Muls peut être discutée avec Mme Hanard la semaine prochaine.

L'audit sur la concession pour la distribution de journaux a été commandé par le gouvernement il y a plusieurs mois déjà. Il s'agit d'une compétence du ministre Dermagne. Apparemment, il n'a pas été facile de trouver une société d'audit. Entre-temps, le gouvernement a décidé d'étendre l'audit aux trois autres contrats. Nous demandons instamment de procéder à cet audit dans les plus brefs délais.

**03.05** **Nathalie Dewulf** (VB): J'ai entendu dire que les résultats de l'audit sur la concession pour la distribution de journaux ne nous parviendront qu'à la fin de l'année! Cet audit est pourtant en cours depuis fin 2022.

*L'incident est clos.*

**04** **Question de Patrick Prévot à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "L'engagement d'un détective privé par bpost" (55035694C)**

**04.01** **Patrick Prévot** (PS): En novembre 2022, la police de Termonde a interpellé un voleur qui s'apprêtait à entrer dans un dépôt de bpost. La police a retrouvé près de 6 000 biens qu'il avait volés, pour une valeur d'environ 200 000 euros. Cette interpellation n'aurait pu se faire sans l'enquête d'un détective privé engagé par bpost.

Pourquoi ne pas laisser agir la police? Est-ce pratique courante dans les entreprises publiques? Une procédure existe-t-elle à l'instar des marchés publics? Combien bpost a-t-elle payé ce détective?

**04.02** **Petra De Sutter**, ministre (*en français*): Depuis 2002, bpost a une équipe Integrity Management composée de trois détectives privés, membres de son personnel et agréés par le SPF Intérieur, qui protègent le personnel, les actifs et les biens de bpost. Cette équipe relève du département Compliance, ce qui garantit son indépendance vis-à-vis du service opérationnel et des autres

kwestie rond de krantenconcessie roept vragen op. Nu zou ook de externe audit voor de krantenconcessie vertraagd zijn. Dat is onaanvaardbaar. Er is heel weinig informatie beschikbaar over het ontslag van de heer Muls.

**03.04** **Minister Petra De Sutter** (*Nederlands*): Dit kwam grotendeels al aan bod in de discussie die we gisteren gevoerd hebben. Het ontslag van de heer Muls kan volgende week met mevrouw Hanard worden besproken.

De audit over de krantenconcessie heeft de regering al maanden geleden besteld. Dit is een bevoegdheid van minister Dermagne. Blijkbaar was het niet eenvoudig om een auditeur te vinden. Intussen heeft de regering beslist om de audit uit te breiden tot de drie andere contracten. We dringen erop aan dat dit zo snel mogelijk wordt uitgevoerd.

**03.05** **Nathalie Dewulf** (VB): Ik heb gehoord dat we de resultaten van de audit over de krantenconcessie pas eind 2023 zullen krijgen! Die audit is nochtans al bezig sinds eind 2022.

*Het incident is gesloten.*

**04** **Vraag van Patrick Prévot aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De aanwerving van een privédetective door bpost" (55035694C)**

**04.01** **Patrick Prévot** (PS): In november 2022 heeft de politie van Dendermonde een dief opgepakt die op het punt stond om in een depot van bpost in te breken. De politie heeft bijna 6.000 door hem gestolen goederen teruggevonden voor een totale waarde van ongeveer 200.000 euro. Men heeft de betrokkene enkel maar kunnen oppakken dankzij het onderzoek dat gevoerd werd door een privédetective die door bpost in dienst werd genomen.

Waarom heeft men de politie haar werk niet laten doen? Is dat een courante praktijk bij de overheidsbedrijven? Bestaat er een procedure in dat verband, naar het voorbeeld van de overheidscontracten? Hoeveel heeft bpost die detective betaald?

**04.02** **Minister Petra De Sutter** (*Frans*): Sinds 2002 beschikt bpost over een Integrity Management team dat bestaat uit drie privédetectives, die lid zijn het personeel en door de FOD Binnenlandse Zaken zijn erkend. Zij beschermen het personeel en de activa en goederen van bpost. Dat team ressorteert onder het departement Compliance, wat zijn onafhankelijkheid ten aanzien van de operationele

départements.

Ses enquêtes nécessitent généralement des techniques d'investigation ou une expertise en raison de leur complexité, de leur ampleur ou de leurs exigences légales.

Les détectives agréés respectent les lois belges et les règles internes de bpost, et coopèrent avec la police et la justice. La loi du 19 juillet 1991 leur impose d'informer le procureur du Roi de leurs enquêtes sur des faits constitutifs de crimes ou de délits ou de leur connaissance de tels faits lors de leurs investigations.

*L'incident est clos.*

**05** Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "La loi postale" (55036200C)

**05.01** Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): La loi postale est nécessaire pour lutter contre les abus dans le secteur. J'entends que certains partis et organisations patronales freinent de nouveau.

Qu'en est-il? La proposition actuellement sur la table permettra-t-elle de bannir le dumping social, la fraude sociale et le phénomène des faux indépendants?

**05.02** Petra De Sutter, ministre (*en néerlandais*): Le 21 avril 2023, le Conseil des ministres a approuvé l'avant-projet de loi en deuxième lecture et a donné son autorisation pour l'élaboration des développements informatiques nécessaires. Quatre jours plus tard, l'avant-projet a été transmis aux régions pour avis et au Conseil d'État pour un second avis.

Ces avis devraient nous parvenir dans quelques semaines et feront l'objet d'une discussion au sein du gouvernement. Nous déposerons ensuite l'avant-projet à la Chambre, ce que nous espérons faire avant l'été. Les dispositions relatives à l'enregistrement du temps ont également été communiquées à la Commission européenne. Entre-temps, nous poursuivons l'élaboration des arrêtés royaux ainsi que la concertation sociale.

**05.03** Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Nous demandons de convenir d'un certain pourcentage d'emplois fixes. Certains membres d'organisations syndicales m'ont fait savoir qu'ils n'avaient pas eu suffisamment leur mot à dire.

*L'incident est clos.*

dienst en de andere departementen garandeert.

De door dat team uitgevoerde onderzoeken vereisen doorgaans bepaalde onderzoekstechnieken of een zekere expertise, omwille van de complexiteit of de omvang ervan of de wettelijke vereisten die ermee verband houden.

De erkende detectives leven de Belgische wetten na een houden zich aan de interne regels van bpost. Ze werken samen met de politie en het gerecht. De wet van 19 juli 1991 verplicht hen ertoe de procureur des Konings in te lichten over hun onderzoeken naar strafbare feiten of wanneer zij tijdens hun onderzoeken kennis krijgen van dergelijke feiten.

*Het incident is gesloten.*

**05** Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De postwet" (55036200C)

**05.01** Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): De postwet is nodig om wantoestanden in de sector tegen te gaan. Ik hoor dat bepaalde partijen en werkgeversorganisaties opnieuw op de rem gaan staan.

Wat is de stand van zaken? Zullen met het voorstel dat nu op tafel ligt, de sociale dumping, de sociale fraude en de schijnzelfstandigheid worden gebannen?

**05.02** Minister Petra De Sutter (*Nederlands*): De ministerraad heeft het voorontwerp van wet in tweede lezing goedgekeurd op 21 april 2023 en heeft toestemming gegeven om de nodige IT-ontwikkelingen uit te werken. Vier dagen later is het voorontwerp aan de gewesten bezorgd voor advies en aan de Raad van State voor een tweede advies.

Over een paar weken verwachten we die adviezen en zullen we ze binnen de regering bespreken. Nadien zal het voorontwerp in de Kamer worden ingediend, hopelijk nog voor de zomer. De bepalingen rond de tijdsregistratie werden ook aan de Europese Commissie meegedeeld. Intussen werken wij verder aan de KB's en zetten we het sociaal overleg verder.

**05.03** Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Wij vragen dat er een percentage aan vaste tewerkstelling zou worden afgesproken. Van vakbondsleden hoorde ik dat er te weinig inspraak is geweest.

*Het incident is gesloten.*

**06** Question de Jean-Marc Delizée à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "L'utilisation de l'allemand dans l'accueil des clients de bpost" (55036377C)

**06.01** Jean-Marc Delizée (PS): Les nouveaux appareils de self-banking de bpost banque ne seraient plus configurés en allemand en Communauté germanophone, mais seulement en français et en néerlandais. Après des plaintes de la population lésée, une version en allemand fut installée. Ceci démontre la nécessité de poursuivre les efforts pour respecter les lois linguistiques dans cette Région.

Plusieurs documents de bpost, y compris en format informatique et sur son site, n'existent pas en allemand.

Où en est l'utilisation de l'allemand par bpost en Région germanophone? Qu'en est-il de la législation linguistique au sein de bpost et bpost banque? Comment mieux utiliser l'allemand dans l'accueil des clients de bpost, sur les nouveaux appareils self-banking mais aussi dans les autres documents?

**06.02** Petra De Sutter, ministre (*en français*): Son environnement concurrentiel et sa qualité d'entreprise publique autonome soumise à la législation linguistique en matière administrative conduisent bpost à des efforts soutenus pour servir ses clients dans leur langue nationale, y compris en Belgique germanophone.

En principe, elle recrute des personnes connaissant la langue de la région de l'emploi. Mais elle peut parfois employer des personnes ne la maîtrisant pas pour des raisons de continuité de service. Il faut alors choisir entre les deux principes de droit quand on ne peut tous les respecter. On encourage aussi les employés à améliorer leurs compétences linguistiques par une formation.

Un processus de traduction des documents destinés aux clients doit aussi être suivi, avec des délais parfois plus longs.

Les distributeurs de billets appartiennent à bpost et peuvent être utilisés en allemand. Mais la législation linguistique ne s'applique pas aux services de self-banking car les automates appartiennent à bpost banque – qui n'est pas soumise à cette législation. Néanmoins, bpost a apporté une solution à la plainte évoquée.

**06** Vraag van Jean-Marc Delizée aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het gebruik van het Duits door bpost in de omgang met klanten" (55036377C)

**06.01** Jean-Marc Delizée (PS): De nieuwe selfbanks van bpost bank zouden niet langer in het Duits geconfigureerd zijn in de Duitstalige Gemeenschap, maar enkel in het Frans en in het Nederlands. Na klachten van de bevolking, die zich benadeeld voelt, werd er alsnog in een Duitse versie voorzien. Dit toont aan dat de inspanningen om de taalwetten in de Duitstalige Gemeenschap te doen naleven moeten worden voortgezet.

Verscheidene documenten van bpost, ook in elektronisch formaat en op de site, zijn niet beschikbaar in het Duits.

Hoe staat het met het gebruik van het Duits door bpost in de Duitstalige Gemeenschap? Wordt de taalwetgeving in acht genomen door bpost en bpost bank? Hoe kan het gebruik van het Duits in de communicatie met de klanten van bpost, op de nieuwe selfbanks maar ook in de andere documenten, verbeterd worden?

**06.02** Minister Petra De Sutter (*Frans*): De concurrentiële omgeving waarin bpost opereert en zijn hoedanigheid van autonoom overheidsbedrijf dat onderworpen is aan de taalwetgeving in bestuurszaken, zetten het postbedrijf ertoe aan zich te blijven inspannen om zijn klanten in hun landstaal te bedienen, en dat geldt ook in Duitstalig België.

In principe rekruteert bpost personen die de taal van het gebied waar zij worden tewerkgesteld machtig zijn. Om te voorkomen dat de continuïteit van de dienstverlening in het gedrang komt, is bpost soms evenwel genoodzaakt om mensen te werk te stellen die die taal niet machtig zijn. Dan moet er gekozen worden tussen twee rechtsprincipes, aangezien het niet mogelijk is om beide te respecteren. De werknemers worden er eveneens toe aangemoedigd om hun talenkennis via opleidingen te verbeteren.

De voor de klanten bestemde documenten moeten tevens worden vertaald, wat soms enige tijd in beslag kan nemen.

De geldautomaten zijn eigendom van bpost en kunnen ook door Duitstaligen in hun eigen taal worden gebruikt. De taalwetgeving geldt echter niet voor de selfbankingdiensten, want de automaten zijn eigendom van bpost bank, die niet aan die wetgeving is onderworpen. Niettemin heeft bpost een oplossing aangereikt naar de klacht waarnaar wordt verwezen.

Le self-banking n'est pas considéré comme une mission de service public, même dans un bureau de poste.

Les germanophones peuvent consulter le site internet bpost.be, disponible en quatre langues dont l'allemand.

**06.03 Jean-Marc Delizée (PS):** La Communauté germanophone compte 70 000 habitants, ce qui ne doit pas empêcher l'emploi de l'allemand dans les bureaux de bpost, conformément à la loi.

Prévoir des documents en version allemande ne pose pas de problème mais, pour améliorer le bilinguisme au guichet, des formations s'imposent.

Quant au self-banking, la situation est récente mais la solution compliquée. Je demanderais que des messages soient adressés à bpost banque pour qu'elle applique la législation par courtoisie. *Vielen Dank!*

*L'incident est clos.*

**07 Question de Jean-Marc Delizée à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "L'avenir des appareils de self-banking de bpost banque" (55036378C)**

**07.01 Jean-Marc Delizée (PS):** À côté des distributeurs de billets de bpost non concernés par l'intégration au sein de BNP Paribas Fortis, bpost banque a aussi des appareils de self-banking pour les virements et les extraits de compte. C'est un service à maintenir pour les personnes sans internet, les seniors ou ceux qui préfèrent utiliser un terminal bancaire. Que deviendront ces appareils en 2024 après l'intégration au sein de BNP Paribas Fortis?

Par ailleurs, entre 2018 et 2021, on parle d'une diminution de 50 % du nombre d'appareils permettant d'effectuer des virements. Il y a deux ans, BNP Paribas Fortis a été la première à annoncer le retrait de ses appareils d'impression d'extraits de compte dans ses agences. Les appareils de self-banking de bpost banque pour les virements et les extraits de compte vont-ils disparaître après la fusion? Leur nombre sera-t-il réduit? Leurs fonctions seront-elles modifiées? Ne faut-il pas assurer leur maintien?

En général, quelle est votre vision du maintien de

Selfbanking wordt niet beschouwd als een opdracht van openbare dienst, ook niet in een postkantoor.

Duitstaligen kunnen de website bpost.be raadplegen. Die is beschikbaar in vier talen, waaronder het Duits.

**06.03 Jean-Marc Delizée (PS):** De Duitstalige Gemeenschap telt 70.000 inwoners. Dat mag geen beletsel zijn voor het gebruik van het Duits in de kantoren van bpost, conform de wet.

Een Duitse versie van de documenten beschikbaar stellen vormt geen probleem, maar om de tweetaligheid van de loketbeambten te verbeteren kunnen er opleidingen worden aangeboden.

Het probleem met de selfbanks is een vrij recent probleem, maar de oplossing is niet eenvoudig. Ik zou willen vragen dat er berichten gestuurd worden naar bpost bank, opdat deze uit hoffelijkheid de wetgeving zou naleven. *Vielen Dank!*

*Het incident is gesloten.*

**07 Vraag van Jean-Marc Delizée aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De toekomst van de selfbankingautomaten van bpost bank" (55036378C)**

**07.01 Jean-Marc Delizée (PS):** Naast de geldautomaten van bpost, die losstaan van de integratie van bpost bank in BNP Paribas Fortis, beschikt bpost bank ook over selfbankingtoestellen voor overschrijvingen en het afdrukken van bankafschriften. Die dienst moet behouden worden voor personen die geen internet hebben, senioren en degenen die liever gebruikmaken van een bankterminal. Wat zal er in 2024 met die toestellen gebeuren na de integratie van bpost bank in BNP Paribas Fortis?

Voorts is het aantal toestellen waarmee er overschrijvingen kunnen worden gedaan tussen 2018 en 2021 naar verluidt met 50 % gedaald. Twee jaar geleden was BNP Paribas Fortis de eerste bank die aankondigde dat de toestellen voor het afdrukken van bankafschriften uit haar bankkantoren zouden verdwijnen. Zullen de selfbankingtoestellen van bpost bank voor overschrijvingen en het afdrukken van bankafschriften na de fusie verdwijnen? Zal het aantal toestellen teruggeschroefd worden? Zullen de gebruiksmogelijkheden ervan gewijzigd worden? Moet het behoud ervan niet verzekerd worden?

Wat is, in het algemeen, uw visie op het behoud van

ces appareils, à la fois pour la défense des clients et au regard de la fracture numérique?

**07.02** **Petra De Sutter**, ministre (*en français*): Depuis janvier 2022, bpost banque fait partie du BNP Paribas Fortis et a conclu un partenariat commercial pour continuer à offrir les services de bpost banque dans les bureaux de poste. bpost banque sera complètement intégrée dans BNP Paribas Fortis en janvier 2024. Un nouveau modèle opérationnel Fortis entrera en vigueur au même moment. Nous sommes donc en transition vers ce nouveau système.

Bien qu'il existe une tendance générale vers la banque numérique, nombre de personnes ne peuvent pas, ou insuffisamment, utiliser les outils numériques. C'est pourquoi un réseau physique assez étendu reste nécessaire pour tous les services financiers de base et ce rôle peut être rempli par les bureaux de poste.

En 2024, tous les clients de bpost banque pourront toujours être servis pour des transactions de guichet dans les bureaux de poste. C'est une mesure importante pour lutter contre la fracture numérique.

Les distributeurs de billets dans les bureaux de poste appartiennent à bpost, et non à bpost banque – qui deviendra donc BNP Paribas Fortis. bpost m'a confirmé qu'il n'y aura aucun changement pour ces distributeurs. En ce qui concerne le self-banking, BNP Paribas Fortis les a retirés de ses agences il y a des années, comme la majorité des autres banques.

BNP Paribas Fortis ne peut pas communiquer sur l'intégration de bpost banque tant que le dossier de fusion n'a pas été introduit auprès de la BNB. Cela aura lieu en juillet et une réponse détaillée peut être attendue après l'été, tout comme une communication destinée aux clients à propos des nouveaux services et produits de BNP Paribas Fortis.

**07.03** **Jean-Marc Delizée** (PS): C'est une période de transition, et je comprends que la tendance générale soit orientée vers la numérisation. Du reste, le contrat de gestion comporte un paragraphe sur l'inclusion numérique, afin d'aider les clients. Il a été discuté lors du débat sur le septième contrat de gestion.

Néanmoins, une fraction plus vulnérable de la population fait que le 100 % numérique ne sera jamais atteint. Les services de self-banking en agence pour l'impression d'extraits et l'exécution d'un virement resteront essentiels. Et votre réponse ne me rassure pas. Je reviendrai vers vous en juillet.

die toestellen, zowel voor de bescherming van de cliënten als uit het oogpunt van de digitale kloof?

**07.02** Minister **Petra De Sutter** (*Frans*): Sinds januari 2022 maakt bpost bank deel uit van BNP Paribas Fortis op basis van een commercieel partnerschap waarbij de diensten van bpost bank in de postkantoren aangeboden kunnen blijven worden. In januari 2024 wordt bpost bank volledig geïntegreerd in BNP Paribas Fortis. Op dat moment zal er een nieuw operationeel model voor Fortis in werking treden. Wij bevinden ons dus in een overgangsfase naar dat nieuwe systeem.

Hoewel mensen over het algemeen steeds meer gebruikmaken van digitale bankdiensten, zijn er nog steeds talrijke personen die niet of onvoldoende overweg kunnen met digitale instrumenten. Daarom is er nog steeds behoefte aan een behoorlijk uitgebreid netwerk van fysieke loketten voor financiële basisverrichtingen. De postkantoren kunnen die rol vervullen.

In 2024 zullen alle klanten van bpost bank nog steeds terecht kunnen in de postkantoren voor loketverrichtingen. Dat is een belangrijke maatregel ter bestrijding van de digitale kloof.

De geldautomaten in de postkantoren zijn eigendom van bpost en niet van bpost bank, die dus BNP Paribas Fortis zal worden. Het bedrijf bpost heeft mij bevestigd dat er niets zal veranderen voor die geldautomaten. Net als bij de meeste andere banken staan er al enkele jaren geen automaten voor selfbanking meer in de bankkantoren van BNP Paribas Fortis.

BNP Paribas Fortis kan niet communiceren over de integratie van bpost bank zolang het fusiedossier niet bij de NBB werd ingediend. Dat is gepland voor juli, en na de zomer mag er een gedetailleerd antwoord verwacht worden, alsook een communicatie naar de klanten over de nieuwe producten en diensten van BNP Paribas Fortis.

**07.03** **Jean-Marc Delizée** (PS): Dit is een overgangperiode, en ik begrijp dat de algemene trend er een is in de richting van digitalisering. Het beheerscontract bevat overigens een paragraaf over digitale inclusie, om de klanten te helpen. Daarover werd gediscussieerd tijdens het debat over het zevende beheerscontract.

Een deel van de bevolking is echter kwetsbaarder, waardoor de totale digitalisering altijd een utopie zal blijven. Selfbankingdiensten in bankkantoren, voor het afdrukken van rekeninguittreksels en voor overschrijvingen, blijven essentieel. Uw antwoord stelt me niet gerust. Ik zal u in juli opnieuw vragen

BNP adresse ses communications en septembre, quand elle a ses résultats semestriels, mais je ne voudrais pas qu'il soit trop tard et que l'on annonce que tout va partir. Si je soutiens l'inclusion, la fracture numérique reste une réalité et il convient que bpost banque en tienne compte, notamment dans ses bureaux.

*L'incident est clos.*

*La réunion publique de commission est levée à 15 h 39.*

stellen. BNP stuurt in september mededelingen uit, wanneer de halfjaarlijkse resultaten bekend zijn, maar ik zou niet willen dat het dan te laat is en dat men dan aankondigt dat alles zal verdwijnen. Ik ben een voorstander van inclusie, en de digitale kloof is een realiteit waarmee bpost bank rekening moet houden, zeker in haar kantoren.

*Het incident is gesloten.*

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.39 uur.*