

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

Mardi

26-03-2024

Après-midi

Dinsdag

26-03-2024

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 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 55 0000/000	Parlementair stuk van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral 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 beigekleurig 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

Question de Samuel Cogolati à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Le projet pilote de vente de titres de transport SNCB dans les bureaux de bpost" (55041912C) 1

Orateurs: **Samuel Cogolati, Petra De Sutter**, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste

Questions jointes de 2

- Catherine Fonck à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "La fin de la concession de distribution des journaux pour bpost" (55041443C) 2

- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "La réaction du CEO de bpost au malaise social et à la perte du contrat de distribution des journaux" (55041607C) 2

- Chanelle Bonaventure à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Le 'social level playing field' pour le secteur des journaux" (55042132C) 2

Orateurs: **Maria Vindevoghel, Chanelle Bonaventure, Petra De Sutter**, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste

Questions jointes de 4

- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "L'échec de l'intégration de bpost banque dans BNP Paribas Fortis" (55041445C) 4

- Chanelle Bonaventure à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Les services rendus aux clients de bpost banque à la suite du rachat par BNP Paribas" (55042131C) 4

Orateurs: **Maria Vindevoghel, Chanelle Bonaventure, Petra De Sutter**, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste

INHOUD

Vraag van Samuel Cogolati aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het proefproject rond de verkoop van NMBS-vervoerbewijzen in bpostkantoren" (55041912C) 1

Sprekers: **Samuel Cogolati, Petra De Sutter**, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post

Samengevoegde vragen van 2

- Catherine Fonck aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het einde van de krantenconcessie van bpost" (55041443C) 2

- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De reactie van de CEO van bpost op de sociale onrust en het verlies van het krantencontract" (55041607C) 2

- Chanelle Bonaventure aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het 'social level playing field' voor de krantensector" (55042132C) 2

Sprekers: **Maria Vindevoghel, Chanelle Bonaventure, Petra De Sutter**, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post

Samengevoegde vragen van 4

- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De mislukte integratie van bpost bank in BNP Paribas Fortis" (55041445C) 4

- Chanelle Bonaventure aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De dienstverlening aan de klanten van bpost bank na de overname door BNP Paribas" (55042131C) 4

Sprekers: **Maria Vindevoghel, Chanelle Bonaventure, 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

MARDI 26 MARS 2024

Après-midi

Commissie voor Mobiliteit, Overheidsbedrijven en Federale Instellingen

van

DINSDAG 26 MAART 2024

Namiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 16 sous la présidence de Mme Kim Buyst.

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

01 Question de Samuel Cogolati à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Le projet pilote de vente de titres de transport SNCB dans les bureaux de bpost" (55041912C)

01.01 Samuel Cogolati (Ecolo-Groen): Depuis le 1^{er} mars, les guichets des gares de Huy et Waremme sont totalement fermés les week-ends et leurs horaires considérablement réduits en semaine. Après la fermeture des guichets en 2020, la SNCB avait lancé un projet pilote de vente de titre de transport dans les bureaux bpost.

Pourriez-vous appuyer ce projet à Waremme? bpost a-t-elle déjà envisagé une telle solution?

01.02 Petra De Sutter, ministre (en français): Ce projet pilote vise à permettre l'acquisition dans sept bureaux de poste d'un abonnement ou d'une carte de réduction SNCB. Il revient à la SNCB de décider d'étendre ce service. Personnellement, je trouve que c'est une bonne idée. bpost vise à optimiser son réseau de bureaux de poste et ce service pourrait apporter une plus-value.

01.03 Samuel Cogolati (Ecolo-Groen): Je m'en réjouis. À Waremme, ce serait très pratique pour les usagers. J'appelle le gouvernement à étendre ce projet pilote partout où c'est possible.

L'incident est clos.

De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.16 uur en voorgezeten door mevrouw Kim Buyst.

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

01 Vraag van Samuel Cogolati aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het proefproject rond de verkoop van NMBS-vervoerbewijzen in bpostkantoren" (55041912C)

01.01 Samuel Cogolati (Ecolo-Groen): Sinds 1 maart zijn de loketten in de stations Hoei en Borgworm volledig gesloten tijdens het weekend, en zijn de openingsuren tijdens de week fors ingeperkt. Na de sluiting van loketten in 2020 heeft de NMBS een pilotproject opgestart rond de verkoop van vervoersbewijzen in bpostkantoren.

Zou u dat project in Borgworm kunnen steunen? Heeft bpost een dergelijke oplossing al in overweging genomen?

01.02 Minister Petra De Sutter (Frans): Met dit proefproject wil men de aankoop van een NMBS-abonnement of -kortingskaart in zeven postkantoren mogelijk maken. Het is dan aan de NMBS om te beslissen of deze dienstverlening uitgebreid wordt. Persoonlijk vind ik het een goed idee. bpost wil zijn netwerk van postkantoren optimaliseren en die dienstverlening kan een meerwaarde betekenen.

01.03 Samuel Cogolati (Ecolo-Groen): Dat is goed nieuws. In Borgworm zou dat voor de treinreizigers bijzonder praktisch zijn. Ik roep de regering op om dit proefproject waar mogelijk uit te breiden.

Het incident is gesloten.

02 Questions jointes de

- Catherine Fonck à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "La fin de la concession de distribution des journaux pour bpost" (55041443C)
- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "La réaction du CEO de bpost au malaise social et à la perte du contrat de distribution des journaux" (55041607C)
- Chanelle Bonaventure à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Le 'social level playing field' pour le secteur des journaux" (55042132C)

02 Samengevoegde vragen van

- Catherine Fonck aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het einde van de krantenconcessie van bpost" (55041443C)
- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De reactie van de CEO van bpost op de sociale onrust en het verlies van het krantencontract" (55041607C)
- Chanelle Bonaventure aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het 'social level playing field' voor de krantensector" (55042132C)

02.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Après la fin de la concession pour la distribution des journaux, il reste beaucoup d'inquiétudes et d'incertitudes, non seulement parmi le personnel, mais aussi parmi les éditeurs. Ce sont surtout les petits éditeurs qui risquent d'en être victimes.

02.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Na de stopzetting van de krantenconcessie heerst er nog veel onrust en onzekerheid, niet alleen bij het personeel maar ook bij de uitgevers. Vooral de vele kleine uitgevers dreigen hiervan de dupe te worden.

Comment la situation évoluera-t-elle pour les petits éditeurs? La ministre peut-elle offrir des garanties au personnel actuel de bpost? Ces travailleurs pourront-ils conserver leur emploi?

Hoe zal de situatie uitpakken voor de kleine uitgevers? Kan de minister garanties bieden voor het huidige personeel van bpost? Zullen zij hun job kunnen behouden?

02.02 Chanelle Bonaventure (PS): La concurrence déloyale dans le secteur de la livraison de journaux est interpellante. Les éditeurs de presse ont eux-mêmes dénoncé ce problème. À Bruxelles et à Anvers, la distribution de presse s'opère par un distributeur privé. Des travailleurs précaires à temps partiel, rémunérés moins de 1 000 euros par mois, distribuent les journaux. bpost, de son côté, emploie des travailleurs à temps plein avec une rémunération digne.

02.02 Chanelle Bonaventure (PS): De oneerlijke concurrentie in de sector van de krantenbezorging doet vragen rijzen. De persuitgevers hebben dat probleem zelf aangekaart. In Brussel en Antwerpen worden de kranten en tijdschriften door een privéoperator bezorgd. De kranten worden daar bezorgd door deeltijdse werknemers met een precair statuut die minder dan 1.000 euro per maand verdienen. bpost werkt daarentegen met voltijdse medewerkers die een fatsoenlijk loon krijgen.

Quelle est votre analyse du problème de la concurrence déloyale dans ce secteur? Envisagez-vous d'étendre aux journaux le champ d'application du *social level playing field*, actuellement limité aux colis?

Wat is uw analyse van het probleem inzake de oneerlijke concurrentie in deze sector? Overweegt u om het toepassingsgebied van het *social level playing field*, dat momenteel beperkt is tot de pakjes, tot de kranten uit te breiden?

02.03 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): À la suite de la fin de la concession de presse pour bpost, un nouveau mécanisme de soutien sera mis en place.

02.03 Minister Petra De Sutter (Nederlands): Na het verdwijnen van de krantenconcessie voor bpost komt er een nieuw steunmechanisme.

Les députés ont pu rencontrer les syndicats le matin du 20 mars.

De Kamerleden hebben op 20 maart in de ochtend met de vakbonden kunnen spreken.

(En français) Le kern est arrivé à sa conclusion à midi. Les syndicats ne savaient pas encore ce qui allait être décidé.

(Frans) De vergadering van het kernkabinet was op het middaguur afgelopen. De vakbonden wisten toen dus nog niet wat de regering zou beslissen.

(En néerlandais) Les députés ont pu entendre en

(Nederlands) De Kamerleden hebben in de

commission le nouveau CEO de bpost et les syndicats sur l'impact que pourrait avoir la disparition d'une partie des volumes de distribution des journaux.

Entre-temps, le gouvernement a fixé le cadre du mécanisme de soutien financier. Les discussions entre les éditeurs, bpost et d'autres distributeurs éventuels sont en cours. Tant que la question de savoir quelle part bpost gardera n'aura pas été clarifiée, il sera difficile de se prononcer sur l'impact exact pour les travailleurs de cette entreprise.

(En français) La concession de presse relève de la compétence du ministre Dermagne.

Nous avons décidé d'une période transitoire de six mois. L'accord de décembre 2023 a été reconfirmé. On a opté pour le système du crédit d'impôt prévu à partir de juillet jusqu'en 2026. Ce crédit sera réparti entre les éditeurs et les magasins de journaux, pour leur donner le temps de s'adapter à la nouvelle réalité du marché.

Une distribution qualitative des journaux et des périodiques reste importante pour notre démocratie.

(En néerlandais) L'audition du CEO ne m'a rien appris. En effet, j'entretiens des contacts réguliers avec la direction.

Le cas échéant, bpost devra effectivement s'efforcer de reconvertir le personnel. Si besoin est, nous ne manquerons pas de consacrer les efforts nécessaires pour transférer du personnel vers d'autres services publics.

(En français) Nous avons récemment adapté la loi postale pour garantir de bonnes conditions de travail aux livreurs de colis. Le SPF Économie contrôlera sa mise en œuvre correcte. Pour l'instant, les journaux ne relèvent pas de cette modification légale et on ne peut changer cela en cette fin de législature. J'espère que le prochain accord de gouvernement y procédera. J'insiste auprès du régulateur pour qu'il exerce sa fonction de contrôle. Un cadre existe, à l'égard de tous les opérateurs postaux, pour garantir une concurrence équitable dans la distribution des journaux.

02.04 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Cette attaque contre les services publics est la plus violente que nous ayons jamais connue. Quel sera l'impact sur les petits éditeurs et les ASBL?

commissie van de nieuwe CEO van bpost en de vakbonden kunnen vernemen welke impact het verdwijnen van een deel van de volumes van de krantenbedeling zou kunnen hebben.

De regering heeft intussen het kader voor het financiële steunmechanisme vastgelegd. De gesprekken tussen de uitgevers, bpost en eventueel andere distributeurs zijn volop aan de gang. Zolang niet duidelijk is welk aandeel bpost zal behouden, is het moeilijk uitspraken te doen over de exacte impact voor de medewerkers van bpost.

(Frans) De krantenconcessie valt onder de bevoegdheid van minister Dermagne.

We hebben beslist in een overgangperiode van zes maanden te voorzien. De overeenkomst van december 2023 werd herbevestigd. We hebben voor het systeem van het belastingkrediet gekozen, dat van juli tot 2026 zal lopen. Dat krediet zal tussen de uitgevers en de krantenwinkels verdeeld worden om hun de tijd te geven zich aan de nieuwe marktrealiteit aan te passen.

Een kwaliteitsvolle bezorging van kranten en tijdschriften blijft een belangrijk gegeven voor onze democratie.

(Nederlands) Ik heb tijdens de hoorzitting met de CEO niets gehoord dat ik nog niet wist. Ik heb immers regelmatig contact met het management.

Indien nodig zal bpost inderdaad inspanningen moeten doen om het personeel om te scholen. Wij zullen alvast de nodige inspanningen leveren om personeelsleden eventueel naar andere overheidsdiensten over te plaatsen.

(Frans) We hebben de postwet onlangs gewijzigd om behoorlijke arbeidsvoorwaarden voor de pakjeskoeriers te verzekeren. De FOD Economie zal controles uitvoeren om na te gaan of de wet goed toegepast wordt. Vandaag is die wetswijziging niet van toepassing op de kranten en dat zal niet meer veranderd kunnen worden, aangezien de legislatuur ten einde loopt. Ik hoop dat die aanpassing in het volgende regeerakkoord opgenomen zal worden. Ik dring er bij de regulator op aan dat hij zijn controletaak zou uitvoeren. Er is een kader, dat voor alle postoperatoren geldt, om een gelijk speelveld voor de krantenbezorging te verzekeren.

02.04 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Dit is de zwaarste aanval op de openbare dienstverlening die we al hebben meegemaakt. Welke gevolgen zal dit hebben voor de kleine uitgevers en de vzw's?

À Bruxelles, les journaux sont distribués par PPP, une société de sous-traitance. Avec les nouvelles règles, les sous-traitants vont conquérir le marché. Il faut bien se rendre compte qu'il n'y a toujours pas de syndicat chez PPP. Allons-nous vraiment échanger les emplois stables et bien protégés de bpost contre l'exploitation sociale et un travail fourni par de faux indépendants?

Pour nous, la distribution postale doit rester un service public.

02.05 Chanelle Bonaventure (PS): Le ministre Dermagne et vous-même avez agi pour préserver l'emploi chez bpost. Restez vigilante car les travailleurs sont inquiets pour leur avenir. J'espère qu'après les élections on installera cette disposition régulant les marchés, et que les inspecteurs sociaux pourront exercer leur contrôle au plus vite.

02.06 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): Les ASBL continueront d'être entièrement subventionnées par le biais du mécanisme d'aide fiscale, comme par le passé. Les périodiques non commerciaux pourront donc être distribués comme auparavant.

Nous ferons bien sûr tout notre possible pour veiller aux conditions de travail chez les distributeurs de journaux. Pour ce faire, le prochain gouvernement pourrait éventuellement étendre la loi sur la livraison de colis aux journaux et aux périodiques.

L'incident est clos.

03 Questions jointes de

- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "L'échec de l'intégration de bpost banque dans BNP Paribas Fortis" (55041445C)

- Chanelle Bonaventure à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Les services rendus aux clients de bpost banque à la suite du rachat par BNP Paribas" (55042131C)

03.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): BNP Paribas Fortis est désormais actionnaire à 100 % de bpost banque. Nous avons ainsi perdu un autre levier important pour assurer que les banques restent accessibles pour tous. La cession a suscité beaucoup de colère, tant parmi les travailleurs de bpost banque que parmi ses clients.

Quel est le montant payé par BNP Paribas Fortis

In Brussel worden de kranten geleverd door PPP, een bedrijf in onderaanneming. Met de nieuwe regels zullen de onderaannemers de markt veroveren. Iedereen moet beseffen dat er bij PPP nog altijd geen vakbond is. Gaan we de vaste en goed beschermde jobs bij bpost echt omruilen voor sociale uitbuiting en schijnzelfstandigen?

Voor ons moet postbedeling altijd een openbare dienst blijven.

02.05 Chanelle Bonaventure (PS): Minister Dermagne en uzelf hebben actie ondernomen om de werkgelegenheid bij bpost te vrijwaren. U moet waakzaam blijven, want de werknemers zijn ongerust over hun toekomst. Ik hoop dat men die bepaling met betrekking tot de regulering van de markten na de verkiezingen zal invoeren en dat de sociaal inspecteurs hun controles zo spoedig mogelijk zullen kunnen verrichten.

02.06 Minister Petra De Sutter (Nederlands): De vzw's blijven volledig gesubsidieerd via het fiscale steunmechanisme, net zoals in het verleden. Zo zullen niet-commerciële tijdschriften bedeed kunnen worden zoals voorheen.

We zullen er uiteraard alles aan doen om de werkomstandigheden bij de krantenverdelers te bewaken. De volgende regering zou daarvoor eventueel de pakjeswet kunnen uitbreiden tot kranten en tijdschriften.

Het incident is gesloten.

03 Samengevoegde vragen van

- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De mislukte integratie van bpost bank in BNP Paribas Fortis" (55041445C)

- Chanelle Bonaventure aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De dienstverlening aan de klanten van bpost bank na de overname door BNP Paribas" (55042131C)

03.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): BNP Paribas Fortis heeft bpost bank nu volledig in handen. Op die manier zijn wij opnieuw een belangrijke hefboom kwijt om de banken toegankelijk voor eenieder te kunnen houden. Er was heel veel woede over de overdracht, zowel vanwege werknemers van bpost bank als van haar klanten.

Voor welk bedrag heeft BNP Paribas Fortis de

pour l'acquisition des actions de bpost banque? Comment l'intégration s'est-elle concrètement déroulée? La ministre est-elle au courant de plaintes à ce sujet de la part des clients et du personnel? Le personnel de bpost banque a-t-il été suffisamment préparé et accompagné dans le cadre de cette opération?

03.02 Chanelle Bonaventure (PS): L'intégration de bpost banque à BNP Paribas s'est mal passée tant pour les clients que pour le personnel. Rien ne devait changer dans les habitudes des clients de bpost banque. En pratique, les nantis ont été réorientés vers BNP et les moins favorisés sont restés chez bpost où il n'y a plus de *selfbanking*, où on a réduit les opérations mensuelles gratuites et où un nouveau logiciel bugge.

Les clients en deviennent violents. À Verviers, un agent de sécurité a dû être engagé. Les files d'attente cannibalisent l'espace dédié aux activités postales et nuisent au service attendu.

Avez-vous contacté BNP Paribas? Quelles sont les pistes de solution? Quelle entité assume les coûts supplémentaires de sécurité? Quelles sont les mesures de bpost pour assurer les services postaux?

03.03 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): Depuis sa création en 1995, bpost banque a été gérée conjointement par bpost et BNP Paribas Fortis sur la base d'une clé de répartition de 50/50. Elle n'a jamais été une véritable banque publique comme Belfius. bpost a vendu les 50 % restants des actions de bpost banque à BNP Paribas Fortis. Il y a eu des années où l'échange d'informations entre la direction de bpost et le ministre ne se déroulait pas aussi facilement qu'aujourd'hui. Nous avons réagi en concluant un *relationship agreement* et aujourd'hui, je suis informée des décisions importantes pour l'entreprise.

Les arguments de bpost et du conseil d'administration sont que le secteur bancaire est en effet un secteur différent de celui dans lequel bpost a acquis une grande expertise. Les règles y sont également de plus en plus strictes, comme les exigences en matière de capital, etc. En outre, les taux d'intérêt et les marges du secteur bancaire sont faibles. D'où la décision stratégique de bpost de se retirer du secteur financier. La vente des actions a permis à bpost d'encaisser 119 millions d'euros.

aandelen van bpost bank overgenomen? Hoe is de integratie concreet verlopen? Heeft de minister daarover klachten vernomen vanwege klanten en personeel? Werd het personeel van bpost bank wel voldoende voorbereid op en begeleid bij deze overname?

03.02 Chanelle Bonaventure (PS): De integratie van bpost bank in BNP Paribas Fortis is zowel voor de klanten als voor het personeel niet goed uitgekapt. Klanten van bpost bank zouden niets aan hun gewoonten moeten veranderen. In de praktijk werden de welgestelde klanten naar BNP Paribas Fortis geheroriënteerd, terwijl de minder gegoeden bij bpost zijn gebleven, waar er geen selfbankingautomaten meer zijn, waar het aantal gratis verrichtingen per maand ingeperkt werd en waar de nieuwe software met bugs te kampen heeft.

Sommige klanten worden er agressief van. In Verviers heeft men een bewaker moeten inhuren. In de ruimte voor postverrichtingen staan rijen wachtenden, wat ten koste gaat van de dienstverlening die klanten mogen verwachten.

Hebt u contact opgenomen met BNP Paribas Fortis? Wat zijn mogelijke oplossingen? Welke entiteit betaalt de extra kosten voor de beveiliging? Welke maatregelen neemt bpost om de postdiensten te verzekeren?

03.03 Minister Petra De Sutter (Nederlands): Als bank werd bpost bank sinds haar ontstaan in 1995 gezamenlijk in een 50/50-verhouding beheerd door bpost en BNP Paribas Fortis. Het is nooit een echte overheidsbank geweest zoals Belfius. bpost heeft de resterende 50 % van de aandelen in bpost bank nu verkocht aan BNP Paribas Fortis. Er waren jaren dat de informatieoverdracht tussen het management van bpost en de minister minder goed verliep dan nu. We hebben daarop gereageerd met een *relationship agreement* en nu word ik wel op de hoogte gebracht van belangrijke beslissingen voor het bedrijf.

De argumenten van bpost en de raad van bestuur zijn dat het bankwezen wel degelijk een andere sector is dan die waarin bpost heel wat expertise heeft opgebouwd. Ook gelden daar alsmaar strengere regels, zoals kapitaalsvereisten en dies meer. Daarnaast lagen de rentevoeten en marges voor de banksector laag. Vandaar de strategische beslissing van bpost om zich uit de financiële sector terug te trekken. De verkoop van de aandelen zelf heeft voor bpost voor een *cash-in* van 119 miljoen euro gezorgd.

(En français) Toutefois, bpost désire toujours offrir un accès aux services bancaires de base et a conclu un accord à long terme avec BNP Paribas Fortis pour que leurs clients respectifs aient accès au réseau des 656 bureaux de poste et au réseau de BNP Paribas Fortis.

bpost continuera à respecter les obligations de son contrat de gestion. Elle a l'ambition d'être davantage une alternative pour des organisations qui décident de diminuer leurs services physiques. Elle envisage de conclure des accords avec d'autres institutions que BNP Paribas Fortis. Je lui laisse la liberté de définir sa stratégie. De nombreux projets pilotes ont été lancés.

Il y a d'autres pouvoirs publics, la société civile, le secteur privé qui peuvent conclure ce genre d'accords avec bpost.

(En néerlandais) BNP Paribas Fortis et bpost m'ont indiqué avoir bien préparé cette intégration, avec beaucoup de concertation, y compris avec les partenaires sociaux. Des formations ont été dispensées, des collaborateurs supplémentaires ont été recrutés dans les bureaux de poste, le matériel nécessaire a été mis à disposition, etc.

Cependant, le jour de l'intégration et les jours qui ont suivi, certains bureaux ont effectivement dû relever un défi de taille pour répondre à toutes les questions des clients. Quelques situations exceptionnelles ont été rencontrées, liées aux règles de conformité strictes de BNP Paribas Fortis, qui sont d'un autre ordre que celles de la banque bpost, en particulier dans le contexte de la législation antiblanchiment. Il est également exact que bpost a dû déployer du personnel supplémentaire dans certains bureaux pour traiter les préoccupations des clients de manière professionnelle.

La situation serait encore régulièrement évaluée et discutée avec les partenaires sociaux. Entre-temps, les derniers problèmes de transition avec les clients ont été résolus.

03.04 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): L'accès au *self-banking*, la possibilité d'imprimer les extraits bancaires ou d'effectuer des virements gratuits risquent de disparaître pour les clients de bpost banque et certaines cartes bancaires ont même été bloquées. Je regrette la façon dont l'intégration s'est déroulée. Souvent, ce sont des personnes se trouvant déjà dans une situation précaire qui détiennent un compte chez bpost. Ce sont elles les laissées pour compte de tous ces

(Frans) bpost wil echter nog steeds basisbankdiensten aanbieden en heeft een langetermijnovereenkomst gesloten met BNP Paribas Fortis opdat hun respectievelijke cliënten toegang zouden hebben tot de 656 postkantoren en tot het netwerk van BNP Paribas Fortis.

bpost zal aan de verplichtingen uit zijn beheersovereenkomst blijven voldoen. Het bedrijf heeft de ambitie om in nog hogere mate een alternatief te bieden voor organisaties die beslissen om hun fysieke dienstverlening af te bouwen. bpost overweegt om nog overeenkomsten te sluiten met andere instellingen dan BNP Paribas Fortis. Ik laat bpost de vrijheid om zijn strategie te bepalen. Er werden vele proefprojecten opgestart.

Ook andere overheden en stakeholders uit het maatschappelijke middenveld of de privésector kunnen dit soort van overeenkomsten met bpost sluiten.

(Nederlands) BNP Paribas Fortis en bpost hebben me laten weten dat ze deze integratie goed hebben voorbereid, met heel veel overleg, ook met de sociale partners. Er zijn opleidingen gegeven, extra medewerkers aangeworven in postkantoren, het nodige materiaal ter beschikking gesteld enzovoort.

Op de dag van de integratie en daarna was het echter voor bepaalde kantoren inderdaad een stevige uitdaging om alle vragen van de klanten te beantwoorden. Er zijn toen enkele uitzonderlijke situaties geweest, die verband hielden met de strikte nalevingsregels van BNP Paribas Fortis, die van een andere orde zijn dan die van bpost bank, vooral in het kader van de antiwitwaswetgeving. Het klopt ook dat bpost in bepaalde kantoren extra personeel heeft moeten inzetten om de bezorgdheden van de klanten professioneel te kunnen afhandelen.

Naar verluidt wordt de situatie nog steeds regelmatig geëvalueerd en besproken met de sociale partners. Ondertussen zijn de laatste overgangsproblemen met de klanten opgelost.

03.04 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Toegang hebben tot zelfbankieren, bankafschriften kunnen afdrukken of gratis overschrijvingen uitvoeren dreigen allemaal te verdwijnen voor klanten van bpost bank en sommige bankkaarten werden zelfs geblokkeerd. Ik vind het jammer hoe een en ander is verlopen. Vaak zijn het mensen die al in een precare situatie zitten, die een rekening hebben bij bpost. Zij zijn het die bij al die integratieproblemen in de kou zijn blijven staan.

problèmes d'intégration.

03.05 Chanelle Bonaventure (PS): J'ai assisté, dans un bureau de poste, à une situation qui m'a gênée par rapport à la confidentialité des données bancaires. De plus, plusieurs aides familiales m'ont fait part de leurs difficultés à accompagner les bénéficiaires dans cette transition. bpost doit conserver sa qualité de service humain, surtout pour les victimes de la fracture numérique.

L'incident est clos.

La réunion publique de commission est levée à 14 h 44.

03.05 Chanelle Bonaventure (PS): Ik was in een postkantoor getuige van een situatie die voor mij niet door de beugel kon met betrekking tot de confidentialiteit van de bankgegevens. Bovendien hebben meerdere familiehelpen me verteld over de moeilijkheden die ze ondervinden bij het begeleiden van hun cliënten bij deze transitie. bpost moet een menselijke dienstverlening van hoge kwaliteit blijven behouden, zeker voor de personen die digitaal kwetsbaar zijn.

Het incident is gesloten.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 14.44 uur.