

COMMISSION DE LA MOBILITE,
DES ENTREPRISES PUBLIQUES
ET DES INSTITUTIONS
FEDERALES

du

MARDI 28 JUIN 2022

Après-midi

COMMISSIE VOOR MOBILITEIT,
OVERHEIDSBEDRIJVEN EN
FEDERALE INSTELLINGEN

van

DINSDAG 28 JUNI 2022

Namiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 13 h 33 et présidée par M. Jean-Marc Delizée.

De openbare commissievergadering wordt geopend om 13.33 uur en voorgezeten door de heer Jean-Marc Delizée.

Les textes figurant en italique dans le Compte rendu intégral n'ont pas été prononcés et sont la reproduction exacte des textes déposés par les auteurs.

De teksten die in cursief zijn opgenomen in het Integraal Verslag werden niet uitgesproken en steunen uitsluitend op de tekst die de spreker heeft ingediend.

Le **président**: Chers collègues, madame la ministre, au menu de cet après-midi, nous avons toute une série de questions et nous commençons par un débat d'actualité sur le secteur des colis.

01 Actualiteitsdebat over de pakjessector en toegevoegde vragen van

- Anja Vanrobaeys aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Kinderarbeid bij pakjesbedrijven" (55027053C)
- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Een taskforce over kinderarbeid bij pakjesbedrijven" (55027064C)
- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De hervorming van de postwet" (55027153C)
- Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De wantoestanden in de pakjessector" (55027171C)
- Jean-Marc Delizée aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Dringend noodzakelijke maatregelen in het licht van de ongevallen bij de pakjesbezorging" (55027926C)
- Anja Vanrobaeys aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het dodelijke ongeval met een bestelwagen van PostNL" (55027943C)
- Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De consultatie van het BIPT omtrent de nieuwe postwet" (55028974C)
- Jean-Marc Delizée aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De komst van Amazon en het wetsontwerp inzake de bescherming van werknemers" (55029059C)
- Jean-Marc Delizée aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De sociale spanningen bij bpost en duurzaam werk in de sector van de pakjesbezorging" (55029092C)
- Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De arbeidsomstandigheden in de sector van de pakjesbezorging" (55029129C)
- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De postwet" (55029156C)
- Sophie Rohonyi aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De arbeidsomstandigheden in de sector van de pakjesbezorging" (55029183C)

01 Débat d'actualité sur le secteur des colis et questions jointes de

- Anja Vanrobaeys à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le travail des enfants dans des entreprises de livraison de colis" (55027053C)
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Une task force de lutte contre le travail des enfants dans les entreprises de livraison de colis" (55027064C)
- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La

réforme de la loi postale" (55027153C)

- Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les dérives dans le secteur de la livraison de colis" (55027171C)
- Jean-Marc Delizée à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'urgence face aux accidents liés à la livraison de colis" (55027926C)
- Anja Vanrobaeys à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'accident mortel impliquant une camionnette de PostNL" (55027943C)
- Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La consultation de l'IBPT sur la nouvelle loi postale" (55028974C)
- Jean-Marc Delizée à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'arrivée d'Amazon et le projet de loi relatif à la protection des travailleurs" (55029059C)
- Jean-Marc Delizée à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les tensions sociales chez bpost et l'emploi durable dans le secteur de livraison de colis" (55029092C)
- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les conditions de travail dans le secteur de la livraison" (55029129C)
- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La loi postale" (55029156C)
- Sophie Rohonyi à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les conditions de travail dans le secteur de la livraison de colis" (55029183C)

01.01 Anja Vanrobaeys (Vooruit): Mevrouw de minister, ik heb mijn vraag een tijdje geleden ingediend naar aanleiding van het nieuwe onderzoek van *HLN* en *VTM*, alsook van de vakbond *ABVV*. Dat onderzoek wees uit dat, ondanks alle inspecties, de kinderarbeid bij PostNL gewoon voortgaat. Werknemers werken er voor 5 euro per uur en onderaannemers werden op heterdaad betrapt met meerdere kinderen in dienst, die ze bovendien onder druk zetten om te liegen. Intussen werden er tijdens een hoorzitting verscheidene voorstellen geformuleerd om de sociale dumping en de *race to the bottom* aan te pakken.

Die situatie is niet alleen dramatisch voor de werknemers, want het gaat om mensenrechten en om de waardering voor mensen. Ze is ook gevaarlijk voor ons allemaal. Dat werd nog maar eens bewezen door het ongeval met de bestelwagen in Aalst, waarbij twee doden vielen. Ook Vias waarschuwt dat er steeds meer ongevallen gebeuren met kleine bestelwagens.

Naar aanleiding van dat ongeval verklaarde de Vlaamse minister van Mobiliteit, Lydia Peeters, dat de Europese veiligheidsmaatregelen voor vrachtwagens inzake rij- en rusttijden, snelheidsbeperkingen en verplichte nascholing uitgebreid moeten worden naar bestelwagens en dat zij daarvoor contact zou opnemen met uw beleidscel en die van de minister van Mobiliteit.

Was er al overleg? Welke stappen worden voorgesteld voor de pakjesbezorgers op het vlak van verkeersveiligheid en van werkdruk?

Ik heb ook een meer algemene vraag. U zou de postwet aanpassen waarbij u de postbedrijven zou verplichten om met 80 % werknemers te werken. Hoever staat het met de postwet? Zijn er alternatieven? Aan welke maatregelen denkt u om eindelijk de *race to the bottom*, de kinderarbeid en de daensistische toestanden een halt toe te roepen?

01.02 Nathalie Dewulf (VB): Mevrouw de minister, mijn vraag dateert ook al van een tijdje geleden.

Volgens een nieuw onderzoek van *VTM Nieuws* en *Het Laatste Nieuws* is PostNL er nog steeds niet in geslaagd de kinderarbeid bij zijn onderaannemers in België aan te pakken. Er zouden nog steeds kinderen aan het werk zijn bij het koerierbedrijf. U wilt nu een taskforce oprichten om te voorkomen dat er nog minderjarigen worden ingezet in de pakjessector in België.

Kunt u meer toelichting geven over die taskforce? Wanneer zou de taskforce van start gaan? Wie zal er deel van uitmaken? Uit hoeveel leden zou hij bestaan? Wanneer komt er een rapport van uit?

01.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, u kreeg vanochtend een warm bezoek van de postmannen en -vrouwen, die zich grote zorgen maken over hun baan, andere problemen en de nieuwe postwet. Ze willen dat die er komt, maar het mag geen lege doos worden.

Lang geleden – ik was vermoedelijk een van de eersten die vragen stelden over PostNL – opperde ik al het

idee om in de richting te gaan van de 70/30-regeling, die nu al bestaat bij DHL International. U vond dat geen slecht idee en hebt erop voortgewerkt. Nu spreekt u van een 80/20-regeling op termijn.

Ondertussen was er de uitzending op VTM, heeft een deel van de leiding van PostNL in de gevangenis gezeten en kreeg het bedrijf inspectie. Het is gebleken dat daar sprake is van kinderarbeid en mensensmokkel. Alle parlementsleden hier hebben daar met veel verontwaardiging op gereageerd, zeggende dat zulks onaanvaardbaar is en dat dergelijke wantoestanden niet meer van deze tijd zijn en dat we ze niet meer mogen laten gebeuren. Maar al heel snel moeten we vaststellen dat een deel van de coalitiepartners niet te vinden was voor uw postwet. Al snel klonk het riedeltje dat de vrije concurrentie moet kunnen spelen. Maar kijk maar wat die vrijheid en de moordende concurrentie teweegbrengen. De moordende concurrentie – ik herhaal het nogmaals – maakt toestanden zoals bij PostNL mogelijk.

Onlangs hoorde ik nog van vakbondsafgevaardigden bij koerierbedrijven dat de werkgeversorganisaties volop bezig zijn uw postwet te ondermijnen, omdat de wet niet goed zou zijn voor de koerierbedrijven. We kennen de truken van de verdeel-en-heerspolitiek.

Mevrouw de minister, u hebt beloofd om dat aan te pakken. Er moet een postwet komen die de zaken goed regelt. We willen niet dat die wet een lege doos wordt. Ze moet de huidige praktijken aan banden leggen.

Staat de regering nog achter uw wetsontwerp? Wanneer denkt u het te kunnen voorleggen aan het Parlement?

We horen nu dat het ontwerp van postwet onder druk van coalitiepartners en onder patronale druk afgezwakt wordt. Klopt dat? Hebt u de eerste tekst ingetrokken en werkt u nu aan een tweede? Zo ja, wat is de inhoud ervan?

01.04 **Jean-Marc Delizée** (PS): Madame la ministre, je rassemble mes questions. Je commencerai par vous dire que ce sujet nous occupe depuis de nombreux mois régulièrement. On se voit, on se revoit, en séance plénière ou en commission. On discute de ce sujet depuis longtemps.

Ma première question, par exemple, qui concernait l'accident survenu le 16 mai dernier et au cours duquel une camionnette de livraison de PostNL a percuté deux dames, entraînant leur décès. C'est un accident de la route et ses circonstances exactes doivent être établies. Il est néanmoins certain que l'augmentation du nombre de camionnettes de livraison dans nos rues a un impact sur la circulation et la sécurité routière. On en a parlé avec vous à plusieurs reprises et avec les responsables de l'entreprise.

La sécurité routière est un nouveau défi identifié dans le plan interfédéral de sécurité routière. L'augmentation des achats en ligne se traduit par une augmentation du nombre de voitures de livraison et du nombre de courses de vitesse pour des livraisons endéans des délais rapides.

Les causes d'accident peuvent être multiples et certains facteurs accidentogènes sont évidents, notamment la qualité des conditions de travail - facteur important pour la sécurité des livreurs, des usagers de la route et de l'espace public en général.

Ce sujet est bien documenté. Nombre d'opérateurs privés de livraison de colis n'ont aucun égard ni pour les conditions de travail de leurs travailleurs ni pour leurs droits. On a beaucoup débattu. L'exploitation de travailleurs peu qualifiés est devenue malheureusement la norme, au mépris des droits des travailleurs et des traités internationaux d'ailleurs. C'est devenu un *business as usual*.

Face à cette situation, il y a urgence à établir un cadre fort de régulation. Il a été promis, mais le temps passe et c'est encore plus urgent d'intervenir.

Un autre élément que je désire mettre en exergue dans ce dossier est le fait que la tension sociale est actuellement forte chez bpost, entreprise qui a pourtant une tradition de dialogue et de concertation. Nous apprenons que les syndicats en front commun ont boycotté la réunion mensuelle avec le CEO. Ce qui est en cause, c'est une crainte de voir l'entreprise publique s'aligner sur la concurrence et faire appel à des sous-traitants externes, des indépendants, pour réduire le nombre de contractuels.

Cette angoisse est là, et pourtant ces travailleurs ont permis l'émergence du secteur de la livraison de colis, pour compenser la diminution des volumes de courrier. Ils ont fait leur part du chemin et attendent des

politiques et du gouvernement des initiatives pour imposer des règles sociales durables au secteur et refuser un nivellement par le bas des conditions de travail. Il faut tirer le mécanisme vers le haut et non le laisser descendre.

Ce conflit social n'est pas une fatalité. Il existe des armes pour apporter des réponses à ce problème. Un livreur qui ne choisit ni ou, ni quand, ni ce qu'il livre, avec une camionnette qui ne lui appartient pas, à des tarifs qu'il ne fixe pas, n'est pas un indépendant, mais un salarié. Personne ne demande que l'on avantage bpost; nous demandons que des règles uniformes et durables soient fixées pour tout le secteur. Nous souhaitons la fin de l'exploitation des travailleurs peu qualifiés, comme nous l'avons souvent répété dans cette commission.

Quel est le calendrier du dépôt de ce texte de loi qui protège l'emploi durable dans le secteur de la livraison des colis? C'est la seule réponse à apporter pour éviter un conflit social dans l'entreprise, que nous voulons tous éviter.

01.05 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): Monsieur le président, j'ai une question sur l'organisation des débats. Vous avez posé une question sur le climat social au sein de bpost. Mme Vindevoghel et moi-même avons des questions sur le même sujet, qui ont été mises au point 12. Mme la ministre a-t-elle prévu de faire une réponse globale dans le point 1 ou de scinder ses réponses?

Si tel est le cas, je me limiterai à ma première question.

Le président: Je voudrais juste préciser que le président ne fixe pas l'agenda; c'est le rôle du secrétariat avec le cabinet de la ministre. Ma question ayant été placée dans le débat d'actualité, je l'ai posée à ce moment-là. Cela dit, ce sont des regroupements de questions qui se font, mais j'ai posé ma question au moment où je l'ai vue à l'ordre du jour. S'il y a un autre point à l'ordre du jour, madame y reviendra après.

01.06 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): Je poserai donc ma question ultérieurement.

Madame la ministre, le contexte est connu et notre commission de la Mobilité a beaucoup travaillé avec la commission des Affaires sociales lors de ces auditions sur les conditions de travail dans le secteur de la livraison.

Les constats - qui ont le mérite d'être clairs - sont les suivants: l'existence d'entreprises sous-traitantes non enregistrées dans la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE), le maintien de 30 % d'infractions constatées, malgré l'annonce de contrôles par l'Inspection sociale, ce qui témoigne du sentiment d'impunité de la part de ces entreprises face aux risques d'amendes et de sanctions, la méconnaissance des lois sociales par les indépendants qui se trouvent au bout de la chaîne et auxquels ces entreprises sous-traitantes font appel...

Dans ces conditions, l'argument du prix brandi par certains afin de ne rien changer à la législation paraît assez faible, tant les problèmes constatés sont énormes. Il s'agit de problèmes de société, à la fois pour nos normes sociales, pour nos travailleurs et pour nos normes environnementales

Parmi les pistes évoquées, et je pense qu'il faut être assez ouvert, ces auditions ont montré qu'elles étaient multiples. Bien sûr, il y a l'avant-projet de loi qui est soumis à consultation, mais les services d'information et de recherche sociale ont notamment évoqué certaines pistes sur l'échange de données. Ainsi, différents services de contrôle peuvent déjà être activés aujourd'hui (l'auditorat du travail, la police judiciaire, le fisc, l'Office des Étrangers pour la main-d'œuvre étrangère ou encore le SPF Mobilité pour les licences de transport). Un durcissement des exigences de fiabilité pour les sociétés de transport pourrait également être une piste permettant de sanctionner les sociétés en défaut et d'inscrire les sociétés qui commettent des infractions dans un registre, afin d'écartier les mauvais acteurs qui ne respectent pas les règles. Je pense que c'est important pour les travailleurs et pour celles et ceux qui sont dans ce secteur.

Mes questions sont similaires à celles de mes collègues: quel est votre agenda de travail dans ce dossier, et notamment les suites données à votre avant-projet de loi?

Que pensez-vous des différentes propositions évoquées, outre votre propre projet de loi?

Où en sont les discussions avec vos collègues du gouvernement, plus particulièrement les ministres chargés de l'Économie et de la Mobilité ? Je vous remercie.

01.07 **Sophie Rohonyi** (DéFI): Madame la ministre, je suis effectivement heureuse que l'on puisse à nouveau débattre de ce sujet extrêmement important au regard des abus que l'on constate dans le secteur de la livraison de colis. Ces abus sont consternants et étonnants. Comme l'a expliqué la représentante de Febetra, qui a eu l'occasion d'être auditionnée au Parlement le 14 juin dernier, le secteur est fortement réglementé, en tout cas en théorie. Dans la pratique, on voit que la complexité et l'organisation de ce secteur très concurrentiel donnent lieu à des dérives que la loi seule, en tout cas telle qu'elle est actuellement libellée et appliquée, ne permet pas d'appliquer.

C'est la raison pour laquelle les syndicats du secteur ont lancé un appel pressant en vue de fixer des règles pour éviter que celles-ci soient en permanence tirées vers le bas. Ils visent notamment "les grands joueurs comme Amazon et d'autres, qui prennent des sociétés de livraison et un sous-traitant, qui prend lui-même un autre sous-traitant, qui finalement utilise un indépendant". Ils dénoncent également les prix de livraison qui laissent souvent à peine un euro par colis, voire moins, au livreur. Ainsi, si celui-ci veut couvrir ses frais, il doit acheminer entre 150 et 200 paquets sur une seule journée, ce qui est bien évidemment intenable.

D'où mes questions, qui rejoignent celles de mes collègues:

Où en sont les travaux relatifs à la modification de la loi postale que vous avez annoncée à plusieurs reprises en vue de mieux protéger l'ensemble de ces travailleurs? Cette modification se fera-t-elle bien en concertation avec les partenaires sociaux du secteur?

Comment allez-vous assurer une concurrence qui doit être équitable, mais aussi un marché du colis qui se doit d'être plus durable?

Comptez-vous, comme vous l'avez également annoncé, vous attaquer au travail des mineurs - cela a été évoqué par certains de mes collègues - et si oui, dans quel délai et comment? Où en est-on d'ailleurs dans la *task force* fédérale, qui a été annoncée pour lutter contre le travail des mineurs dans le secteur des colis en particulier?

De manière plus générale, que faites-vous pour faire respecter les législations et réglementations actuellement en vigueur? Par exemple, comment sont assurés les contrôles et leur suivi?

Comment comptez-vous protéger bpost de la pression exercée par les géants comme Amazon – d'où le lien avec le débat d'actualité qui aura lieu tout à l'heure –, qui parviennent à imposer des pressions inacceptables sur les travailleurs de tout un secteur?

01.08 **Petra De Sutter**, ministre: Monsieur le président, je tiens à commencer en précisant que votre question se rapportait à deux thèmes. La dernière question inscrite à l'agenda s'intéresse plus précisément aux tensions chez bpost. J'y répondrai donc à ce moment-là.

Chers collègues, merci pour vos questions dans le cadre de ce débat d'actualité.

We kennen de misstanden in de pakjessector al sinds de eerste feiten eind vorig jaar naar boven zijn gekomen. We zijn vanaf dat moment begonnen met een traject om de sector duurzamer te maken. Vandaag hebben we het over de sociale duurzaamheid en het is goed dat we hierover opnieuw in debat kunnen gaan.

Ik begin met de verkeersveiligheid omdat daarover een aantal vragen werd gesteld. Eerst en vooral wil ik nogmaals mijn oprechte medeleven betuigen aan de slachtoffers die de afgelopen maanden zijn gevallen bij ongevallen tijdens de bezorging van pakjes. We kennen allemaal het fenomeen van de *camionettisering* die toe te schrijven is aan de explosie van de e-commerce. De steeds grotere aanwezigheid van bestelwagens in onze straten brengt uitdagingen met zich mee op het vlak van rij- en parkeergedrag van de pakjesbezorgers, maar ook op het vlak van verkeersveiligheid, mobiliteit en luchtkwaliteit. Zoals u weet, heb ik dat ook aangegeven in mijn laatste beleidsnota als een bijzondere uitdaging die ik wil aangaan.

De dramatische ongevallen van de laatste maanden tonen aan dat de pakjesbezorgers, die heel vaak in precaire omstandigheden moeten werken, op die manier grote risico's lopen op het vlak van verkeersveiligheid, wat totaal onaanvaardbaar is. Vreemd genoeg waren er daarover heel weinig gegevens bekend. Om het probleem beter in kaart te brengen, hebben we dus een studie besteld bij Vias institute, het vroegere Belgisch Instituut voor de Verkeersveiligheid, een initiatief dat trouwens ook werd opgenomen in

Be Cyclist, het fietsplan van de federale overheid. Toeval of niet, vanochtend hebben we een vergadering gehad met Vias institute en met een aantal experts uit het veld, een rondetafel waar de resultaten van die studie werden besproken en waar het fenomeen werd bevestigd. Dat was een rondetafel met het middenveld, de overheden, de sector en academici. Daar is een aantal best practices aangehaald. Ik vond het belangrijk om die studie te bestellen en de rondetafel te organiseren, om van daaruit tot beleidsvoorstellen te kunnen komen, specifiek op het vlak van de verkeersveiligheid.

We moeten wel zeggen dat de postoperatoren al heel wat doen op dat vlak. Het is zeker niet zo dat er niets gebeurt. Er zijn anderzijds ook projecten geïdentificeerd om het rij- en parkeergedrag van pakjesbezorgers te verbeteren. Ik zal die projecten ook ondersteunen vanuit mijn bevoegdheid. Ook minister Gilkinet en Vlaams minister Peeters zijn op de hoogte van het initiatief. Zij waren daar vertegenwoordigd en we werken samen met alle bevoegde ministers.

We werken aan verkeersveiligheid als een apart topic, maar dat staat niet los van het debat over de moeilijke werkomstandigheden van pakjesbezorgers, die onder zeer hoge druk staan om zoveel mogelijk pakjes te bezorgen in een zo kort mogelijke tijd.

Ik hoop dat ik u er niet meer van hoeft te overtuigen dat de strijd tegen fiscale en sociale fraude voor onze regering een prioriteit is. Dat was zo bij de start van de regering en dat blijft ook zo. Daarom willen we het probleem van sociale dumping en fraude in de pakjessector absoluut aanpakken. Zoals u weet, is dat een fenomeen dat zich voornamelijk voordoet tijdens *the last mile*. We zullen dit probleem aanpakken via een wijziging van de postwet, zoals besproken werd binnen de regering tijdens het begrotingsconclaf van oktober 2021. Het werd dus al beslist binnen de regering vooraleer de eerste reportages hierover op televisie verschenen. We lopen dus niet achter de feiten aan, het stond al op de planning. Het moet wel goed gebeuren en waterdicht zijn. Ik kom hier later nog op terug.

Het uitgangspunt is dat de postwet moet zorgen voor eerlijke en duurzame concurrentie binnen de sector, zodat alle pakjesbezorgers onder betere werkomstandigheden kunnen werken, ongeacht hun statuut. Dat is een zeer belangrijke zin in mijn betoog en ik wil daar de nadruk op leggen. Door die aanpak vrijwaren we de eerlijke concurrentie. Ik kreeg daar de laatste maanden namelijk nogal wat kritiek op. Verder wordt er ook aandacht besteed aan de veiligheid en het welzijn van de postbezorgers op de weg. Ook daar kom ik later nog op terug.

Een van de deelvragen ging over de aangekondigde taskforce naar aanleiding van het laatste schandaal, waarbij minderjarigen werden aangetroffen. De taskforce is een initiatief dat ikzelf heb opgestart. Gelet op de bevoegdheden van iedereen die bij dit onderwerpen betrokken is en gezien het feit dat fraude een complex probleem is, lijkt het mij logisch dat dit gezamenlijk moet worden aangepakt door alle ministers die erbij betrokken zijn. Meer is het niet. Het is niet minder dan dat, maar ook niet meer. Het is niet de zoveelste praatbarak die elk jaar een rapport gaat afleveren. Het is gewoon de afspraak dat we met de bevoegde ministers regelmatig samen zullen zitten over enkel en alleen dit onderwerp. Anders zit iedereen in zijn eigen hoekje allerlei zaken te doen.

Uiteraard gaat het over de ministers, de kabinetten en de administraties die expertise hebben in alle deeldomeinen die hierbij zijn betrokken. Waarom? Omdat bepaalde bevoegdheden bij mij zitten, via de postwet. Maar sociale fraude is dan weer een bevoegdheid van minister Dermagne, dus het is evident dat hij er ook bij wordt betrokken. Vermits het ook over mobiliteit gaat, is ook minister Gilkinet erbij betrokken. Het gaat over aanpassingen die misschien nodig zijn aan de vervoerswetgeving, of meer inspecties, een bevoegdheid van minister Dermagne.

Een ander uitgangspunt voor wat we gaan doen, is dat ik ervan overtuigd ben dat de reële sociale, economische en ecologische kosten voor het leveren van pakjes doorgerekend moeten worden. De huidige situatie doet alsof de sociale en ecologische kosten niet bestaan. Iemand anders betaalt die. Wie betaalt die? De pakjesbezorger, het milieu, weet ik veel. Die kosten moeten geïnternaliseerd worden. Dat is ook een belangrijk uitgangspunt.

Dat betekent bijvoorbeeld dat wij als overheid een sociaal minimum moeten garanderen. Dat moet worden vastgelegd. Voor de pakjesbezorgers moet er een standaard worden vastgelegd die eerlijke arbeids- en loonsomstandigheden met zich meebrengt. Daarna moet de markt zich maar organiseren. We leggen de standaarden vast, een belangrijk principe, los van het statuut. Ik heb namelijk begrepen dat dit niet zal doorgaan. U hebt het begrepen, dit zullen we niet kunnen regelen want er is geen meerderheid voor. We

gaan het op een andere manier doen, we gaan elke pakjesbezorger de bescherming bieden waarvan wij vinden dat hij ze moet genieten. We gaan dus aan de inhoud werken, niet alleen aan het statuut.

Daardoor zullen de bedrijfsmodellen moeten worden aangepast en zal de markt worden beïnvloed. Dat kan natuurlijk niet anders als we de standaarden zo vastleggen. Ik heb het daar nog uitgebreider over, ik schets nu gewoon de grote lijnen. Deloyale concurrentie zal op die manier, waar ze zich ook voordoet, hard worden aangepakt. Gratis bestaat niet. Ik heb het al gezegd, de bezorger die het pakje levert, betaalt de prijs voor de gratis bezorging.

U hebt tijdens de hoorzittingen van 14 juni in de gezamenlijke commissie voor Mobiliteit en Sociale Zaken gehoord dat onderaanneming in de sector een wijdverbreid businessmodel is bij veel operatoren. Dat businessmodel is bedoeld om de kosten te drukken en zorgt op die manier voor een *race to the bottom*. Wij moeten er niet voor zorgen dat de lat overal naar beneden gaat, maar dat ze overal omhoog gaat.

De nombreuses questions ont été posées concernant l'état d'avancement de mon avant-projet de loi. Comme vous le savez, nous avons soumis un avant-projet de loi à une consultation publique. Nous avons reçu 132 contributions et les avons toutes analysées de manière approfondie. Nous avons également demandé des avis du Service d'information et de recherche sociale (SIRS) et du Conseil consultatif du droit pénal social. Ces avis ont été traités. En outre, nous avons demandé à l'IBPT une analyse d'impact économique. Les résultats ont déjà été discutés au sein du gouvernement. Enfin, j'ai demandé à l'Université d'Anvers d'analyser de manière critique mon avant-projet de loi.

Mijn voorstel werd geanalyseerd vanuit juridisch oogpunt, ook betreffende de conformiteit met Europees recht, waarover ik al een aantal keer een opmerking heb gekregen, maar ook vanuit economisch oogpunt, zodat we de effecten goed kunnen inschatten. Voor mij omvat duurzaamheid drie aspecten, namelijk economische duurzaamheid, ecologische duurzaamheid en sociale duurzaamheid.

Si nous n'avons pas un *business case*, cela ne fonctionnera pas.

De economische duurzaamheid is ook belangrijk. Die drie zijn alle drie meegenomen.

Nous avons reçu de nombreuses réponses à notre consultation publique. L'Université d'Anvers a estimé que l'avant-projet de loi devait être amélioré pour en garantir l'effectivité. Nous lui avons donc demandé de préparer une approche systémique qui pourrait résoudre tous les problèmes. Elle a effectué cette tâche dans un délai assez court. Le paquet de mesures pour arriver à une approche efficace a été proposé, le 22 juin, au gouvernement. Il sera abordé encore plus en détails prochainement. Nous ne sommes pas restés les bras croisés ces dernières semaines et ces derniers mois. J'ai entendu de temps en temps cette critique. N'en croyez rien du tout!

Wat is onze planning? Ik kom nog op de details terug. Ik zal u vertellen wat onze bedoeling is. Het aangepaste voorstel zullen wij de komende weken in een wettekst gieten. Dat vraagt tijd, vooral omdat het om een heel complexe materie gaat. We hebben naar alle stakeholders geluisterd, wat het ontwerp heeft verbeterd. Dat is ook de manier waarop ik aan beleidswerk wil doen, namelijk evidencebased, dus op basis van analyses, gegevens en studies. Dat vraagt tijd.

Wanneer we in ons voorstel slagen, zullen de inspectiediensten een efficiënter handhavingsinstrument hebben. Wij zullen er ook samen, over de bevoegdheidsdomeinen heen, voor kunnen zorgen dat de pakjesbezorgers beter worden beschermd, niet 80 %, maar de volle 100 %. Zoals iemand van u heeft opgeworpen, is dat de bedoeling.

Mevrouw Vanrobaeys, ook aan de rij- en rusttijden is gedacht. Wij nemen dat op. We willen graag, zodra de teksten er zijn, naar de ministerraad stappen. Dat zal evenwel niet meer lukken vóór 21 juli 2022, zoals u wel zult begrijpen. Kort na de zomer moet dat wel kunnen.

Ik vraag absoluut de steun voor het voorstel van iedereen hier aanwezig die de wantoestanden in de sector aanklaagt. Ik wil immers dat de pakjesbezorgers niet langer met de rug tegen de muur staan, om voor een lager loon of onder slechte arbeidsomstandigheden te werken. De *race to the bottom* op het vlak van de arbeidsvoorwaarden moet stoppen en de wantoestanden moeten aan banden worden gelegd.

Waarom denk ik concreet? Ik zal even proberen daarop in te gaan, door de adviezen mee te geven die we

van de Universiteit Antwerpen hebben gekregen en door aan te geven wat het skelet zal zijn van het voorstel dat we binnen de regering zullen bespreken.

Ten eerste, een absolute voorwaarde is onze eis van transparantie van de pakketbedrijven. Daardoor moet de versnippering die op de pakketmarkt ontstaat duidelijk en transparant worden. Operatoren werken met onderaannemers die zelf met onderaannemers werken, waardoor niemand nog goed weet wie voor welke operator aan het werk is. Door die duidelijkheid en transparantie weten wij dan wie wanneer voor welk bedrijf waar op weg is. De pakjessector is nu een *black box*, waardoor de inspectiediensten hun werk maar half kunnen doen en het moeilijk te controleren is of bedrijven de sociale wetgeving respecteren.

Ongeacht of ze werken met pakketbezorgers in loondienst of met zelfstandige onderaannemers, wij moeten weten wie wanneer waar en voor wie aan de slag is, vanuit welke depots ze vertrekken, met hoeveel pakjes en tegen welke vergoeding. De bedrijven moeten daarover rapporteren. Indien zij nu perfect de regels volgen, zal dat voor hen geen enkel verschil maken. Ik wil absoluut dat alle pakketbedrijven, groot of klein, aan die verplichting tot transparantie voldoen. Dat is een no-brainer, als u het mij vraagt.

Daarnaast willen we ook voorkomen dat pakketbezorgers een te grote, onmenselijke werklast ondervinden of onheus lage vergoedingen krijgen. De werklast, het aantal pakjes per dag, het aantal uren rijden per dag, en de vergoeding die ze krijgen, daar gaat het voor een groot stuk om.

Wij hebben uit de analyses geleerd dat er verschillende manieren zijn om dit af te dwingen. Wij kunnen bijvoorbeeld via wetgeving afdwingen dat pakjesleveranciers degelijke werkomstandigheden krijgen door wettelijke minima of maxima op te leggen. Of wij kunnen vastleggen welk aandeel aan vaste contracten een bedrijf moet hebben, wat de minimale vergoeding is die zelfstandige bezorgers moeten krijgen. Of we kunnen een rem zetten op de uren die de bezorgers moeten presteren. Dat zijn de parameters waar het om gaat.

We kunnen ook op een andere manier te werk gaan, namelijk door de sector te vragen zelf de medewerkers te beschermen. Als postbedrijven niet op een of andere manier met quota willen werken, kunnen ze proberen aan voorwaarden voor certificering te voldoen. Certificering is een heel belangrijk element in het voorstel dat wij zullen voorleggen. Als een bedrijf kan aantonen dat de pakketbezorgers een degelijke verloning krijgen en normale uren werken, hoeven er voor mij niet per se quota te zijn wat het statuut van de werknemers betreft. Ik begrijp immers dat dit een struikelpunt was in ons eerste voorstel.

Maar dan zal het bedrijf wel moeten aantonen dat het aan alle voorwaarden voldoet. Dat zal kunnen gebeuren via certificering. Een bedrijf kan, als het wil, goedkoper leveren dan een concurrent, bijvoorbeeld omdat het pakketten met een cargobike rondbrengt in plaats van met een bestelwagen, omdat de vaste kosten op die manier lager liggen. Ook kunnen er in de toekomst technologische middelen gebruikt worden waardoor schaalvoordelen ontstaan. Op die manier zullen wij het ondernemerschap en de innovatie niet beknotten.

Om dit werkbaar te maken, is er een ander instrument dat we kunnen bedenken, namelijk de digitale tachograaf. Dan gaat het over rij- en rusttijden. Buschauffeurs en truckers gebruiken die nu al, verplicht, om hun rij- en rusttijden in kaart te brengen. Ook de bestuurders van bestelwagens zouden die kunnen gebruiken. Op die manier kunnen we een goed evenwicht realiseren tussen het vrije ondernemerschap, dat voor een aantal mensen heel belangrijk is, en het welzijn van medewerkers.

Om te eindigen, u begrijpt dus dat wij de strategie zullen veranderen. We leggen geen normen meer op voor het minimumpercentage aan vaste contracten, want die normering veronderstelt verkeerd dat anderen misschien minder bescherming nodig hebben. Daarom zeggen we dat de sector voor 100 % moet voldoen aan de voorwaarden waartegen die mensen werken. We laten wel vrij onder welke contracten werknemers worden aangeworven. Die optie leggen we nu op tafel en we zullen die verder in de regering bespreken. Ik ben ervan overtuigd dat die optie beantwoordt aan onze doelstelling, en ik hoop dat het ook voor een meerderheid in de regering en in het Parlement een aanvaardbare optie is.

Ik wil haast maken, ik wil echt niet nodeloos extra tijd verliezen, omdat het gaat over het welzijn en de rechten van heel veel mensen die op dit moment in die sector in slechte omstandigheden aan het werk zijn. Het is een verantwoordelijkheid die we met zijn allen moeten opnemen.

Le **président**: Madame la ministre, je vous remercie pour vos réponses circonstanciées.

01.09 Anja Vanrobaeys (Vooruit): Mevrouw de minister, wat de taskforce betreft, ik vind het goed dat er een samenwerking wordt opgezet. Uiteraard is de strijd tegen fiscale en sociale fraude een prioriteit, maar er moet op dat vlak ook samengewerkt worden. Bij gewone verkeerscontroles bijvoorbeeld moeten agenten zich bewust zijn van de sociale dumping in die sector. Alleen inzetten op controles achteraf is echter onvoldoende. U bent zich daarvan goed bewust. Men kan niet op elke straathoek een agent zetten, en hetzelfde geldt voor de sociaal inspecteurs. Wij zien ook, zelfs met alle inspecties, dat het soms nog gewoon doorgaat.

U hebt oplossingen voorgesteld. Voor mij blijft er nog steeds een gezagselement. U sluit ook niet volledig uit om te werken met werknemersstatuten. Uit de hoorzitting bleek, ik denk dat professor Verheyen dat ook zei, dat het belangrijkste is dat de mensen die daar werken, los van hun statuut, goede arbeidsvoorwaarden en een inkomen hebben dat deugt en dat ze op een redelijke manier kunnen rijden en niet 12 uur per dag voor 1 euro per pakje moeten rondvliegen. Die doelstelling is het belangrijkste. Mensen moeten beschermd zijn. Een zelfstandige kan ook niet rondkomen van 1 euro per pakje, laat staan de socialezekerheidsbijdragen betalen. Het is belangrijk dat er in een minimum wordt voorzien. Ik had wat kritiek op de hoofdelijke aansprakelijkheid, in die zin dat dit niets verandert aan het statuut. Die mensen moeten een minimale bescherming kunnen genieten, dat is wat er moet veranderen.

Ik sta ook volledig achter de versnelde invoering van de digitale tachograaf voor kleinere bestelwagens. Dat kan heel wat veranderen voor hun arbeidsvoorwaarden. Zij moeten dan ook de rij- en rusttijden respecteren en men vermijdt daarmee een *camionettisering*.

Ik heb nog een bijkomend voorstel, dat ik niet gehoord heb, namelijk om hogere tarieven in te voeren voor snelle leveringen. Kan dat eventueel mee in het voorstel worden opgenomen? Uit onderzoek blijkt dat weinig consumenten verlangen dat hun pakje 's anderendaags 's ochtends voor de deur staat. De mensen zijn bereid om twee of drie dagen op hun pakje te wachten. Dat zou een oplossing kunnen zijn om de werk- en concurrentiedruk in de sector een beetje te milderen, zodat de pakjeskoeriers op een redelijke manier kunnen werken.

Voor mij is in elk geval het belangrijkste, ook al is het een mix van maatregelen, dat de mensen die er werken beschermd zijn, dat kinderarbeid en mensenhandel worden uitgesloten en dat we uiteindelijk ook preventief een einde kunnen maken aan die *race to the bottom*, al zullen er zeker nog wel controles nodig zijn.

01.10 Nathalie Dewulf (VB): Mevrouw de minister, bedankt voor uw uitgebreide antwoord. Vorige week zijn er nog zwartwerkers, illegalen en mensen zonder rijbewijs opgepakt. Het is maar best dat er controles gebeuren, en hopelijk blijft er ook gecontroleerd worden, want het is echt nodig.

Het gaat hier om werkgelegenheid, en het belangrijkste daarbij is dat mensen hier kunnen blijven en niet naar het buitenland gaan. We moeten hen hier kunnen houden en hen stimuleren. Ik kijk dus echt uit naar de nieuwe postwet. Hopelijk komt die er na het reces, en in elk geval zo vlug mogelijk, want er moet dringend een oplossing komen.

U sprak over de tachograaf. Is die er al niet in de postwagens? Of was dat vroeger zo?

Nog een laatste punt over de tachografen: vroeger konden die achteruit worden gedraaid. Daar werd mee gesjoemeld, met de uren en zo. Dat moet aangepakt worden.

01.11 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, u bent duidelijk geplooid voor het patronaat en Open Vld heeft u daartoe aangezet. De postwet is begraven. Voor mij is dat heel duidelijk. Uw idee over de 70 of 80 % is begraven. Ik begrijp nu ook de boze reacties van de postmensen.

Mevrouw De Sutter, ik zal u een voorbeeld geven. Een paar weken geleden was er bij Infrabel een dodelijk ongeval door met onderaannemers te werken die op hun beurt met onderaannemers werken. U denkt dat op te lossen met wat er nu op tafel ligt. Ik geloof daar niets van.

Ik ben heel boos en ik vind het heel jammer. We hadden er veel hoop op gesteld dat de postwet een stap vooruit zou zijn. Maar de statuten van de werknemers zijn niet veranderd. Ik heb hier een boek van de BBTK over mensen die werken bij koerierbedrijven met goede statuten. Daar wilden wij ook voor gaan: voor goede

statuten voor de werknemers. Met uw voorstel zal iedereen weer in onderaanneming kunnen werken. Ik heb met veel mensen gesproken die in onderaanneming werken. Weet u wel in welke arbeidsomstandigheden zij moeten werken?

Ik geloof u niet als u zegt dat u nog iets zult proberen te regelen. Ik maak mij heel veel zorgen en ik ben echt niet naïef. Nu hebben ze de mogelijkheid om de wet op alle mogelijke manieren te omzeilen.

De postwet is begraven en voor mij is dat een heel grote ontgoocheling. Voor de vele mensen die erin geloofden dat u iets zou doen, zal er niets veranderen.

01.12 Jean-Marc Delizée (PS): Madame la ministre, je retiens de vos réponses qu'il y a des consultations. Pour mon groupe, il est urgent d'intervenir et on peut s'interroger sur la valeur ajoutée de certaines consultations.

Il est sûr que les dérives et l'exploitation sont toujours présentes sur le terrain. Nous pensons qu'il faut s'attaquer aux racines du mal. L'Inspection sociale et la Justice font leur travail, il y a plusieurs procédures en cours avec des arrestations et même des emprisonnements. Malgré cela, les mauvaises pratiques se poursuivent.

Vous dites qu'il faut contrôler et lutter contre le dumping social et je vous rejoins. Mais ce sera insuffisant. C'est du curatif mais il faut du préventif. Si l'intention est là, il faut maintenant passer à l'action. Rien n'est enterré, il n'y a pas de fatalité et il faut continuer à espérer un projet. L'avant-projet est en débat avec l'Université d'Anvers et je ne sais pas à quel stade en est cette réflexion. Nous souhaitons un calendrier précis. Pouvez-vous donner des indications à ce sujet?

01.13 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Madame la ministre, je rappelle que vous êtes la première à vous attaquer frontalement à ces questions de société qui dépassent largement le cadre de vos compétences. Vous n'avez pas que des alliés dans ce dossier, comme on a pu le constater ces derniers mois.

Je retiens deux points. D'abord les conditions: casser la *black box* du secteur, renforcer les mesures de contrôle, coordination et sanctions plus fortes pour les infractions sociales ou de sécurité routière. C'est le travail qui est en cours, avec une nécessité d'atterrissage rapide pour pouvoir adresser un message fort à PostNL et consorts et à leurs actionnaires que l'impunité en Belgique est terminée. Si vous êtes des fraudeurs et organisez des activités qui ressemblent à de la criminalité organisée et légale, c'est terminé. Le message doit être très clair et fort de la part du gouvernement. Pour ce faire, on a besoin de mesures concrètes. Elles sont en cours d'élaboration, mais on en a besoin rapidement. Chaque semaine, on a effectivement des révélations.

Ce cadre et cette impunité, qui va être pourchassée au quotidien, doivent aussi être constitutifs d'un *level playing field* où, peu importe les statuts, on garantit au travailleur qui exerce au bout de la chaîne des conditions de travail qui le préservent socialement, mais aussi au niveau de sa sécurité. C'est essentiel.

Concernant le *level playing field*, on entend qu'il y a malheureusement des blocages sur les modalités et qu'il est nécessaire de s'adapter. C'est encore un peu flou sur la manière dont on va pouvoir atterrir. Effectivement, on n'est pas tous d'accord, mais il sera nécessaire d'avoir des premières mesures rapidement avant de revenir avec un cadre plus large. C'est ce que l'on soutient. La liberté d'entreprise ne doit pas se faire aux dépens de nos normes sociales et environnementales.

Par rapport à ce point, la question des prix est fondamentale. La pression organisée sur les prix rend les conditions et la pratique dans le secteur invivable pour ces acteurs. Là aussi, il faut lever des tabous sur la recherche de prix cassés à tout prix, notamment pour les questions de livraison express.

01.14 Sophie Rohonyi (DéFI): Madame la ministre, je vous remercie de votre réponse. À l'instar de mes collègues, je ne doute aucunement de votre volontarisme dans ce dossier et par conséquent, du travail qui est aujourd'hui fourni pour rendre ce secteur plus durable et pour faire en sorte que la concurrence soit toujours plus loyale. Aujourd'hui, il est inacceptable que, sous couvert d'offrir des conditions de livraison qui soient intéressantes pour le consommateur, ce soit les travailleurs qui trinquent et que les principes élémentaires du droit du travail ne soient pas respectés par les entreprises avec, comme vous l'avez dit, des conditions de travail toujours plus dangereuses, des accidents parfois mortels qui auraient dû être évités, des cadences infernales, des pauses toilette chronométrées, des fouilles au corps parfois à l'entrée des

entreprises, etc. Je suis heureuse qu'il y ait une loi en préparation.

Vous avez expliqué les étapes, les avis et les consultations qui sont en cours. Je m'en réjouis, mais je me dois de regretter, comme mes collègues, que cette loi ne réponde pas à l'urgence d'apporter une solution par rapport à cette situation. Pendant que vous faites des consultations, les abus se poursuivent. Vous avez énuméré certaines mesures clés, mais je reste sur ma faim, notamment concernant les quatre points suivants.

Premièrement, pour ce qui concerne les collaborations en cours, vous avez expliqué qu'un travail était fait avec l'Université d'Anvers. Il aurait été intéressant de savoir si d'autres universités avaient aussi leur mot à dire ou ont répondu ou pas à la consultation publique.

Deuxièmement, pour ce qui concerne le calendrier de travail, vous dites que le projet pourrait être adopté dans les semaines à venir. Cela veut-il dire qu'il pourrait être adopté avant ou après les vacances parlementaires? Vous avez évoqué une analyse d'impact économique de l'IBPT qui a été discutée en Conseil des ministres. Une étape importante a donc été franchie. Cela signifie-t-il que l'on peut espérer voir ce projet atterrir au Parlement avant les vacances parlementaires?

Troisièmement, pour ce qui concerne le contrôle des lois en vigueur, en particulier, celles relatives au travail des mineurs, je ne vois pas bien où en est l'état des travaux. Pourtant, cette task force doit pouvoir s'exprimer avant le dépôt de ce projet.

Quatrièmement, en ce qui concerne le coût des livraisons, vous dites que le coût social, économique et écologique doit être facturé. Je suis tout à fait d'accord avec vous sur ce point, et je ne peux que vous suivre quand vous parlez de fixation de prix minimum. On sait que, tant qu'il y aura des livraisons gratuites ou quasi gratuites, le problème ne sera jamais résolu. Mais il faut aussi agir en amont en faisant en sorte de réduire le coût en tant que tel en sensibilisant, par exemple, à l'empreinte carbone de ces livraisons. Il faut, selon moi, vraiment sensibiliser la population sur cette question. En tout cas, on ne peut que constater que ce secteur est l'un des seuls à pouvoir s'être enrichi durant cette crise. La moindre des choses de sa part est donc de mettre la main au portefeuille pour investir dans la sécurité de ses travailleurs et travailleuses.

01.15 Petra De Sutter, ministre: Monsieur le président, je souhaiterais revenir sur quelques éléments, sans rouvrir le débat que nous venons d'avoir.

J'espère que tout le monde est convaincu du fait qu'on continue, qu'on avance et que notre ambition n'a pas du tout changé.

Mevrouw Dewulf, de tachograaf is op dit moment wettelijk verplicht bij vrachtwagens, niet bij bestelwagens. De invoering van een digitale tachograaf, die niet teruggedraaid kan worden, kan inderdaad een hulpmiddel zijn om de rij- en rusttijden te controleren. We nemen dat element dus zeker mee.

Monsieur Delizée, concernant le calendrier, demain nous avons une réunion intercabine. Ce que je propose ici y sera soumis demain et nous continuerons jusqu'à ce que nous ayons un accord de principe avant l'été pour commencer à écrire les textes de changement de la loi. Cela demande du travail et c'est un travail de précision.

Non, on ne viendra pas avec les textes au Parlement avant les vacances, madame Rohonyi. Ce n'est pas possible parce qu'on a besoin de continuer le travail sur le principe.

Pour terminer, la durabilité écologique est un autre projet sur lequel nous travaillons. Nous viendrons bientôt avec des propositions. S'ils sont liés, ce sont toutefois des projets distincts. Nous ne voulons pas tout rassembler car c'est déjà assez difficile comme cela mais nous y travaillons.

Le président: Le débat d'actualité est clos.

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

02 Samengevoegde vragen van

- **Barbara Pas aan Annelies Verlinden (Binnenlandse Zaken en Institutionele Hervormingen) over "De massale overtreding van de taalwetgeving door bpost in de Brusselse postkantoren" (55025919C)**
- **Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De taalbeheersing van de postbodes" (55028654C)**

02 Questions jointes de

- **Barbara Pas à Annelies Verlinden (Intérieur et Réformes institutionnelles) sur "La violation massive de la législation linguistique par bpost dans les bureaux de poste bruxellois" (55025919C)**
- **Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les connaissances linguistiques des facteurs" (55028654C)**

De **voorzitter**: De heer Freilich is afwezig.

02.01 **Barbara Pas** (VB): Mevrouw de minister, u hebt op mijn schriftelijke vraag geantwoord en daaruit blijkt dat de situatie inzake de taalkennis van de postbedienden in de Brusselse postkantoren onthutsend is. Van de 2.767 personen die werken in de 46 Brusselse postkantoren, zijn er slechts 451 of 16,3 % Nederlandstalig, tegenover 2.316 Franstalig. Amper 34 % van die Nederlandstaligen is in het bezit van het nochtans vereiste tweetaligheidsbrevet, maar bij de Franstaligen is de situatie pas echt dramatisch. Amper 134 van de 2.316 Franstaligen beschikken over het benodigde tweetaligheidsbrevet. Dat is nog geen 6 %.

Dat heeft concreet tot gevolg dat in 19 van de 46 postkantoren in Brussel geen enkele Nederlandstalige of Franstalige werkt die over een tweetaligheidsbrevet beschikt en dat Nederlandstaligen daar dus niet in hun eigen taal bediend kunnen worden. Men kan het ook nog anders uitdrukken: Nederlandstaligen hebben slechts een kans op de vijf – 21 % – om een postbeambte aan het loket te krijgen die hun taal beheerst, terwijl die kans voor Franstaligen 89 % bedraagt.

In uw antwoord op mijn schriftelijke vraag schreef u dat de klanten ook door personen die geen taalbrevet hebben behaald, in twee talen kunnen worden geholpen. Dat zou mij toch ten zeerste verbazen. Een loketbediende die in het Nederlands niet verder komt dan de woorden 'goedendag' en 'dank u' biedt natuurlijk geen tweetalige dienstverlening.

Hoe dan ook is bpost als autonoom overheidsbedrijf onderworpen aan de taalwetgeving. Ik had deze vraag dan ook ingediend bij de minister van Binnenlandse Zaken, die bevoegd is voor de taalwetgeving, maar zij heeft mij naar u doorverwezen. Volgens de taalwetgeving moeten particulieren in de Brusselse postkantoren in het Frans en in het Nederlands te woord kunnen worden gestaan.

Uit de cijfers die u mij ter beschikking hebt gesteld, blijkt duidelijk dat bpost die bepalingen systematisch en massaal overtreedt. Dat is onaanvaardbaar voor de hoofdstad van een land waar de Nederlandstaligen vooralsnog de meerderheid uitmaken.

Welke maatregelen zult u nemen om bpost de taalwetgeving te laten naleven?

02.02 **Minister Petra De Sutter**: Mevrouw Pas, ik zal eerst even stilstaan bij het belang van taalgebruik in het algemeen en dan specifiek bij de situatie in de Brusselse loketten. U weet dat bpost als autonoom overheidsbedrijf onderworpen is aan de taalwetgeving inzake bestuurszaken. Bpost doet alle nodige inspanningen om die taalwetgeving zo goed mogelijk te respecteren, maar tegelijk is het een autonoom bedrijf dat in een volledig opengestelde markt opereert, waarbinnen zijn dienstverlening wordt aangeboden in concurrentie met andere operatoren.

Daarnaast zijn reputatie en klantvriendelijkheid in deze context heel belangrijk voor bpost. Om die reden is de kennis van de twee landstalen erg belangrijk voor bpost, zelfs los van wettelijke verplichtingen. Daarom krijgen alle medewerkers de mogelijkheid en worden ze ook aangemoedigd om taallessen te volgen en zo hun taalkennis bij te spijkeren. Ik kom straks nog terug op een aantal concrete initiatieven hieromtrent.

Dat neemt echter niet weg dat het soms noodzakelijk is om medewerkers met een eerder beperkte kennis van de andere landstaal in te schakelen opdat de dienstverlening kan worden verzekerd. Voor alle duidelijkheid, die medewerkers voldoen uiteraard wel aan alle andere jobvereisten.

Wat betreft de taalkennis van de loketbedienden in de 34 Brusselse postkantoren – u had het over 46, maar het exacte aantal is 34 – zegt u dat zij soms niet veel verder komen dan 'goedendag' en 'dank u'. Dat is de werkelijkheid toch wel wat geweld aandoen. Sinds vele jaren legt bpost in Brussel systematisch de nadruk

op het feit dat het essentieel is om de tweede landstaal dagelijks te oefenen, in samenwerking met de kantoorhouders. Om u een voorbeeld te geven, als het gaat over de uurroosters, krijgen medewerkers die tweetalig zijn voorrang bij het kiezen van vaste diensten, wat een sterke stimulans is om de taal te leren.

Hoewel niet alle werknemers officieel tweetalig zijn en een taalbrevet hebben behaald, betekent dat niet dat zij aan de balie geen Nederlands zouden spreken. U weet dat een taal leren een lang proces is. Er worden wekelijks vergaderingen en dagelijks briefings gehouden in beide landstalen en zowel de mondelinge als de schriftelijke communicatie tussen bpost en zijn werknemers wordt in beide talen gevoerd. Alle communicatie is volledig tweetalig. Dat wordt gedaan om het leren van de twee landstalen te stimuleren. Ook worden medewerkers wel degelijk gestimuleerd om het taalbrevet te verwerven. Zoals ik daarnet al meegaf, is het in het voordeel van de medewerker om de twee talen te kennen, voor de voorrang bij de opmaak van de uurroosters.

Taal is niet iets wat naar voren komt in de analyse van de klachten of incidenten die zich in de kantoren voordoen.

Het resultaat van de vele inspanningen is dat meer dan 40 % van de vaste medewerkers – de cijfers waarover u spreekt, omvatten namelijk ook tijdelijke medewerkers – in de 34 Brusselse postkantoren officieel tweetalig is. Dat is toch een ander cijfer dan het cijfer dat u noemt. Dat is ten opzichte van de bevolkingssamenstelling een goed resultaat. Dat zult u met mij eens zijn.

Bovendien werd in de cijfers die u hanteert, het voltallige personeel van bpost meegerekend, ook de postbodes die aan Brusselse postkantoren zijn toegewezen. U hebt die cijfers daarbij genomen, waardoor de taalratio waarover het gaat, namelijk mensen aan het loket, verkeerd wordt weergegeven. Op basis van de gegevens die ik van bpost krijg, kan ik dus stellen dat de 34 Brusselse postkantoren door de inzet van hun al dan niet officieel tweetalige kantoormedewerkers echt proberen een kwaliteitsvolle en tweetalige dienstverlening aan de inwoners te verzekeren.

02.03 Barbara Pas (VB): Mevrouw de minister, ik wil u bedanken voor uw omstandige antwoord. Ik ben het volledig met u eens als u wijst op het belang van de tweetaligheid en stelt dat dit, zelfs los van de wettelijke verplichting, erg belangrijk is. U haalt een aantal zaken aan, zoals de uurroosters en de communicatie die in twee talen gebeurt. Ik moet evenwel vaststellen dat de inspanningen die worden gedaan – u geeft aan dat bpost benadrukt dat het essentieel is om beide landstalen te oefenen – en de stimuli blijkbaar toch niet volstaan om aan de taalwetgeving te voldoen.

Ik ben het echter niet met u eens dat het voldoende is dat men inspanningen levert om de wet zo goed mogelijk te respecteren. De wet moet worden gerespecteerd. Dat 40 % van de vaste medewerkers officieel tweetalig is, is geen goed resultaat. Indien iemand immers niet slaagt voor een examen over voldoende of elementaire kennis van de tweede taal, dan mag hij of zij volgens de taalwetgeving zelfs niet eens worden benoemd.

Ik zal de cijfers van het vast personeel ten opzichte van het tijdelijk personeel eens bekijken, maar ook al nuanceert u de cijfers, u kunt niet ontkennen dat er nog altijd een essentieel probleem is en dat bpost toch zal moeten proberen aan de taalwetgeving te voldoen. In die zin betreur ik het dat ik van u geen enkele bijkomende maatregel heb gehoord om dat in de goede richting te laten bewegen.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: La question n° 55026298C de M. Vicaire est transformée en question écrite. Mme Marghem n'est pas présente pour poser sa question n° 55026736C.

J'en viens ainsi au point 5 de l'ordre du jour où figurent deux questions jointes, à savoir la question n° 55026800C de votre président sur le retour d'un commissaire du gouvernement chez bpost et Proximus et la question n° 55027819C de M. Freilich sur les situations intolérables dans le secteur des colis. Je crois qu'il convient de revoir la corrélation des questions. Il ne me semble pas qu'il y ait un lien entre les deux.

03 Questions jointes de

- Jean-Marc Delizée à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le retour d'un commissaire du gouvernement chez bpost et Proximus" (55026800C)

- Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les situations intolérables dans le secteur des colis" (55027819C)

03 Samengevoegde vragen van

- Jean-Marc Delizée aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De terugkeer van een regeringscommissaris bij bpost en Proximus" (55026800C)

- Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De wantoestanden in de pakjessector" (55027819C)

03.01 **Jean-Marc Delizée** (PS): *Madame la Vice-Première Ministre, vous le savez, mon groupe plaide pour le retour du commissaire du gouvernement dans le conseil d'administration des entreprises cotées supprimé par le gouvernement MR-NVA. C'est un garant de l'intérêt général dont le rôle est distinct de celui des administrateurs dont la responsabilité est d'abord de veiller aux intérêts de l'entreprise. Il est d'autant plus important chez bpost et proximus que ces deux entreprises sont des acteurs majeurs de l'économie de notre pays.*

Il est facile aujourd'hui pour certains partis de vous reprocher de ne pas avoir été au courant de la vente à Golden Palace, alors que ce sont ces mêmes partis qui ont coupé le canal d'information que constituait le commissaire du gouvernement. Le PS est donc favorable à la réintroduction d'un commissaire du gouvernement dans les CA de bpost et Proximus.

Ces entreprises étant cotées, vous n'ignorez pas que les échanges d'informations entre le Conseil d'administration et d'autres entités sont restreints et très encadrés. Il est donc nécessaire d'adapter les règles pour tenir le gouvernement informé sans mettre en difficulté les entreprises publiques.

Il ne peut donc pas être question pour le gouvernement ou un ministre de considérer un administrateur comme son relais au sein du Conseil. Certainement pas un administrateur indépendant. Or, les révélations dans la presse semblent indiquer qu'il y aurait eu une volonté de la part de l'actionnaire majoritaire que vous représentez d'imposer un administrateur indépendant au sein du CA de Bpost. Contre toutes les règles de bonne gouvernance possible.

Dès lors, Madame la Vice-Première Ministre, permettez-moi de vous poser les questions suivantes:

- Préparez-vous un projet de loi pour introduire un commissaire, un observateur, ou autre du gouvernement au sein du Conseil d'administration de Bpost et Proximus? Dans quel délai pourrait être adoptée une telle réforme à laquelle mon groupe est très favorable ?

- Que répondez-vous aux articles qui font état de votre part de pression pour désigner un administrateur indépendant chez bpost?

03.02 **Petra De Sutter**, ministre: *Monsieur Delizée, M. Freilich a posé une question relative à l'observateur dont le titre ne correspond pas, mais dont le contenu est lié à la vôtre. En conséquence, j'ai une réponse en deux langues que je tenterai de traduire.*

Votre question concerne les pistes à suivre pour l'optimisation des canaux de communication avec les entreprises publiques cotées en bourse. En tant que ministre des Entreprises publiques, j'ai toujours voulu exercer pleinement mes compétences. Cela implique un devoir de prise de responsabilités politiques à l'égard du Parlement et de la Chambre. Pour ce faire, je dois être au courant des décisions importantes des entreprises publiques.

Depuis qu'en 2015, la fonction de commissaire du gouvernement a été abolie au sein des entreprises publiques cotées en bourse, le devoir d'information du ministre des Entreprises publiques a disparu.

Afin de rester informé, plusieurs pistes s'offrent à nous: par exemple, l'adaptation de la loi du 21 mars 1991 sur la réforme des entreprises publiques dans le but d'installer un observateur dans le conseil d'administration de Proximus et de bpost. Je n'ai jamais eu l'intention de revenir vers un commissaire du gouvernement, les tâches de l'observateur différant de celles du commissaire du gouvernement.

*Nous n'avons pas abouti à un accord au sein du gouvernement à ce sujet. Mais nous avons reçu un accord de principe pour explorer une seconde piste: le *relationship agreement*. Celui-ci implique des accords contraignants avec le conseil d'administration des entreprises publiques de sorte que le conseil d'administration et la direction jouent cartes sur table avec le gouvernement. En d'autres termes, c'est une politique sans surprise. Ce sont les termes que nous avons utilisés (*no surprise policy*). Nous sommes*

entrés en concertation avec les deux entreprises publiques pour la mise en œuvre concrète d'un tel *relationship agreement*.

Etre tenu au courant de ce qui se passe dans les entreprises publiques doit se faire dans le respect des règles applicables en matière de conflits d'intérêts et de délits d'initié. Par conséquent, et c'est là que cela bloquait, pour chaque piste que nous explorons, nous devons tenir compte de toutes les lois et règles applicables, en particulier celles contenues dans le règlement de l'Union européenne 596/2014 du Parlement européen et du Conseil du 16 avril 2014 sur les abus du marché, ainsi que les directives applicables de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA). J'espère parvenir à un *relationship agreement* dans les semaines suivant les vacances, pour être tout à fait capable d'exercer mes compétences en matière d'entreprises publiques et de prendre mes responsabilités politiques à ce sujet.

03.03 Jean-Marc Delizée (PS): Merci pour votre réponse, madame la ministre. J'ai encore un vif souvenir de nos débats sur l'affaire de Golden Palace et du constat que nous en faisons. Il y avait d'ailleurs pas mal d'hypocrisie de la part d'un groupe politique qui vous reprochait de ne pas être informée, en tant que représentante de l'actionnaire principal, tout en défendant l'initiative de suppression du commissaire du gouvernement sous la précédente législature, qui aurait permis une meilleure information. Dans ce débat, nous avons parlé d'une évolution institutionnelle qui permettrait de ne pas se retrouver dans ce genre de situation. À tout malheur quelque chose est bon, il faut en tirer les conclusions et essayer d'améliorer la situation pour le futur, ce que vous faites ici.

Je prends bonne note de votre réponse quant à l'orientation qui est prise, car plusieurs options étaient possibles. Nous attendrons le projet, conscients qu'il prend du temps à se réaliser. Nous soutiendrons toute initiative qui permettra au gouvernement de pouvoir être correctement informé afin de ne pas avoir ce type de surprise et de pouvoir agir en conséquence.

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

04 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Doktr van Proximus" (55026891C)

04 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'app Doktr de Proximus" (55026891C)

04.01 Nathalie Dewulf (VB): Mevrouw de minister, Proximus lanceerde in juni 2021 de app Doktr. Ik heb een heleboel vragen, maar ik zal onmiddellijk overgaan tot de belangrijkste.

Volgens de site van Proximus is deze app volledig gratis. Maar er is nu een krantenartikel verschenen: huisarts telefonisch raadplegen vanaf augustus niet langer gratis. Gaat dat over hetzelfde, of niet? Dat is mijn bijkomende vraag.

04.02 Minister Petra De Sutter: Mevrouw Dewulf, de app Doktr heeft als doel mensen met een zorgvraag in contact te brengen met hun eigen huisarts of een andere gekwalificeerde arts. Dat is het principe. De app is gelanceerd in de zomer van vorig jaar. Hij is ondertussen al 150.000 keer gedownload. De tevredenheidsscore bij de gebruikers bedraagt 94 %.

Het aantal artsen die in dit systeem stappen, evolueert voortdurend. Ik kan geen exacte cijfers geven, maar er is zeker geen tekort aan beschikbare artsen. Dat was een van uw schriftelijke vragen. Als artsen actief zijn op die app, kunnen zij ook terugvallen op een helpdesk voor technische ondersteuning. Ik meen dat dit ook een deelvraag van u was.

Los van de app biedt het RIZIV via de geïntegreerde praktijkpremie voor huisartsen ook financiële ondersteuning voor het gebruik van dit soort instrumenten.

Sinds januari van dit jaar kunnen patiënten hun eigen arts of een andere huisarts consulteren via videoconsultatie. De patiënt moet zich de eerste keer registreren via itsme, en wanneer een gesprek plaatsvindt met de vaste huisarts is er natuurlijk al sprake van een therapeutische relatie, dus de arts kan gewoon voortwerken in het medisch dossier van de patiënt.

In andere gevallen wordt er gewerkt zoals bij een wachtdienst. Na instemming met de voorgestelde arts ontstaat er een therapeutische relatie. Die arts kan dan via het rijksregisternummer en na expliciete toestemming van de patiënt toegang krijgen tot een samenvatting van het medisch dossier van de patiënt, en na afronding van het consult kan de arts voorstellen een nota te delen met de vaste huisarts.

Eigenlijk is dit wat ook gebeurt tijdens een wachtdienst. Alle communicatie gebeurt via erkende softwarepakketten voor huisartsen.

De app zelf is volledig gratis te downloaden op een telefoon. De consultatie via die app is natuurlijk een medische interventie. Als de patiënt bij een Belgisch ziekenfonds aangesloten is, wordt de consultatie terugbetaald volgens de huidige geldende regels voor teleconsultaties. Het verloopt dus niet anders dan wanneer het gebeurt via bijvoorbeeld Skype.

De arts krijgt daarvoor een forfaitair honorarium van het RIZIV. Alleen is er een uitzondering voor de artsen in medische huizen. Mocht er ooit beslist worden om remgeld te innen, dan is dat technologisch al mogelijk in de app.

De app is voor iedereen toegankelijk. Er is geen sprake van exclusiviteit, niet voor artsen, niet voor telecomoperatoren, niet voor ziekenfondsen of patiënten.

04.03 Nathalie Dewulf (VB): Is een teleconsultatie goedkoper dan naar de dokter te gaan? Of is de prijs hetzelfde?

04.04 Minister Petra De Sutter: Dat systeem is geïnstalleerd tijdens de covidcrisis, omdat de mensen niet naar de arts konden gaan. De teleconsultaties zijn ook daarna blijven bestaan binnen de normale arts-patiëntrelatie. Voor zover ik weet, waren ze toen gratis.

Men is daarvoor nu een regeling aan het uitwerken. Zo komt u aan die informatie dat er nu een vergoeding gevraagd wordt, want het is wel degelijk een consultatie. Kosteloos zullen die dus niet blijven.

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

05 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "bpost en de gevolgen van de hoge inflatie" (55028107C)

05 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "bpost et les conséquences de l'importante inflation" (55028107C)

05.01 Nathalie Dewulf (VB): Ik verwijs naar mijn schriftelijk ingediende vraag.

Bpost maakt zich zorgen over de hoge inflatie. De loonindexering van juni zal Bpost 15 miljoen euro extra kosten. De Ceo van Bpost heeft tijdens een online presentatie van de kwartaalcijfers laten weten dat het haast onvermijdelijk zal zijn om de prijzen te verhogen. De CEO wil de prijzen verhogen waar het mogelijk is.

*Voor welke producten zal Bpost de prijzen verhogen?
Zal Bpost dit jaar opnieuw de prijzen van de postzegels verhogen?
In juni zou bpost prijsverhogingen doorvoeren bij de grote klanten. Over welke prijsstijging spreken we dan?
Welke risico's loopt bpost door de huidige inflatie?*

05.02 Minister Petra De Sutter: Dank u wel, mevrouw Dewulf. De vraag over de inflatie en de impact ervan op de prijzen die bpost dient aan te rekenen, is zeer belangrijk. De inflatie was in maart 2022 opgelopen tot 8,3 %. Dat was de hoogste notering sinds 1983 en intussen is de inflatie nog hoger. Dat weegt op de loonkosten van de werkgevers. Ook bpost past de automatische loonindexering voor zijn werknemers toe. De vierde en vijfde opeenvolgende indexering van 2 %, voorzien in juni en december van dit jaar, zullen verder nog een impact hebben op de financiële situatie van bpost. Het is zelfs mogelijk dat de voorziene indexering van december nog vroeger zal vallen. Het management van bpost heeft laten weten dat het vanzelfsprekend op alle niveaus maatregelen moet nemen om dit op te vangen.

Wat de prijzen betreft, bestaat er een verschil tussen de commerciële producten van bpost in België en de

producten die deel uitmaken van de universele dienstverlening. Voor de producten van de universele dienstverlening geldt een prijsplafondsysteem waarop de regulator, het BIPT, controle uitoefent. Voor de commerciële producten hanteert bpost dezelfde strategie als elk ander bedrijf. Bpost zal dus zijn prijzen wijzigen afhankelijk van de gestegen kosten.

Ook bij bpost zijn de loonkosten een zeer belangrijke, misschien wel de belangrijkste component van de kostenstructuur. De inflatie en de automatische loonindexering dragen daartoe bij. Dat betekent dat bpost vanaf juni 2022 – nu dus – een nieuwe prijsverhoging van 2,9 % voor zijn contractuele producten zal laten ingaan. Dat compenseert deels de inflatie, die een stuk hoger ligt. De tarieven voor de producten onder de universele dienstverlening werden in 2022 reeds verhoogd en er is geen intentie om die prijzen dit jaar nog te verhogen.

05.03 Nathalie Dewulf (VB): Ik dank u voor het antwoord, mevrouw de minister. Ik ben blij te vernemen dat de prijs van de postzegels niet opnieuw zal stijgen. Ik hoop ook dat de klanten en het personeel geen nadeel van de inflatie zullen ondervinden.

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

06 Samengevoegde vragen van

- **Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De brieven en pakjes die niet bedield worden door de postbode" (55028124C)**
- **Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Achtergelaten post" (55028167C)**

06 Questions jointes de

- **Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les lettres et colis qui ne sont pas distribués par le facteur" (55028124C)**
- **Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le courrier laissé de côté" (55028167C)**

06.01 Nathalie Dewulf (VB): Ik verwijs naar de schriftelijke versie van mijn vraag.

Naar aanleiding van een gerechtelijk onderzoek trof de politie na een inval in een woning vele tientallen postpakketten en volle postzakken aan, die een postbode had nagelaten te bedelen.

De postbode nam het duidelijk niet al te nauw met de ethiek van haar job, wat ook enkele klachten van collega-postbodes opleverde.

Is de minister op de hoogte van deze feiten?

Werden de pakjes en de brieven intussen bedield?

In welke mate zullen de vele gedupeerden eventueel kunnen vergoed worden?

Deze postbode is al eens overgeplaatst geweest na verschillende klachten. Waarom werd die niet beter opgevolgd? Zal deze postbode nog mogen werken bij bpost?

Hoeveel klachten ontving bpost de voorbije jaren over soortgelijke feiten waarbij postbodes pakjes en brieven niet bedelen maar gewoon ergens dumpen?

Welke maatregelen heeft bpost genomen om te vermijden dat zulke feiten niet meer zullen gebeuren?

06.02 Minister Petra De Sutter: Mevrouw Dewulf, voor elk bedrijf staan zijn reputatie en klantentevredenheid centraal. Dat is dan ook de reden waarom bpost heel hard inzet op een kwaliteitsvolle dienstverlening. Natuurlijk moet het bedrijf daarnaast, in het kader van de universele dienstverlening, aan bepaalde kwaliteitsvereisten voldoen.

De zaak waarnaar u met uw vraag verwijst, is gelukkig zeer uitzonderlijk, zelfs zo uitzonderlijk dat bpost geen specifieke statistische categorie heeft voor dat soort voorvallen. De teruggevonden post en pakjes zijn, met verontschuldiging, aan de bestemmingen bezorgd.

Diverse categorieën post en pakjes – denk aan pakjes met tracking, kranten of aangetekende zendingen – worden natuurlijk door de bestemming gevolgd of verwacht. Als die niet arriveren, kan de klant contact opnemen met de klantendienst en een klacht indienen. De interne controledienst kan ook geïnformeerd

worden en dan volgt er een onderzoek.

De klantendienst behandelt eventuele klachten vergezeld van een vraag tot schadevergoeding, daarbij steunend op de geldende bepalingen in de algemene voorwaarden of in de regelgeving, afhankelijk van de casus. Soortgelijke feiten worden grondig onderzocht en passende maatregelen worden genomen. In het aangehaalde dossier werd de betrokken postbode ontslagen. De eerdere overplaatsing van die persoon had te maken met een interne herschikking van de rondes en staat dus los van de feiten.

06.03 Nathalie Dewulf (VB): Ik ben blij dat bpost kort op de bal speelde door de betrokkene te ontslaan en dat iedereen zijn post heeft teruggekregen. Immers, als iemand bijvoorbeeld te laat betaalt, riskeert die een boete.

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

07 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "bpost en de zelfrijdende shuttle" (55028894C)

07 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "bpost et la navette autonome" (55028894C)

07.01 Nathalie Dewulf (VB): Momenteel loopt er een proefproject voor een eerste zelfrijdende shuttle in Mechelen. Bpost wil dat tegen 2030 elk pakje in België geleverd kan worden zonder CO₂-uitstoot.

Is het de bedoeling dat bpost ook zelfrijdende busjes in andere gemeenten zal laten rondrijden? Wat zal er gebeuren na dit proefproject? Zal deze proefperiode van twee maanden worden verlengd?

Nu kan men nog gratis meerijden met die zelfrijdende shuttle. Zal dat gratis blijven als het project definitief wordt uitgerold?

Men kan met de zelfrijdende shuttle via de lockers pakjes ontvangen of versturen. Hoe werkt dat systeem? Hoe zullen de pakjes ontvangen of verstuurd worden? Moeten de pakjes al gefrankeerd zijn? Wie zal die pakjes in de lockers steken?

Wat is de kostprijs van een shuttlebus?

07.02 Minister Petra De Sutter: Het proefproject met de zelfrijdende shuttle vond plaats in Mechelen-Noord. Zoals u weet, heb ik zelf veel interesse voor technologische en innovatieve oplossingen. Ik vind het ook goed dat overheidsbedrijven ze uittesten en hierin een voortrekkersrol trachten te spelen, zeker wanneer het gaat om e-commerce.

Hier gaat het om een project van de stad Mechelen en van het Vlaams Instituut voor de Logistiek (VIL), dat deel uitmaakt van het EU-project ULaaDS (Urban Logistics as an on-Demand Service), een project rond stadslogistiek. Bpost is een van de partners in dat project en deelt zijn expertise specifiek voor wat de bezorging van pakjes betreft. Het gaat dus eigenlijk om een mobiliteitsproject.

In het kader van dat project zal de zelfrijdende elektrische shuttle tussen 13 juni en 12 augustus, dus gedurende twee maanden, op wekdagen op het industrieterrein Mechelen-Noord een traject afleggen van 2,5 kilometer. Werknemers van de bedrijven langs dat traject kunnen aan verschillende haltes instappen in het voertuig, dat ze vervolgens naar hun werk brengt.

Ook kunnen bedrijven en particulieren postpakketten van bpost afgeven of ophalen aan de shuttle. Dat heet *cargo hitching*. Dat moet extra pakjestransport op de klassieke manier langs het parcours vermijden en tegelijk een betere service bieden aan de klant. De klant kan dan zelf beslissen wanneer hij het pakje ophaalt uit het voertuig.

Het is de eerste keer dat het concept in België getest wordt. Het pilootproject probeert te onderzoeken of de optimalisatie van het gebruik van autonome voertuigen met een logistieke toevoeging, dus de pakjes, een haalbare businesscase zou zijn. Het pakjessysteem werkt zoals dat van de pakjesautomaten, zonder scherm. Men kan met een barcode de pakjes in die automaten ophalen, nadat de postbode ze erin heeft

gestopt, of verzenden. Die barcode krijgt men via het postkantoor, online of via de My bpost app. Tijdens het proefproject wordt gemeten en geobjectiveerd wat de impact is van een dergelijke manier van pakjesvervoer en hoe bpost die dienst eventueel nog zou kunnen uitbreiden en inpassen in de organisatie. Het voertuig zelf werd door de producent ter beschikking gesteld van het project. Het is een prototype en de prijs is bij bpost niet bekend, maar bpost betaalt het voertuig ook niet.

07.03 Nathalie Dewulf (VB): Bedankt voor het uitgebreide antwoord.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

08 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het personeelstekort bij bpost en specifiek bij de retail" (55028922C)

08 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La pénurie de personnel chez bpost et plus particulièrement dans le réseau retail" (55028922C)

08.01 Nathalie Dewulf (VB): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, de problematiek van het personeelstekort bij bpost en specifiek bij de retail heb ik al meermaals aangekaart. We moeten echter vaststellen dat er nog niet veel is veranderd. Er heerst nog een duidelijke disbalans inzake het welzijn van het bpostpersoneel, doordat verschillende vacatures open blijven staan. Om die reden sluiten postkantoren hun deuren of blijven ze slechts een gedeelte van de normale openingstijden open.

Mevrouw de minister, bent u ervan op de hoogte dat postkantoren moeten sluiten door een aanhoudend personeelstekort? Hoe zult u dat probleem aanpakken?

Klopt het dat startende personeelsleden geen vast contract krijgen door een gebrek aan budget bij bpost? Zult u maatregelen nemen, zodat de huidige personeelsleden hun verdiende vakantiedagen deze zomermaanden zullen kunnen opnemen?

08.02 Minister Petra De Sutter: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Dewulf, bpost laat mij weten dat de sluiting van postkantoren in het algemeen eigenlijk een uitzonderlijk fenomeen is. Vooreerst is een sluiting mogelijk vanwege een technische oorzaak, zoals een verbouwing, elektriciteitswerken in het kantoor of in de omgeving, waardoor stroompannes ontstaan, maar ook vandalisme, werkzaamheden in de straat, enzovoort. Dat is logisch. Daarnaast is het ook mogelijk dat een postkantoor gesloten moet worden vanwege een menselijke oorzaak en meestal is dat dan ziekte. Wat dat laatste betreft, komen we natuurlijk uit een moeilijke periode, de covidpandemie, die echt wel een impact heeft gehad op de personeelsleden.

Als een personeelslid onverwacht uitvalt, worden er altijd stappen gezet om hem of haar te vervangen door een collega. Dat is een betrachting, maar bij bijvoorbeeld meerdere afwezigen in een bepaalde zone is het mogelijk dat het niet lukt om een kantoor open te houden of te laten opengaan op het geplande tijdstip, waardoor er problemen ontstaan.

Met andere woorden, de sluiting van kantoren is uitzonderlijk en sterk afhankelijk van de lokale omstandigheden. Indien de situatie zich opdringt, wordt vanuit de regionale planning dan ook vermeden dat eenzelfde kantoor voor langere periodes wordt gesloten.

Medewerkers die tijdens deze periode van het jaar aangeworven worden voor de postkantoren, moeten voornamelijk personeelsleden vervangen die verlof nemen. Die tijdelijke vervangingen worden ingevuld voor een periode van beperkte duur. In het geval van vacatures die het tijdelijke karakter overschrijden, worden ze ingevuld voor een periode van langere duur of onbeperkte duur.

Net zoals in de voorbije jaren besteedt bpost ook dit jaar veel aandacht aan het verzekeren dat postkantoormedewerkers in gezamenlijk overleg hun jaarlijkse vakantie kunnen opnemen. Eens die vastgelegd is, wordt aan de gemaakte afspraak niet meer getornd, zodat de werknemers daarover zekerheid hebben.

08.03 Nathalie Dewulf (VB): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord, waarmee ik het niet eens ben. Er is een gebrek aan personeel. Daar moet dringend een oplossing voor komen. In plaats van te investeren in het Franse leveringsplatform zou de CEO beter kijken naar wat hier aan de hand is.

Er is overal personeel te kort. Postkantoren moeten sluiten. Wanneer er zelfloketten zijn, kunnen er maar twee of drie loketten worden geopend. Daarom is de vakbond vanmorgen of kort na de middag langs geweest.

Dit is echt niet normaal. Ik hoop dat u voor, tijdens of na het reces nog eens met de CEO's – er zijn er immers twee – kunt spreken, zodat er een echte oplossing kan komen. Het personeel van de retailafdeling zit echt op het tandvlees. U moet eens op Facebook de posts van het bpostpersoneel lezen. De emmer loopt over.

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

09 **Samengevoegde vragen van**

- **Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het sociaal klimaat bij bpost" (55029131C)**

- **Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De sociale onrust bij bpost" (55029157C)**

09 **Questions jointes de**

- **Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le climat social chez bpost" (55029131C)**

- **Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le malaise social chez bpost" (55029157C)**

09.01 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): Vous avez eu l'occasion tout à l'heure de faire écho à ce climat social chez bpost. Le journal *Le Soir* a relaté la suspension de la concertation sociale au sein de l'entreprise jusqu'au 5 juillet 2022, date à laquelle doit se tenir un comité stratégique. Parmi les raisons évoquées, il existe des choses inquiétantes, dont un plan de restructuration en préparation qui viserait à remplacer les contractuels par des indépendants. Je pense qu'on a abondamment parlé des différents modèles aujourd'hui existants dans le secteur de la livraison. Nous ne soutenons vraiment pas la version des livraisons par des indépendants.

Il y a aussi le plan de transformation de bpost vers l'activité "colis" et ses limites - on est en plein dans le cœur de ce problème -, de même que le manque d'engagement par rapport à l'investissement dans la diversification d'activités en Belgique. Dans ce contexte, l'attente grandit par rapport à la régulation du secteur de la livraison.

J'ai déjà pu questionner le CEO de bpost, il y a quelques mois, au sujet d'une certaine lenteur de bpost à concrétiser des projets qui sont sur la table et qui sont évoqués depuis longtemps, notamment les partenariats avec le secteur bancaire, avec la SNCB, la lutte contre la fracture numérique, etc. Ces projets pourraient montrer que bpost a véritablement envie de s'investir pleinement en tant qu'acteur dans notre société et dans une perspective de redéploiement de ses activités, compte tenu de l'évolution historique de l'activité "courrier".

On ne va pas reparler du projet de loi de *level playing field*, mais qu'en est-il des rumeurs de restructuration chez bpost évoquées par les syndicats?

Avez-vous pu vous entretenir avec le CEO de bpost concernant les difficultés vécues sur l'activité "colis" dans la concertation sociale, mais aussi sur les projets d'investissements et les projets de la société de manière générale?

09.02 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, drie uur geleden stonden meer dan 1.000 mensen aan uw kabinet met een aantal duidelijke eisen: geen herstructurering, geen outsourcing en het behoud van jobs. De postmannen en -vrouwen maken zich heel veel zorgen. Een halfuur geleden hoorden wij dat de voorgestelde postwet er niet komt. Er zal geen percentage vaste contracten zijn, dus ik geef de werknemers, eerlijk gezegd, 100 % gelijk dat ze ongerust zijn.

Mijn collega's laten mij weten dat de postmensen bij de acties bezorgd zijn over hun job, maar ook over de vele mensen die nu als onderaannemers werken. Het was opvallend dat velen vertelden dat zij niet willen dat mensen zo worden uitgebuit. Ook de postmensen vinden het dus niet goed dat er schijnzelfstandigheid

en uitbuiting is bij hun collega's.

U zult het probleem dus niet oplossen voor de koeriers, want de zelfstandigheid zal blijven, en u zet eigenlijk de deur open bij bpost, waardoor er meer zelfstandigheid zal komen bij bpost. Wij vinden dat heel slecht. Ik heb hierover dan ook de volgende vragen, mevrouw de minister.

Bent u op de hoogte van de sociale onrust bij bpost? Zo ja, hoe hebt u hierop gereageerd?

Het personeel van bpost is erg bezorgd door het verlies van volumes en door de evolutie naar onderaanneming. Kunt u daar wat meer uitleg over geven?

Hoe zit het met de tewerkstelling bij bpost? Ik hoorde daarnet dat er 3.000 jobs verloren zouden gaan bij bpost. Klopt dat?

De sociale partners klagen dat bpost enkel en alleen naar het personeel kijkt om te besparen, terwijl bpost veel geld uitgeeft aan consultants. Klopt dat beeld?

Is bpost actief op zoek naar nieuwe nevenactiviteiten, zoals u in de beheersovereenkomst zelf hebt gezegd? Bpost is een openbaar bedrijf en moet ten dienste staan van de bevolking. Hoe zal bpost ervoor zorgen dat er activiteiten bij komen zodat de werknemers behouden kunnen blijven?

09.03 Minister **Petra De Sutter**: U weet dat ik regelmatig met de voorzitter van de raad van bestuur en de CEO van bpost samenzit om de situatie en de belangrijkste dossiers van het bedrijf te overlopen. Ik ben dan ook door hen op de hoogte gebracht over de sociale onrust bij bpost. Het is als minister van Overheidsbedrijven niet fijn als er spanningen zijn binnen onze overheidsbedrijven. Daarmee trap ik een open deur in.

Daarnaast zit ik ook meermaals per jaar samen met de vakbonden van bpost, en toevallig was dat ook deze ochtend het geval. Ik heb geluisterd naar hun bezorgdheden en ik begrijp en deel ze ook.

Het creëren van een gelijk sociaal speelveld binnen de pakjessector is en blijft een prioritair dossier voor mij. Ik wil hier even teruggrijpen naar het eerste debat, mevrouw Vindevoghel, tijdens hetwelk u tot een vreemde en verkeerde conclusie bent gekomen, namelijk dat de aanpassing van de postwet er niet zou komen. Die komt er wel degelijk, maar we zoeken naar een manier om te bereiken wat we eigenlijk willen en waar ik een meerderheid kan voor vinden. Dat is wat we doen en ik ben het dan ook niet eens met uw interpretatie dat het niets zal veranderen. Dat zal de komende jaren namelijk heel veel veranderen in de sector. We zullen voor iedereen de lat hoog leggen, dus voor 100 % van de medewerkers en niet voor 80 % of 50 %. Ik heb daarover deze ochtend met de vakbonden een open gesprek gevoerd. Zij weten exact waar we staan en waar we mee bezig zijn, en ik denk dat ik ze heb kunnen geruststellen op dat punt.

Bpost biedt nationale en internationale post- en pakketdiensten aan: ophaling, vervoer, sortering en verdeling van geadresseerde en niet-geadresseerde post, drukwerk, kranten en pakjes. Uiteraard zijn, historisch gezien, de activiteiten van bpost verbonden met de postactiviteiten, maar het traditionele bedrijfsmodel van een postexploitant wordt vandaag heel erg op de proef gesteld door de markt- en technologische veranderingen, alsook ook door macro-economische en geopolitieke evoluties zoals de oorlog in Oekraïne, de inflatie en het gewijzigde koopgedrag van consumenten. Dat zijn externe omstandigheden die onze economie op dit moment beïnvloeden, niet alleen bij bpost, want alle bedrijven ervaren dit, maar zeker in de sector van de e-commerce.

Bpost kan niet afhankelijk blijven van louter klassieke briefpost voor zijn bedrijfsmodel; daarover zult u het met mij eens zijn. De klassieke briefpost neemt af, in de jongste vijf jaar verminderde de briefpost met 31 %. Als we alleen op briefpost zouden rekenen, dan was bpost allang niet meer actief. Bpost moet en kan niet anders. Op lange termijn, in de toekomst dus, moet een economisch duurzaam sociaal verantwoorde manier van werken veiliggesteld worden. Daartoe heeft bpost een duidelijke strategie ontwikkeld, namelijk een omvorming tot een groep met gediversifieerde activiteiten.

Dat houdt meerdere zaken in. Bpost dient onder meer een toonaangevende logistieke dienstverlener voor de e-commerce te zijn, niet alleen in Noord-Amerika, maar in Europa en zeker ook in België, en ook met de lokale handelaars. Die laatste elementen behoren tot de belangrijke ambitie van bpost, waarmee bpost ook verankerd moet blijven in ons land.

Ten tweede vernoem ik de openbare dienstverlening ten behoeve van de bevolking van ons land, zoals het staat in de beheerscontracten en concessiecontracten, bijvoorbeeld voor kranten en tijdschriften. Over het beheerscontract hebben we al veel gediscussieerd. Daarnaast wordt een hervorming van de postroute doorgevoerd, zodat de pakket- en postbezorging naar een nieuw ecosysteem kan gaan, zoals dat genoemd wordt. Bpost zal ook hybride communicatiediensten aanbieden, digitaal en fysiek, aan de Belgische burgers. Op die manier wordt ook de modernisering van de Belgische staat ondersteund door hulp te bieden aan kwetsbare burgers. Denk daarbij aan wat wij in het beheerscontract hebben vastgelegd inzake de digitale kloof. Bpost verzorgt daarmee ook een belangrijke maatschappelijke dienstverlening. Het is eigenlijk een opdracht van heel veel verschillende elementen, allemaal door bpost uit te voeren.

Ce changement est en effet nécessaire - on ne peut pas le nier - afin que bpost ait un avenir durable. Le contexte complexe dans lequel bpost doit opérer, les défis auxquels l'entreprise est confrontée ainsi que la direction qu'elle prend vous ont été exposés en détail par M. Tirez et Mme Hanard quand ils sont venus en commission le 15 mars 2022. Vous vous en souviendrez.

Dans le cadre de cette transformation, le management fait le nécessaire pour mettre en œuvre cette stratégie et, à cet égard, bpost maintient ses engagements à l'égard de ses collaborateurs. Je pense que c'est un engagement important à répéter. Je sais que, pour l'instant, la confiance ne règne pas mais c'est un engagement que bpost exprime et que, comme ministre compétente, je répète et je contrôlerai.

Ces engagements se traduisent par une politique de personnel durable, basée sur un dialogue social constructif, même s'il est interrompu pour l'instant, et, répétons-le, des conditions de travail saines: une protection adéquate en cas de maladie et d'incapacité de travail mais aussi des possibilités de développement personnel via la formation et une rémunération équitable. Je pense qu'on peut dire que bpost a toujours été un des meilleurs élèves de la classe dans ce domaine jusqu'à aujourd'hui.

Dat betekent dat bpost een sociaal verantwoordelijke werkgever is en wil blijven. Het wil zich op een sociaal gelijk speelveld blijven ontwikkelen. Dat beogen we met de postwetwijziging. Als bedrijf moet bpost wel de concurrentie aangaan en daarbij wil het blijven werken met contractuele tewerkstelling. Dat is een belangrijk punt. U zegt immers dat er een verschuiving is. Ik krijg een cijfer dat ik u kan meedelen. Tussen januari en mei van dit jaar is de dagelijkse inzet aan subcontractanten amper 0,3 %. Dat is 3 op de 1.000. Dat is een heel laag cijfer. Vanochtend heb ik met de vakbonden gepraat en ik praat voortdurend met het management. Ik doe mijn best om mijn rol te spelen in die dialoog. Het management wil de sociale dialoog herstellen.

U hebt nog een vraag gesteld betreffende de consultancykosten. Bpost is een autonoom overheidsbedrijf. Ik ga ervan uit dat het bpostmanagement op een verantwoordelijke manier omspringt met zijn financiële middelen. Ik heb geen informatie die ik u hier specifiek rond kan meedelen. Ik behoud het vertrouwen in het management en de raad van bestuur om de transformatie en de uitdagingen waar ze voor staan het hoofd te kunnen bieden. Ik zal absoluut zelf alles proberen te doen om dit op een goede manier te doen, ten dienste van het algemeen belang van de samenleving en van de werknemers van bpost.

09.04 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): Madame la ministre, je vous remercie tout d'abord de remplir votre rôle d'interlocutrice en ayant reçu, à leur demande, les syndicats afin de mieux connaître leurs préoccupations.

Vous nous avez aussi rappelé les chiffres relatifs à la sous-traitance ou aux sous-contractants, comme vous l'évoquiez. En effet, il n'est pas question de concurrencer le modèle PostNL, car nous ne pouvons pas cohabiter avec lui. Nous devons donc nous en éloigner le plus possible. C'est bien toujours l'optique d'une modification de la loi, visant à établir des règles du jeu plus équitables. J'entends ma collègue en tirer des conclusions qui me paraissent hâtives et erronées. Notre ambition est d'atterrir rapidement, munis de mesures concrètes, afin d'y mettre un frein et de signaler à PostNL que cette méthode de travail est révolue. C'est la quadrature du cercle.

Ensuite, vous avez souligné les opportunités pour bpost que représentent la lutte contre les fragilités numériques, de même que les missions relatives aux commerces locaux au profit de la population. Il importe, à cet égard, de rappeler qu'il faut éviter de mettre tous ses œufs dans le même panier, étant donné que la concurrence est féroce et vélocité. Nous éprouvons un sentiment d'urgence au regard de notre législation. Il nous faut donc rattraper notre retard dans ce débat. Et puis, il convient d'inciter le management à poursuivre la diversification. En effet, peu importe ce qui est entrepris, les inquiétudes persisteront en

raison de ce contexte d'une concurrence féroce. En tout cas, je vous remercie pour vos réponses.

09.05 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, ik dank u voor het antwoord. Ik heb geen duidelijk antwoord van u gekregen met betrekking tot de bezorgdheden van het personeel over de herstructurering en het cijfer dat nu de ronde doet dat er 3.000 jobs verloren zouden gaan. Als de mensen van de vakbond dat zeggen, dan moet dat toch van ergens komen.

Wij maken ons zorgen over bpost. U zegt dat er maar 0,3 % in onderaanneming gebeurt. Wij willen dat dat niet meer wordt. Wij vinden dat bpost een publieke rol moet blijven spelen. We stellen echter vast dat er een probleem is. Een deel van de mensen maakt zich zorgen dat ze hun job zullen verliezen. Amazon is bijvoorbeeld een grote concurrent. We horen daarnaast ook dat er op veel plaatsen zelfs postkantoren gesloten worden omdat er te weinig personeel is.

Men zal toch met een oplossing moeten komen. De dienstverlening van bpost aan de bevolking moet gegarandeerd blijven, ondanks de hele concurrentiestrijd die bezig is. Wij hopen dat u met de vakbond rond de tafel gaat zitten om ervoor te zorgen dat de jobs bij bpost behouden blijven, want dat is cruciaal voor onze maatschappij.

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

10 Question de Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La lettre ouverte du collectif KIOSQUE" (55029051C)

10 Vraag van Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De open brief van het collectief KIOSQUE" (55029051C)

10.01 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Madame la ministre, nous avons reçu récemment en tant que parlementaires – mais je pense que vous-même et d'autres niveaux de pouvoir l'ont reçue également – la lettre du collectif KIOSQUE, qui rassemble différents médias indépendants tels que Alter Échos, Axelle, Imagine, Le Ligueur, Médor, Tchak! et Wilfried. Ces médias indépendants se sont alliés parce qu'ils estiment qu'il est important dans notre pays de préserver la liberté et la diversité de la presse face aux GAFAM et aux *fake news*, et ainsi d'enrichir le débat démocratique.

Ces médias formulent différentes demandes – raison pour laquelle ils ont constitué ce collectif – qui ne sont pas propres à bpost, mais ils sont confrontés à un contexte difficile: la hausse du prix des matières premières, la question des ventes au numéro en librairie ou encore la crise sanitaire, qui est aussi passée par là. D'autres difficultés liées à bpost font l'objet de diverses demandes: l'augmentation des tarifs presse de 20 % en six ans, les retards de livraison sans réparation, les retours non fondés de magazines à l'expéditeur, des magazines abîmés lors du transport ou l'absence d'interlocuteurs connaissant les spécificités du secteur. Différents points sont donc de l'ordre des processus et de la manière dont bpost collabore avec ce type de médias, même si les dispositions contractuelles sont déjà existantes.

Je vous ai déjà interrogée sur le sujet, même ma question était peut-être trop "fraîche" dans le débat. Vous avez aujourd'hui reçu cette lettre du collectif KIOSQUE. Avez-vous pu en prendre connaissance? Quelle suite comptez-vous lui donner?

Avez-vous déjà eu des contacts avec bpost à ce sujet? Celle-ci est-elle prête à entrer dans un dialogue structurel avec ces acteurs pour aménager des pistes de solution?

Je pense qu'il ne s'agit pas ici d'une demande de privilèges mais d'un rapport entre un certain type de client, qui représente des intérêts de société pour les citoyens, et l'opérateur postal. Le dialogue est donc certainement la meilleure voie pour aménager des pistes de solution face aux revendications posées.

10.02 Petra De Sutter, ministre: Monsieur le président, monsieur Parent, je commencerai par vous rappeler que le contrat de concession de presse ne relève pas de mes compétences mais de celles du ministre de l'Économie. Je me suis renseignée auprès de bpost et je peux quand même vous indiquer ce qui suit.

Le contrat de concession de presse en vigueur entre bpost et l'État pour la distribution de périodiques ne permet pas à bpost de fixer librement les tarifs de distribution aux abonnés. Plus précisément, ce contrat fixe les grilles tarifaires ainsi que l'indexation annuelle de celles-ci à hauteur de 1,6 %. Vous serez d'accord avec

moi que c'est une indexation aujourd'hui plutôt faible, certainement au regard de l'explosion de l'inflation au cours de ces derniers mois. Le contrat de concession prévoit également des sanctions et des compensations en cas de non-respect de la qualité requise par l'État belge pour la distribution de la presse aux abonnés. bpost m'indique qu'elle applique ce qui est stipulé dans ces contrats et qu'elle atteint les niveaux de qualité requis. Voilà les informations que je reçois!

Dans votre liste de problèmes présumés, vous mentionnez également les retours non fondés de magazines à l'expéditeur pour des questions de format. Vous vous souviendrez que nous en avons parlé en commission Entreprises publiques du 25 janvier 2022. J'ai répondu au sujet de ces problèmes de distribution concernant le magazine Wilfried.

Bien sûr, j'ai effectivement pris connaissance de la lettre que KIOSQUE a adressée à différents ministres et à différents niveaux de pouvoir en date du 3 mai 2022. Cette lettre comprend une série de doléances qui ne ressortissent pas à mes compétences. Une doléance concerne les tarifs de bpost et, à ce sujet, je peux vous confirmer que bpost est et reste disposée à dialoguer avec les acteurs du secteur. Mon cabinet peut, d'ailleurs, faciliter une réunion si besoin. Comme vous, je suis absolument soucieuse que nous ayons en Belgique une presse plurielle et de qualité.

10.03 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Merci madame la ministre. Je retiens essentiellement que bpost est prêt à ouvrir le dialogue avec les interlocuteurs. Je pense que c'est ce qu'ils attendent. D'ailleurs, de manière complémentaire par rapport à ce premier courrier, ils sont en train de constituer un mémorandum plus complet sur la base des retours d'expérience de ces différents magazines – qui vous sera de nouveau adressé et qui sera aussi adressé au ministre de l'Économie, puisqu'il est concerné.

Effectivement, une réunion sur la base de ces nouvelles revendications qui vous seront adressées est vraiment importante pour voir quelles sont les pistes de solution qui sont dans les mains de l'entreprise et la manière dont elle conçoit ses relations commerciales avec ce type d'interlocuteurs. On sera très attentif au suivi de ce dialogue.

Merci de vouloir jouer les facilitatrices pour organiser cette réunion. Je ne manquerai pas d'en faire le retour aux différents acteurs. Concernant la concession presse, vous renvoyez justement au ministre de l'Économie et à la grille tarifaire. L'indexation semble logique, mais nous sommes quand même dans un contexte de pression sur les prix et la précarité des modèles économiques de ce type d'acteurs est aussi une réalité dans le secteur.

J'interpellerai également le ministre de l'Économie sur ce volet pour connaître les marges de solution possibles et savoir s'il est aussi prêt à jouer le rôle de facilitation dans ce dossier entre bpost et ses différents interlocuteurs.

Merci pour vos premières réponses constructives.

Le **président**: Ceci clôture notre liste de questions. Madame la ministre, merci beaucoup pour votre participation à nos échanges.

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

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.27 uur.
La réunion publique de commission est levée à 15 h 27.*