

ses opérations bancaires courantes. PC et Mobile banking permettent d'effectuer des transactions bancaires aussi bien en Belgique qu'à l'étranger.

13.03 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Monsieur le président, monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse.

Je prends bonne note des quelques informations que vous m'avez communiquées.

Au-delà de l'évolution – chacun connaît l'évolution numérique du secteur bancaire –, ce qui nous interpelle principalement, c'est le fait que systématiquement, une partie de nos concitoyens – toujours les mêmes – sont exclus quand on arrête ce genre de service un peu plus traditionnel, que ce soit le téléphone ou les guichets physiques. Ce sont toujours les personnes les plus âgées, les personnes qui habitent dans des régions plus reculées ou des personnes plus précarisées qui sont pénalisées.

J'entends bien que le nombre d'utilisateurs était restreint, mais, selon nous, il est fondamental d'accompagner et de prévoir des systèmes de transition pour ce public. Et il nous semble que c'est le rôle de bpost, même s'il ne possède que 50 % des parts, de ne pas laisser, du jour au lendemain, exclure toute une partie de nos concitoyens d'un système, même si nous sommes conscients de l'évolution du système bancaire. Nous estimons que bpost et bpost banque ont le devoir de procurer autre chose et de mettre en place un système de transition à destination de cette frange de la population.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

14 Question de M. Gilles Vanden Burre au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "le retard pris par bpost dans la distribution de courriers" (n° 14844)

14 Vraag van de heer Gilles Vanden Burre aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de achterstand van bpost bij de postbestelling" (nr. 14844)

14.01 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, le 10 octobre dernier, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) rendait public un rapport où nous apprenions que bpost ne distribuait pas le courrier à temps, l'année dernière. bpost est tenu de respecter un taux minimal de 95 % de courriers distribués à temps, en moyenne. Le taux observé en 2015 n'est que de 92,4 %. Nous n'avons pas vu une telle baisse d'efficacité depuis dix ans. En conséquence, l'IBPT a demandé à bpost d'investir 600 000 euros dans un plan de mesures correctrices. bpost avait jusqu'au 24 octobre dernier pour le réaliser.

Quelle a été la réaction de bpost à ce rapport et suite à la baisse du taux de livraison du courrier? Ce n'est pas vraiment la baisse, en tant que telle, qui pose question, mais plutôt le fait que cela n'ait plus eu lieu depuis si longtemps. Quelles mesures bpost a-t-elle prises pour contrer ce problème? bpost compte-t-elle engager du personnel supplémentaire afin de remédier à cette diminution de son taux de distribution? Y a-t-il un système au sein de bpost permettant

mais kan voor zijn courante bankverrichtingen ook terecht in de postkantoren, aan het loket of de selfbankingterminal.

13.03 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Wat ons opvalt, is dat het altijd de meest kansarmen of de bewoners van de meest afgelegen gebieden zijn die de dupe zijn van het opdoeken van de traditionele dienstverlening. Het aantal gebruikers van PHONEbanking mag dan wel beperkt zijn geweest, toch is het cruciaal dat er een overgangsregeling komt. Het is de rol van bpost, al heeft het dan maar de helft van de aandelen in handen, te voorkomen dat een deel van onze bevolking van de dienstverlening wordt uitgesloten.

14.01 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Op 10 oktober meldde het BIPT dat bpost in 2015 de post niet op tijd heeft bezorgd. De gemiddelde gerealiseerde kwaliteit bedraagt 92,4%, terwijl bpost minimaal 95% van de post op tijd moet bestellen. Het BIPT heeft bpost gevraagd 600.000 euro te investeren in een plan voor correctiemaatregelen. bpost had tot 24 oktober de tijd om dat plan uit te werken.

Hoe heeft bpost op het rapport van het BIPT gereageerd? Het is tien jaar geleden dat een dergelijke daling van de efficiëntie zich

d'objectiver les conditions de travail et le taux de satisfaction des facteurs et autres employés de bpost? Si oui, quels sont les résultats les plus récents? En effet, au niveau des syndicats, suite à cette enquête, on avait déclaré que cette situation reflète une grave crise, engendrée par un manque de personnel, des conditions de travail non adaptées et une politique salariale inadéquate. De plus en plus de tâches sont demandées à de moins en moins de personnel. D'où ma question.

voordeed. Welke maatregelen werden er genomen? Worden de arbeidsomstandigheden en de tevredenheidsgraad van de werknemers van bpost geobjectiveerd? Zo ja, wat waren de recentste resultaten? De vakbonden stelden dat die situatie een veruitwendiging is van een ernstige crisis ten gevolge van een gebrek aan personeel, niet-aangepaste arbeidsomstandigheden en een inadequaat loonbeleid.

14.02 Alexander De Croo, ministre: Cher collègue, bpost a pris connaissance de la décision de l'IBPT à propos du contrôle de qualité de la distribution du courrier et des paquets en 2015. La qualité n'atteignant pas le niveau attendu, l'IBPT demande à l'entreprise d'investir 600 000 euros pour améliorer la qualité de la distribution. bpost confirme que cet investissement sera fait avec l'acquisition de machines permettant d'améliorer le traitement des lettres. bpost confirme que différentes actions ont été entreprises, visant à réduire le stress chez les employés et à accroître leur motivation. En plus du recrutement de personnel supplémentaire pour renforcer les équipes dans les *mail centers*, ces actions portent, entre autres, sur un meilleur support pour la gestion locale et une communication plus efficace et plus transparente.

14.02 Minister **Alexander De Croo**: Het BIPT vraagt een investering van 600.000 euro om de postbezorging te verbeteren. bpost bevestigt dat er machines voor de verwerking van brieven aangekocht werden en dat er acties ondernomen werden om de stress bij het personeel te verlichten en hun motivatie te verbeteren. Naast de aanwerving van bijkomend personeel voor de mail centers zijn die acties gericht op het plaatselijk beheer en op een efficiëntere en transparantere communicatie.

14.03 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Voilà qui était vraiment rapide, monsieur le ministre! D'accord, je prends bonne note. Bientôt, nous n'aurons plus de ministre, mais un robot, qui nous enverra les réponses. Attention à la numérisation! Cela peut vous concerner aussi.

14.03 **Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Ik zal terugkomen op de objectivering van de kwaliteit en van de werkomstandigheden bij bpost. Dit is een van de belangrijkste parameters in deze kwestie.

Je reviendrai sur le facteur – c'est le cas de le dire – le plus important de cette question: l'objectivation de la qualité et des conditions de travail au sein de bpost. J'imagine que, comme toute grande entreprise, bpost a des chiffres, venant de l'enquête interne sur son personnel. Je reviendrai là-dessus. C'est l'un des paramètres essentiels dans cette question. Je reviendrai pour avoir davantage d'objectivation sur la qualité des conditions de travail chez bpost.

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

De **voorzitter**: Vraag nr. 14869 van de heer Dedecker wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

Le **président**: La question n° 14869 de M. Dedecker est transformée en question écrite. Les questions n^{os} 14873 et 14874 de M. Friart sont reportées.

Vragen nrs 14873 en 14874 van de heer Friart worden uitgesteld.

15 **Samengevoegde vragen van**

- de heer David Geerts aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de outsourcingplannen van de ICT-dienst van