

Er zouden proefprojecten opstarten in de drie regio's. Waar situeren zich de projecten in de twee andere regio's?

06.02 Minister **Petra De Sutter**: De pilootprojecten rond digitale loketten bij bpost liggen mij heel na aan het hart.

In het eerste proefproject, dat ruim een maand liep in Charleroi, werden 150 personen begeleid bij het gebruik van een aantal digitale toepassingen, die het mogelijk moeten maken dat zij hun bankverrichtingen en hun administratie ook online zouden kunnen doen.

De volgende proefprojecten zijn gepland in een kantoor in Brussel en in Vlaanderen. Het project van Charleroi, net zoals de andere projecten maken deel uit van de nieuwe beheersovereenkomst, die sinds enkele weken bij bpost van toepassing is.

De waarheid gebiedt mij te zeggen dat het wat vroeg is om nu al een evaluatie te maken op basis van een proefproject in een kantoor. Men is dat nog volop aan het analyseren en intussen worden ook de projecten op de twee andere locaties opgestart. Ik heb dus zeker begrip voor het standpunt van bpost dat de resultaten van het project in Charleroi nog niet echt representatief zijn om al iets te zeggen over het hele opzet.

Alleszins staat er dit jaar nog een tussentijdse evaluatie gepland, nadat de proefprojecten enige tijd hebben gelopen, evaluatie waarover we ook zullen rapporteren. Immers, wij zullen op basis van de resultaten van de proefprojecten beslissen om ze eventueel te verlengen en of op te schalen. We hebben meer gegevens nodig; het is nog te vroeg om een goed antwoord op uw vraag te geven.

06.03 **Nathalie Dewulf** (VB): Dank u wel voor uw antwoord. Ik volg het dossier van nabij en indien nodig, zal ik een nieuwe vraag indienen.

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

07 **Question de Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La distribution du magazine Wilfried" (55024271C)**

07 **Vraag van Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De bezorging van het magazine Wilfried" (55024271C)**

07.01 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): Madame la

ministre, ma question a trait à un dossier spécifique. Vous ne pourrez donc peut-être pas répondre à toutes mes questions sur ce cas particulier.

Néanmoins, je souhaite vous interroger car, dans l'absolu, les temps sont difficiles pour l'ensemble de la presse, en particulier pour les médias indépendants qui sont confrontés à une série de hausses de leurs frais de production. La tarification postale fait partie de ces frais.

Les conditions d'accès sont facilitées pour les éditeurs de presse. Cependant, elles peuvent sembler restrictives. Ainsi, par exemple, dix exemplaires au minimum doivent être déposés chez bpost. Les conditions de format sont également spécifiées. Au-delà, le tarif standard s'applique. Mais de quel tarif s'agit-il?

Le cas qui nous occupe, aujourd'hui, est celui du magazine belge *Wilfried*, qui a une édition francophone, mais aussi néerlandophone, qui est spécialisé dans l'actualité politique et qui a un regard décalé et unique.

Si l'expédition vers les abonnés se passe sans difficulté au tarif presse, la vente postale au numéro pose problème. Il semble, en effet, qu'il y ait un litige au niveau de certains bureaux ou centres de tri de bpost sur la question de savoir si le magazine doit se voir imposer trois timbres au tarif de 1,10 euro, ce qui revient quand même à 25 % du prix du magazine pour l'éditeur, ou s'il doit se voir imposer le tarif Bpack qui, lui, est à 6 euros, et qui représente la moitié du prix du magazine qui est de 12 euros.

Malgré ces tarifs assez importants, *Wilfried* a constaté que 30 à 40 % de leurs numéros commandés étaient renvoyés par bpost en raison de ce conflit ou de ce litige sur l'interprétation et selon que la règle sur les 5 millimètres est appliquée ou non. Par ailleurs, il semble que certains magazines sont renvoyés dans un état invendable.

Madame la ministre, quelle est l'origine de ces problèmes? Est-ce lié à une surcharge de travail au sein des centres de tri, raison pour laquelle l'analyse quant à la tarification n'est pas toujours adéquate? Quelles sont les procédures d'aide possibles pour l'expéditeur en cas de situations problématiques répétées de ce genre? Comment un bureau de bpost peut-il alerter le centre de tri de son erreur d'appréciation?

07.02 **Petra De Sutter**, ministre:

Monsieur Parent, il s'agit effectivement d'une question très spécifique. J'ai donc interrogé bpost à ce sujet.

Je voudrais, tout d'abord, rappeler qu'en principe, bpost est soucieuse des services rendus à ses clients.

C'est avec une grande attention que bpost a pris connaissance des faits signalés. L'entreprise a mené des investigations approfondies pour pouvoir fournir une réponse. De ses recherches dans ce dossier, il ressort que le périodique trimestriel *Wilfried* est normalement affranchi par port payé, système permettant le paiement à l'avance et qui peut difficilement aboutir à des envois insuffisamment payés.

Au cours de l'année 2021, les dépôts du client ont été traités régulièrement et sans difficulté. Bien que les centres de tri aient été fortement sollicités au mois de décembre de l'année passée, bpost me dit que le traitement et la distribution des envois se sont déroulés sans encombre.

Il ressort cependant qu'une difficulté s'est produite en effet, fin novembre lors d'un envoi spécial provenant du magazine *Wilfried* concernant la distribution d'une édition spéciale placée sous enveloppe de format A4 – d'après les photos en sa possession, ce qui prouve qu'elle a constitué un dossier à ce sujet – et affranchie au tarif de lettre insuffisant. Ces envois hors format "lettre" ont donc été retournés à l'expéditeur. Un collaborateur de *Wilfried* s'est ensuite présenté au bureau de poste où les envois ont été affranchis au tarif adéquat.

bpost rappelle qu'en cas de doute au sujet des tarifs et de ses produits, un expéditeur peut toujours obtenir l'information et l'assistance auprès des collaborateurs des bureaux de poste ou appeler son service clientèle pour les éditeurs (ligne spéciale: 022018181). Si la réponse ne suffit pas, bpost affirme qu'elle est disposée à s'entretenir avec le client pour chaque autre problème de distribution auquel il serait confronté.

Cet incident était manifestement très spécifique et non pas lié à un problème structurel qui perdure.

07.03 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Madame la ministre, je vous remercie pour vos éléments de réponse ainsi que bpost pour avoir alimenté la réponse par le biais de cette investigation interne. Au-delà d'une question spécifique, il s'agit en l'occurrence de soutien que l'on peut apporter à un média indépendant et à la presse dans sa

pluralité – ce qui est fort important..

Par ailleurs, je m'interroge quand même sur les conditions imposées aux éditeurs de presse pour les envois spécifiques. Je pense qu'on a aujourd'hui un système qui est adapté aux grands envois, mais que les petits envois – tels que *Wilfried* ou d'autres magazines similaires comme *Imagine* ou *Médor* – posent problème quant à la juste tarification et au pourquoi de certaines conditions.

Je continuerai à investiguer ce dossier pour voir comment nous pourrions éventuellement faire des propositions à bpost en vue d'adapter ces directives internes.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

08 Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De stakingsactie in het mailcenter van bpost in Anderlecht" (55024381C)

08 Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'action de grève dans le mail center de bpost à Anderlecht" (55024381C)

08.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, twee weken geleden zijn de werknemers van het mailcenter in Anderlecht in staking gegaan. De reden daarvoor was dat bpost zijn belofte niet had nageleefd. Bpost had namelijk beloofd dat de mensen een vast contract zouden krijgen na hun interimperiode. Die belofte werd echter verbroken en de werknemers hebben het werk om die reden neergelegd. Zij hebben minder dan een dag gestaakt, meen ik.

Klopt het dat die actie heeft plaatsgevonden? Hoelang heeft zij precies geduurd? Klopt het dat bpost zijn belofte over vaste aanwervingen verbroken heeft? Wat was precies de aanleiding van het conflict?

Er werd gevraagd dat 21 werknemers een vast contract zouden krijgen. Is dat effectief gebeurd?

Wat vindt u van deze manier van werken? Is dat de cultuur van bpost, en staat u daar ook voor, voor een belofte doen die niet vervuld wordt?

08.02 Minister Petra De Sutter: Mevrouw Vindevoghel, die vraag stellen, is ze beantwoorden natuurlijk.