

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

INTEGRAAL VERSLAG
MET
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG

COMPTE RENDU INTÉGRAL
AVEC
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT

Commissie voor Mobiliteit,
Overheidsbedrijven en Federale Instellingen

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

Dinsdag
17-12-2024
Namiddag

Mardi
17-12-2024
Après-midi

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

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :		Abréviations dans la numérotation des publications :	
DOC 56 0000/000	Parlementair stuk van de 56 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 56 0000/000	Document parlementaire de la 56 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA	Questions et Réponses écrites
CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag	CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral
CRABV	Beknopt Verslag	CRABV	Compte Rendu Analytique
CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)	CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN	Plenum	PLEN	Séance plénière
COM	Commissievergadering	COM	Réunion de commission
MOT	Moties tot besluit van interpellaties (op beigeleurig papier)	MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

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

INHOUD

Vraag van Alexander Van Hoecke aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het verdwijnen van het afwezigheidsbriefje van bpost" (56000331C)

Sprekers: Alexander Van Hoecke, Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post

Vraag van Annik Van den Bosch aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De krantenbezorging" (56000653C)

Sprekers: Annik Van den Bosch, Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post

Vraag van Alexander Van Hoecke aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De verlieslatende activiteiten van bpost" (56000914C)

Sprekers: Alexander Van Hoecke, Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post

Samengevoegde vragen van 6

- Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De opvolging van de hoorzitting met Proximus" (56001293C) 7

- Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De opvolging van de hoorzitting met Proximus" (56001331C) 7

- Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De opvolging van de hoorzitting met Proximus" (56001332C) 7

Sprekers: Michael Freilich, Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post

SOMMAIRE

Question de Alexander Van Hoecke à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "La disparition de l'avis de passage de bpost" (56000331C) 1

Orateurs: Alexander Van Hoecke, Petra De Sutter, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste

Question de Annik Van den Bosch à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "La distribution de journaux" (56000653C) 3

Orateurs: Annik Van den Bosch, Petra De Sutter, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste

Question de Alexander Van Hoecke à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Les activités déficitaires de bpost" (56000914C) 5

Orateurs: Alexander Van Hoecke, Petra De Sutter, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste

Questions jointes de 7

- Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Le suivi de l'audition de Proximus" (56001293C) 7

- Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Le suivi de l'audition de Proximus" (56001331C) 7

- Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Le suivi de l'audition de Proximus" (56001332C) 7

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

Commissie voor Mobiliteit,
Overheidsbedrijven en Federale
Instellingen

van

DINSDAG 17 DECEMBER 2024

Namiddag

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

du

MARDI 17 DECEMBRE 2024

Après-midi

De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.15 uur en voorgezeten door de heer Frank Troosters.

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 15 et présidée par M. Frank Troosters.

01 Vraag van Alexander Van Hoecke aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "Het verdwijnen van het afwezigheidsbriefje van bpost" (56000331C)

01 Question de Alexander Van Hoecke à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "La disparition de l'avis de passage de bpost" (56000331C)

01.01 Alexander Van Hoecke (VB): Mevrouw de minister, bpost stopt vanaf oktober met het achterlaten van een afwezigheidsbriefje wanneer iemand niet thuis is om een pakje in ontvangst te nemen. De melding zal enkel nog gebeuren via de app of via e-mail. Er wordt weliswaar een uitzondering gemaakt wanneer de afzender een particulier is of wanneer er geen e-mailadres aan de zending gekoppeld is.

Dat roept enkele vragen op. Bpost verwijst naar het besparen van papier en vreemd genoeg ook naar een betere, snellere en vooral gemakkelijker service. De veranderde regeling dreigt er evenwel voor te zorgen dat sommige mensen net niet of te laat op de hoogte gebracht zullen worden van het feit dat hun pakket in een afhaalpunt ligt. Vooral oudere mensen dreigen daarvan het slachtoffer te worden.

Bent u bereid bpost te vragen om de regeling terug te schroeven indien ze daadwerkelijk tot problemen zou leiden?

Kan er gewerkt worden met een regeling waarmee elke klant er zelf kan voor kiezen om op de hoogte gebracht te worden via een fysiek afwezigheidsbriefje of via elektronische weg? Indien niet, hoe zal ervoor gezorgd worden dat de nieuwe regeling voldoende bekendheid geniet en niemand een pakje mist doordat hij of zij niet op de hoogte is van het feit dat de postbode al is langsgeweest?

01.01 Alexander Van Hoecke (VB): Depuis le mois d'octobre, bpost ne laisse plus d'avis de passage lorsqu'un destinataire n'est pas présent à son domicile pour réceptionner un colis. Le client ne reçoit plus qu'une notification sur l'application ou par courriel, sauf lorsque l'expéditeur est un particulier ou dans le cas où aucune adresse électronique n'est liée à l'envoi. L'entreprise postale désire ainsi économiser du papier et améliorer ses services. Certains clients, en particulier des personnes âgées, risquent ainsi de ne pas savoir que leur colis les attend dans un point de collecte ou de l'apprendre trop tard.

Êtes-vous disposée à demander à bpost de supprimer cette mesure si elle entraîne des problèmes? Pourquoi le client ne peut-il pas lui-même choisir par quel biais il désire être informé? Comment la société veille-t-elle à ce que le nouveau système soit suffisamment connu des clients et à ce que personne ne rate un colis?

01.02 Minister Petra De Sutter: Mijnheer Van Hoecke, bedankt voor

01.02 Petra De Sutter, ministre: La société bpost désire offrir un

uw vragen over de afwezigheidsberichten die bpost gebruikt als iemand niet thuis is om zijn of haar pakje in ontvangst te nemen.

In het algemeen wil bpost haar klanten een betere, snellere en vooral gemakkelijkere service aanbieden waarin hun levensstijl en voorkeuren de plaats en tijd van levering kunnen bepalen. Daartoe verbetert bpost haar producten en maakt ze haar dienstverlening digitaler met een centrale plaats voor de app My bpost. De invoering van de digitale afwezigheidsberichten, de zogenaamde *avisageberichten*, die de klanten in geval van afwezigheid bij levering via de app of via e-mail ontvangen, zijn een stap in de verbetering van de dienstverlening in die richting.

Mensen die de app niet wensen te gebruiken of die geen e-mailadres hebben opgegeven, krijgen, zoals u terecht aanhaalt in uw vraag, nog steeds een papieren *avisagebericht*. Ook voor de verzending van pakjes tussen particulieren zal er een *avisagebericht* op papier worden afgeleverd.

In de app My bpost, waar informatie over pakjes, aangetekende zendingen en andere mailproducten digitaal ter beschikking is, kan men zeer gemakkelijk de status van de zending controleren, de levervoorkeuren aanpassen, machtigingen leveren en nu ook afwezigheidsberichten ontvangen.

Het klopt dat bpost de sectorale referentie qua duurzaamheid wil zijn. Men heeft berekend dat met die maatregel 394 ton CO₂ wordt bespaard, aangezien er hierdoor minder bomen gekapt moeten worden en de kosten voor lijm, inkt en transport dalen. Door het nieuwe systeem zal voor amper 1,4 % van de pakjes een papieren afwezigheidsbericht nodig zijn. Zelfs voor dat beperkt aantal gevallen wil bpost nog een stap verder gaan door te werken met voor 75 % gerecycleerd papier en milieuvriendelijke inkt.

Het systeem werd niet zomaar ingevoerd; de uitrol werd grondig voorbereid door bpost. In 2023 vond een test met meer dan 10 % van het pakjesvolume plaats en die werd goed onthaald. Vanaf februari 2024 startte men met een gefaseerde uitrol per regio, waarbij elke maand nieuwe regio's werden toegevoegd aan het systeem. Telkens werd de uitrol per regio gedurende één maand zorgvuldig voorbereid en werden de klanten op de hoogte gebracht van de aanpak. Ook kregen de postbodes de nodige training om zich met het nieuwe systeem vertrouwd te maken. Uit de tevredenheidsenquêtes en de klantencontacten bij de klantendiensten bleek dat de klantentevredenheid bij de digitale kennisgeving even groot is als bij de papieren kennisgeving.

01.03 Alexander Van Hoecke (VB): Mevrouw de minister, ik ben het ermee eens dat digitalisering een goede zaak is. We moeten er wel voor zorgen dat wie niet mee is, niet uit de boot valt en ten volle gebruik kan blijven maken van de diensten van bpost. Ik hoop dus dat men voldoende zal blijven communiceren over de wijziging.

Het is zeer goed dat ook de postbodes de nodige vorming krijgen. Misschien kunnen ze dan ook worden opgeleid om klanten die moeite hebben met het gebruik van de app of met digitalisering, bij te staan of gebeurt dat nu al?

Uw antwoord stelt me gerust. Tegelijk hoop ik dat men zich zal blijven

service plus rapide et de meilleure qualité qui permette aux clients de déterminer eux-mêmes le lieu et le moment de la livraison. L'application joue un rôle central à cet égard. L'envoi d'un avis de passage électronique sur l'application ou par courriel s'inscrit dans le cadre de cette stratégie. Les personnes qui ne souhaitent pas utiliser l'application ou qui n'ont pas indiqué d'adresse électronique continuent à recevoir un avis papier. Ce dernier est également utilisé dans le cas d'un envoi entre particuliers.

Il est vrai que bpost a pour ambition d'être une référence dans le secteur en matière de durabilité. La mesure permettra d'économiser 394 tonnes de CO₂ et de limiter la remise d'un avis de passage sur papier à seulement 1,4 % des colis. Et même pour ces nombres limités, bpost veut utiliser du papier recyclé à 75 % et de l'encre écologique.

Le nouveau système a été préparé minutieusement. Le système a été testé en 2023 et, depuis février 2024, il a été déployé progressivement. À chaque fois, le déploiement par région a été soigneusement préparé pendant un mois, les clients ont été informés et les facteurs ont reçu la formation nécessaire. Les enquêtes de satisfaction et les contacts avec les clients ont montré que ceux-ci étaient aussi satisfaits de l'avis numérique que de l'avis sur papier.

01.03 Alexander Van Hoecke (VB): La digitalisation est une bonne chose, mais il ne faut pas abandonner ceux qui n'arrivent pas à suivre cette évolution. Les facteurs pourraient-ils également être formés pour aider les clients à utiliser l'application?

inzetten voor wie niet in staat is om de app te gebruiken en niet volledig mee is met de digitalisering.

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

De **voorzitter**: De samengevoegde vragen nrs. 56000398C en 56000399C van respectievelijk Farah Jacquet en Annik Van den Bosch zijn ingetrokken.

02 Vraag van Annik Van den Bosch aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De krantenbezorging" (56000653C)

02 Question de Annik Van den Bosch à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "La distribution de journaux" (56000653C)

02.01 Annik Van den Bosch (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, de PVDA heeft er al eerder voor gewaarschuwd dat het stopzetten van de krantenbedeling door bpost in Vlaanderen allesbehalve een goed idee is. Helaas zien we nu de gevolgen. Vele abonnees krijgen hun krant te laat of helemaal niet.

Dat komt doordat de privéleveranciers, bijvoorbeeld PPP, niet in staat zijn de service te bieden die bpost vroeger wel bood. De abonnees betalen aanzienlijke bedragen voor hun krant en voor de bezorging ervan aan huis, maar blijven nu in de kou staan. Vooral ouderen, voor wie de krant soms de enige bron van contact met de buitenwereld is, zijn hiervan de dupe.

AMP en PPP minimaliseren het probleem, maar ze erkennen zelf dat ze te kampen hebben met personeelstekorten en met kinderziektes in het distributiesysteem. Het resultaat is dat het aantal klachten van uitgevers en abonnees blijft stijgen. Tot vandaag wordt hun geduld op de proef gesteld. Een abonnee laat zelfs weten dat zij in negen weken de krant maar drie keer heeft ontvangen.

De situatie is surrealistisch. Bpost heeft de bestelwagens, de postbodes en de knowhow, en alles liep goed. Toch werd er gekozen voor een goedkoop alternatief, dat uiteindelijk duurder zal uitvallen omdat de service verdwijnt en de abonnees weggaan. Dat zal een weerslag hebben op de hele krantensector.

Zult u, zoals u op 26 maart 2024 in deze commissie hebt aangekondigd, erop toezien dat er geen sociale dumping plaatsvindt bij bedrijven als PPP?

Gaat u de bedeling van de kranten opnieuw toewijzen aan bpost?

Welke contracten hebben de verdelers? Is er sprake van schijnzelfstandigheid?

Hoeveel personen hebben hun krant te laat of helemaal niet gekregen in de laatste weken?

02.02 Minister Petra De Sutter: Mevrouw Van den Bosch, in december 2023 werd bpost als bedrijf, net als de uitgevers van kranten en tijdschriften, geconfronteerd met een belangrijke verandering op het vlak van de persdistributie, namelijk het feit dat we vanaf 1 juli van dit jaar overschakelen van een systeem van persconcessie naar een systeem van belastingkredieten voor uitgevers en verenigingen.

02.01 Annik Van den Bosch (PVDA-PTB): Depuis que la distribution des journaux n'est plus assurée par bpost mais par des distributeurs privés, de nombreux abonnés reçoivent leur journal en retard, voire même pas du tout. Les distributeurs privés prétendent qu'ils ont quelques petits problèmes de rodage, mais le problème dure déjà depuis des semaines.

Comptez-vous veiller à ce qu'il n'y ait pas de dumping social au sein d'entreprises comme PPP? Comptez-vous confier à nouveau à bpost la distribution des journaux? Quels contrats ont-ils été conclus avec les distributeurs privés? Travaillent-ils avec un système de faux indépendants? Combien d'abonnés ont-ils reçu leur journal trop tard ou pas du tout?

02.02 Petra De Sutter, ministre: Il appartient au prochain gouvernement d'évaluer le nouveau système et d'y apporter les ajustements nécessaires. Nous ne pouvons pas le faire dans le cadre d'un

Het zal aan een volgende regering met volheid van bevoegdheid zijn om het systeem te evalueren en eventueel bij te sturen. Dat kunnen wij niet doen in lopende zaken. Daar kan ik dus geen uitspraken over doen.

Wat is er intussen gebeurd? Bpost heeft geprobeerd om voor de kranten zo goed mogelijk te reageren op deze situatie door concurrentiële oplossingen te bedenken voor de persdistributie. Die zijn in de markt gezet, dus daar moet bpost dan ook rekening mee houden. Ze hebben daarvoor gedeeltelijk hun dochteronderneming AMP ingezet. Daardoor kon een groot deel van de volumes in de sector behouden blijven.

In Oost-Vlaanderen staat PPP in voor de bedeling van de kranten. In de andere provincies zal de overdracht naar AMP gefaseerd verlopen. Het is evident dat als men een dergelijke ingrijpende verandering in het systeem doorvoert er in het begin kinderziektes kunnen zijn. Het is uiteraard niet onverwacht dat we dergelijke problemen moeten verhelpen.

AMP heeft de issues die zich sinds midden oktober in de pilootfase aandienen en die neerkomen op 5,7 % van het volume dat aan AMP werd overgedragen dan ook meteen aangepakt. In hoofdzaak had dit betrekking op het feit dat de nieuwe bezorgers in het begin nog niet vertrouwd waren met hun nieuwe rondes. Wat heeft men dan gedaan? Men heeft het rittenplan aangepast en boven op de contractuele medewerkers van AMP extra transportpartners en mensen ingezet om lokale lacunes op te vangen en problemen op te lossen.

Men deelt mij mee dat AMP constant de logistieke processen en rittenstructuren monitort en die indien nodig bijstuurt. Het aantal klachten is daardoor gedaald tot 1,23 % van de overgedragen volumes voor de leveringen op weekdays. U weet dat de overdracht nog niet helemaal is gebeurd en dat bpost op veel plaatsen zelf nog de kranten bedeeft.

Het relatief lage aantal klachten dat er nu nog is, heeft hoofdzakelijk betrekking op latere levering en slechts uitzonderlijk op niet-levering. Die latere levering is trouwens voorzien in de contracten. De lessen die uit deze pilootfase kunnen worden getrokken, worden meegenomen in de opstart in latere regio's. Voor AMP is, net zoals voor bpost, het verzekeren van de leverkwaliteit aan de abonnees immers een belangrijke zorg.

Zoals ik al zei, gebeurt die overdracht gefaseerd, per regio. AMP is stapsgewijs aan het overnemen. Midden oktober zijn er pilootprojecten gestart in Aartselaar, Lanaken, Vilvoorde, Kampenhout, Beerse, Hoogstraten, Blankenberge en Puurs. In alle andere gemeenten gebeurt de verdeling nog altijd door bpost.

Wat betreft het statuut van de arbeidscontracten bij PPP, zult u wel weten dat ik, net zoals voor heel de sector, altijd heb benadrukt dat constructies van schijnzelfstandigheid onaanvaardbaar zijn. Dat werknemers onder correcte arbeidsvoorwaarden in dienst moeten worden genomen, is voor mij vanzelfsprekend.

02.03 Annik Van den Bosch (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, bedankt voor uw antwoord. Ik begrijp dat ik mijn specifieke vragen aan de volgende regering zal moeten voorleggen.

gouvernement en affaires courantes.

En Flandre orientale, PPP est chargé de la distribution des journaux. Dans les autres provinces, une filiale de bpost – AMP – assurera la distribution de la presse. Le transfert se fera de façon graduelle.

Il va de soi qu'il peut y avoir des problèmes de démarrage. AMP a été confronté à des problèmes avec 5,7 % des journaux à distribuer depuis le début de la phase de test à la mi-octobre 2024. On s'est attelé immédiatement à résoudre ces problèmes, qui étaient dus au fait que les nouveaux livreurs n'étaient pas encore familiarisés avec leurs tournées de distribution. Le plan des tournées a été adapté et des partenaires de transport et du personnel supplémentaires ont été mobilisés pour résoudre les problèmes locaux. En conséquence, le nombre de plaintes est tombé à 1,23 % des livraisons en semaine. Il s'agit principalement de retards de livraison et, très exceptionnellement, de non-livraison.

La phase de test a démarré à Aartselaar, Lanaken, Vilvoorde, Kampenhout, Beerse, Hoogstraten, Blankenberge et Puurs. Dans toutes les autres communes, la distribution est toujours assurée par bpost.

J'ai toujours insisté sur le fait que les constructions de fausse indépendance sont inacceptables. Il va de soi que les travailleurs doivent être employés dans des conditions de travail correctes.

02.03 Annik Van den Bosch (PVDA-PTB): Je vais devoir soumettre mes questions au prochain

gouvernement.

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

03 Vraag van Alexander Van Hoecke aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheids-bedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De verlieslatende activiteiten van bpost" (56000914C)

03 Question de Alexander Van Hoecke à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Les activités déficitaires de bpost" (56000914C)

03.01 Alexander Van Hoecke (VB): Mevrouw de minister, tijdens het derde kwartaal werd voor het eerst verlies geleden op de Belgische activiteiten van bpost. Het gaat daarbij over de bedeling van kranten, tijdschriften, brieven en pakjes. Per 100 euro omzet werd een bedrijfsverlies van 0,8 euro geleden. Ter vergelijking, toen het postbedrijf in 2013 naar de beurs ging, was er per 100 euro omzet nog een bedrijfs-winst van 15 euro.

Voor de oorzaak hoeven we niet ver te zoeken. Het wegvallen van de subsidies voor de krantenbedeling deden de opbrengsten van bpost met 20 miljoen euro slinken.

De financieel directeur van bpost, Philippe Dartienne, erkende dat de Belgische organisatie zal moeten bijgestuurd worden. Er is weliswaar vertrouwen binnen het postbedrijf dat het vierde kwartaal, met daarin de kerst- en eindejaarsperiode, de resultaten zal opkrikken.

Op 1 januari 2025 verhoogt bpost ook al de tarieven voor postzegels voor brieven en het versturen van pakjes.

Hoe ernstig is het effect van de verlieslatende resultaten van bpost op het postbedrijf volgens u? Hebt u hierover een onderhoud gehad met het bedrijf? Zo ja, met wie precies en welke inzichten kwamen hieruit voort? Zo niet, plant u nog een onderhoud over de resultaten?

Plant bpost herstructureringen die jobverlies met zich mee kunnen brengen? Deelt u het vertrouwen van bpost dat het vierde kwartaal de bedrijfsresultaten zal opkrikken? Zal de verhoging van de tarieven voor postzegels voor brieven en het versturen van pakjes de concurrentiekracht van bpost niet ondermijnen?

03.02 Minister Petra De Sutter: Mijnheer Van Hoecke, het klopt dat ik als voogdijminister in toepassing van de *relationship agreement*, dat we enkele jaren geleden hebben ingevoerd en waardoor ik bepaalde informatie van bpost verkrijg, frequent overleg heb met bpost over de uitdagingen waar het bedrijf voor staat en over concrete dossiers indien die relevant zijn.

De strategie die door de raad van bestuur werd goedgekeurd en die door CEO Chris Peeters tijdens het bedrijfsbezoek van deze commissie op 19 november 2024 werd toegelicht, werd ook met mij besproken. Vertrekkend van een analyse van de historische sterktes van het bedrijf, zoals zijn nabijheid bij de inwoners van het land en van een veranderende context en klantenvoorkeuren, wil die strategie het bedrijf doen evolueren en groeien. Daarop heeft het management een langetermijnplan voor 2025-2029 opgesteld met een bijhorend financieel traject. In uitvoering van dat plan zal het bedrijf dringend verder

03.01 Alexander Van Hoecke (VB): Pour la première fois, bpost a affiché une perte sur ses activités en Belgique, notamment au troisième trimestre. La cause en est la perte des subventions pour la distribution des journaux. Philippe Dartienne, directeur financier de bpost, a reconnu que des ajustements seront nécessaires. Il est persuadé que la période de fin d'année permettra de rattraper une bonne partie des pertes et il est également prévu d'augmenter les tarifs pour les envois.

Comment la ministre voit-elle la situation chez bpost? Des concertations sont-elles organisées avec l'entreprise? L'augmentation des tarifs ne risque-t-elle pas de nuire à son pouvoir concurrentiel?

03.02 Petra De Sutter, ministre: Dans le cadre de notre accord de relation, je me consulte régulièrement avec bpost. La stratégie qui a été récemment approuvée a également été discutée avec moi. Elle vise à exploiter les forces historiques de l'entreprise et à la faire évoluer et croître. La direction a greffé son plan à long terme 2025-2029 sur cette stratégie. Il est urgent que l'entreprise poursuive son évolution vers le secteur de la logistique de colis avec des solutions intégrales pour les clients.

moeten transformeren naar het segment van pakjeslogistiek, met integrale oplossingen voor de klanten, voorbij de klassieke b2c-markt waarin ze nu het grootste marktaandeel heeft.

Door de digitalisering is de brievenmarkt heel sterk afgekald, zoals u weet. Daardoor moet bpost verder werken aan de integratie, vooral op het vlak van logistiek, die aan de pakjesbedeling is gekoppeld.

Het vierde kwartaal van 2024 zal zeker goed zijn, dat is traditioneel zo, en bijdragen aan de jaarresultaten van 2024. Het is natuurlijk zo dat de effecten van die transformatieprojecten in de eerstkomende twee jaren cruciaal zullen zijn om de fundamenteën van een structurele kentering ten goede in de resultaten te kunnen waarnemen. Ja, er is wel wat veranderd in de laatste twee jaren. Het is geen geheim dat er inkomsten uit bepaalde overheidscontracten zijn weggevallen. Er is dus nood aan een transformatie van de bedrijfseconomische organisatie en een voortzetting van de bedoeling om een stevige lokale verankering verder uit te bouwen, die dat natuurlijk allemaal vergroot.

Met betrekking tot uw vragen over de tarieven van bpost is het niet aan mij om mij uit te spreken over het commerciële beleid. Ik krijg die vraag heel vaak, maar ik moet altijd hetzelfde antwoord geven. bpost functioneert in een open en concurrentiële markt, zoals Europa heeft bepaald.

De tariefwijzigingen van postzegels gebeurt in een sterk gereguleerd kader. U kent de reglementering en het toezicht van het BIPT ongetwijfeld. De tarieven zijn gebaseerd op wijzigingen in de kosten van het bedrijf voor de verwerking en uitreiking van de zendingen, bijvoorbeeld de loon- en energiekosten en de kosten per bezorgde brief. Dat wordt in een ingewikkelde formule gegoooid. Dat is op dit moment natuurlijk een negatieve factor, mede door de daling van de postvolumes. Dat bepaalt de tarieven voor de postzegels, onder het toezicht van het BIPT.

Met betrekking tot de langetermijnplanning kan ik u ook zeggen dat bpost kwalitatieve jobs aan de medewerkers wil blijven aanbieden. Een sociaal plan is dus niet aan de orde, zoals ik al eerder heb gezegd.

03.03 Alexander Van Hoecke (VB): Mevrouw de minister, ik ben tevreden dat u er vertrouwen in hebt. Het is ook zeer goed nieuws dat een sociaal plan niet aan de orde is. De komende kwartalen zullen inderdaad fundamenteel zijn voor het bedrijf bpost op middellange en lange termijn. Die transformatie is volop aan de gang, bpost schakelt om en wordt meer en meer een pakjesbedrijf.

We mogen wel niet vergeten dat brievenpost er de komende jaren nog steeds toe zal doen. Het is nog steeds een groot aandeel, momenteel het grootste aandeel, van de werkzaamheden van bpost.

We zullen afwachten wat de toekomst brengt. Ik hoor dat u vertrouwen hebt in het vierde kwartaal. We zien wel wat dat geeft.

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

04 Samengevoegde vragen van

En cette ère du numérique, le marché du courrier postal s'est beaucoup contracté et bpost doit dès lors se focaliser sur d'autres activités. Les résultats du quatrième trimestre sont traditionnellement bons et permettront d'améliorer le résultat annuel.

Au cours des deux prochaines années, les effets des projets de transformation devront se traduire par de meilleurs résultats. C'est plus pertinent que jamais, les recettes provenant de certaines concessions ayant été perdues.

Il ne m'appartient pas de me prononcer sur la politique commerciale de bpost ni, par conséquent, sur les tarifs. bpost opère dans un marché ouvert et concurrentiel, tel que défini par l'Europe. L'IBPT surveille les changements de tarifs des timbres-poste, lesquels sont basés sur des modifications des coûts chez bpost.

bpost ayant l'intention de continuer à offrir des emplois de qualité à ses employés, un plan social n'est pas d'actualité.

03.03 Alexander Van Hoecke (VB): Il est positif qu'un plan social ne soit pas à l'ordre du jour. Bien qu'une transformation de bpost soit effectivement nécessaire, on ne peut pas perdre de vue que le service de la poste aux lettres reste important.

- Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De opvolging van de hoorzitting met Proximus" (56001293C)
- Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De opvolging van de hoorzitting met Proximus" (56001331C)
- Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post) over "De opvolging van de hoorzitting met Proximus" (56001332C)

04 Questions jointes de

- Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Le suivi de l'audition de Proximus" (56001293C)
- Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Le suivi de l'audition de Proximus" (56001331C)
- Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques, Télécoms et Poste) sur "Le suivi de l'audition de Proximus" (56001332C)

04.01 Michael Freilich (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik dank u voor uw aanwezigheid en om mijn vragen te willen beantwoorden. Ik heb drie vragen. Indien u mij toestaat, zal ik ze bundelen. De vragen gaan over het ontslag van de CEO van BICS, een dochteronderneming van Proximus, met name de heer Matteo Gatta.

Volgens mijn informatie werd de betrokkene ontslagen door Proximus, maar was het niet de directeur of CEO maar wel de voorzitter van de raad van bestuur, Stefaan De Clerck, die aan Matteo Gatta het nieuws bekendmaakte dat hij ontslagen was. Hij escorteerde hem ook uit het kantoor en vroeg hem zijn laptop terug.

Ik heb het voorgaande ook tijdens de commissiehoorzitting met Proximus naar voren gebracht en gevraagd. Ik heb geen antwoord gekregen. Ik ben benieuwd te horen of u een en ander kunt bevestigen of ontkennen. Indien het effectief klopt, is de normale procedure dan dat een voorzitter zoiets doet? Er is ook een klokkenluidersprocedure gestart. Hebt u die audit ooit ingekeken of bent u daarover ooit gebriefd? Had u daarvan kennis?

Mijn tweede vraag gaat over de verlenging van het mandaat van de heer Boutin. Dat is gebeurd toen de regering in lopende zaken was, tijdens het reces. Ik weet dat u zult antwoorden dat niet de regering het mandaat verlengt. Dat weten we. Dat gebeurt door de raad van bestuur. De regering controleert echter wel de raad van bestuur. Het is dan ook normaal dat er communicatie is tussen u en de voorzitter van de raad van bestuur.

Mijn vraag is dus niet zozeer wie het mandaat heeft verlengd, maar wel of u daarvan kennis had. Hebt u daarover gesproken met Stefaan De Clerck of bent u plots wakker geworden en hebt u net zoals ik in de krant gelezen dat het mandaat was verlengd? Dat is belangrijk om te weten. Ik vermoed dat u het effectief wist en dat u daarover was geïnformeerd. Welke stappen hebt u ondernomen? Hebt u überhaupt iets gedaan? Hebt u vragen gesteld?

Hoe staat u tegenover de toekenning van forse bonussen? Ik dacht dat het om 400.000 euro extra per jaar gaat. Dat is natuurlijk heel mooi voor de betrokken CEO, maar problematisch indien daarin geen enkele *downsize* vervat zit. Dat betekent immers dat de betrokkene zijn 400.000 euro extra krijgt boven op zijn 600.000 euro, ongeacht of er goede dan wel slechte resultaten worden geboekt. Zoiets doen, is sowieso geen goed idee in het kader van *good corporate governance*. Bent u ook die mening toegegaan?

04.01 Michael Freilich (N-VA): Matteo Gatta, le CEO de la filiale BICS, a été licencié par Proximus. Est-il exact que ce n'est pas le CEO ou le directeur, mais le président du conseil d'administration, M. Stefaan De Clerck, qui en a informé M. Gatta et qui l'a accompagné lorsqu'il a quitté son bureau? S'agit-il de la procédure normale? Une procédure relative aux lanceurs d'alerte a également été lancée. Êtes-vous au courant de l'audit en la matière?

Le mandat de M. Boutin a été prolongé en période d'affaires courantes. Je sais que c'est le conseil d'administration qui en décide, mais le gouvernement contrôle le conseil d'administration. Êtiez-vous au courant de cette prolongation? En avez-vous discuté avec Stefaan De Clerck? Avez-vous posé des questions ou entrepris d'autres démarches?

Que pensez-vous des primes accordées? Êtes-vous d'accord pour dire qu'il ne témoigne pas de bonne gouvernance de donner à quelqu'un 400 000 euros supplémentaires en plus de son salaire de 600 000 euros, quels que soient les résultats obtenus?

Les actions de Proximus se sont effondrées comme un château de cartes. Reconnaissez-vous que vous partagez une responsabilité politique dans le cadre de ce fiasco?

L'obligation perpétuelle a-t-elle fait

Tot slot, mijn derde vraag gaat iets breder. Het aandeel van Proximus is als een kaartenhuisje in elkaar gezakt. Toen ik deze vraag indiende, stond het boven 6 euro. Vandaag staat het aandeel op 4,90 euro. De grap gaat dat het aandeel van Proximus – dus niet Proximus zelf – de strijd aangaat met Digi. Digi heeft immers aangekondigd dat men vanaf nu voor 5 euro per maand onbepaald kan bellen en 15 gigabyte kan downloaden. Het aandeel van Proximus, dat ooit op 32 euro stond, is nu net onder de prijs van Digi gedoken. Dat is natuurlijk een grap, een boutade, maar ik wil weten of u enige politieke verantwoordelijkheid erkent in dat fiasco? Die vraag kunnen we natuurlijk ook stellen over bpost.

Ik heb ook een eerder technische vraag over de coupon van de perpetuele obligatie van maar liefst 700 euro. Officieel zijn dat geen schulden, maar toch is het een schuld, zonder dat dat zo in de boekhouding wordt ingeschreven, om een leuk buitenlands avontuur te financieren. Is er daarin een rente-indekking of hedge voorzien?

04.02 Minister **Petra De Sutter**: Mijnheer Freilich, volgens de afspraken tussen de raad en de CEO moet de CEO voor het ontslag van de leden van het directiecomité en van de CEO van BICS de toestemming vragen aan de raad van bestuur. Om die reden is het niet abnormaal dat de voorzitter is tussengekomen in het proces. De praktische ontslagregeling als dusdanig is gebeurd door de lead HR, lid van het directiecomité van Proximus.

Ik ben er als bevoegd minister inderdaad van op de hoogte gebracht dat er een klokkenluidersprocedure is geweest. Men heeft mij ook de conclusie van die procedure meegedeeld, namelijk dat er geen sprake was van fraude noch enige intentie tot fraude en dat het een puur commercieel geschil betrof tussen BICS en Telesign. De benoeming van de CEO, waarnaar u opnieuw verwijst – want u hebt dat al eerder gedaan –, en dus ook de verlenging van zijn mandaat en de verloning behoren, zoals u weet, tot de exclusieve bevoegdheid van de raad van bestuur.

Sedert de wetswijziging van 7 december 2015 komt de regering hier niet meer in tussen. Die wet beoogde, zoals u weet, de modernisering van de wet van 21 maart 1991, inzonderheid door de wijze van benoeming en de werking van de bestuursorganen van beursgenoteerde autonome overheidsbedrijven af te stemmen op de gewone regels van corporate governance die gelden voor beursgenoteerde vennootschappen. In uitvoering van het *relationship agreement* – we hebben er een met bpost en ook een met Proximus; het regelt de communicatie tussen Proximus en de voogdijminister, in dit geval mezelf dus – heeft de voorzitter van de raad van bestuur me daarvan op de hoogte gebracht.

Het aandeel is inderdaad verder gezakt door onder andere de uitkering van het dividend. Uiteraard is het zo dat de lancering van de vierde operator ook een impact heeft, daar hebt u ook naar verwezen. Ik zal er toch aan toevoegen dat het niet hoeft te verbazen dat persoonlijke aanvallen op het bedrijf en op de CEO de ongerustheid van de markt vergroten en de druk op het aandeel alleen maar kunnen doen toenemen, wat ik betreurt.

Uw laatste vraag was enigszins technisch. Proximus laat me weten dat

l'objet d'une couverture d'intérêts?

04.02 **Petra De Sutter**, ministre: Selon les accords conclus, le CEO doit demander l'accord du conseil d'administration pour le licenciement des membres du comité de direction et du CEO de BICS. Il n'est donc pas anormal que le président du conseil d'administration soit impliqué dans ce processus. L'organisation pratique du licenciement a été effectuée par le *lead HR*.

En tant que ministre compétente, j'ai été informée de la procédure relative aux lanceurs d'alerte. Il a été jugé qu'il n'y avait pas de fraude ou d'intention de frauder. Il s'agissait d'un litige purement commercial entre BICS et Telesign.

Le conseil d'administration est seul compétent pour la nomination du CEO, le renouvellement de son mandat et sa rémunération.

Depuis la modification de la loi, le 7 décembre 2015, le gouvernement n'intervient plus dans ce domaine mais, conformément à l'accord de relation, le président du conseil d'administration m'en a informée.

L'action a en effet continué à baisser, notamment à cause du versement du dividende. Le lancement d'un quatrième opérateur a évidemment aussi eu un impact. En

er geen renterisico is op de hybride obligatie tussen vandaag en 2 oktober 2031. De coupon op de hybride obligatie is vastgezet op 4,75 % tot 2 oktober 2031 en Proximus geeft geen rentederivaat in de plaats om de herprijsing van zijn in oktober 2024 uitgegeven hybride obligatie te dekken of te anticiperen. Het is eigenlijk eerder wel te verwachten voor alle bedrijfsobligaties – en dat is ook een standaard marktpraktijk – dat ze worden opgeroepen en geherfinancierd tijdens het eerste oproepvenster, in dit geval tussen 2 juli 2031 en 2 oktober 2031. De herfinanciering in 2031 kan dan plaatsvinden via een nieuw uitgegeven hybride obligatie samen met een oproep op de uitstaande hybride obligatie – en dat kan in combinatie met een schuldbeheeroefening –, via een nieuw uitgegeven senior obligatie of via een terugbetaling in contanten. Proximus laat me weten dat het voorlopig alle opties open wil houden en dat het dichterbij het tijdstip zelf, 2031, het meest geschikte alternatief zal selecteren. Dat zal afhangen van de kapitaalstructuur, de kredietwaardigheid, de kasstroomgeneratie van de groep op dat moment. De huidige veronderstelling is dat Proximus zal oproepen en herfinancieren met een nieuwe hybride obligatie tijdens dat eerste oproepvenster in 2031.

[04.03] Michael Freilich (N-VA): Mevrouw de minister, dat is geen voorbeeld van goed financieel management, want bij gebrek aan hedging na 2031 zal Proximus de obligatielening moeten voortzetten, ook al zal dat gepaard gaan met de betaling van een veel hogere interest. De lening is immers zo ontworpen dat er voor de berekening van de uit te betalen coupon altijd een paar basispunten worden toegevoegd, precies omwille van de garantie op terugbetaling. Indien Proximus dat geld echter niet heeft, zal het elk jaar 50 tot zelfs 75 miljoen euro opzij moeten zetten voor de terugbetaling. Dat is heel wat. Hier is dus geen sprake van een goed financieel management. Het is bekend dat bedrijven of bestuursniveaus die dergelijke obligaties uitgeven, meestal in moeilijkheden zijn. Dat is bijvoorbeeld het geval met het Waals Gewest en de steden Charleroi en Mechelen.

Het is geen slechte techniek om een obligatie uit te geven. Sommige landen doen dat ook, maar alleen als de rente heel laag staat. Zo verwerven ze een winst. Vandaag staat de rente niet erg laag en gaat ze bovendien in stijgende lijn. Dat baart mij zorgen.

Voorts hebt u niet geantwoord op mijn vraag of u iets hebt ondernomen, nadat u te horen kreeg dat het mandaat van de CEO werd verlengd. U zei dat u werd ingelicht, maar hebt u zich bij die beslissing geen vragen gesteld? Hebt u niet gevraagd waarom het mandaat werd verlengd, terwijl men in lopende zaken is en of dat wel een goede zaak was? Hebt u erop gewezen dat het geen goed idee was om de CEO van een bedrijf met een ongunstige beurskoers, een loonsverhoging van 400.000 euro te geven?

Ofwel hebt u die vragen niet gesteld en dan pleegt u schuldig verzuim als minister. Ofwel hebt u ze wel gesteld en heeft men niet naar u geluisterd en laat u met zich sullen. Ongeacht het antwoord is het feit dat u daar vandaag niet op wil ingaan, problematisch.

Ik heb u ook naar de politieke verantwoordelijkheid gevraagd, maar daarop hebt u niet geantwoord. U hebt de rollen omgekeerd, waardoor het nu mijn fout lijkt. Er worden publiek vragen gesteld over de rol van de CEO en u zegt dat te betreuren, aangezien door die vragen de beurskoers verder onder druk staat. Dat is niet juist, want onder uw

outr, les attaques personnelles contre l'entreprise et son CEO accentuent l'agitation du marché, ce que je regrette.

Il n'y a pas de risque de taux d'intérêt sur l'obligation hybride entre ce jour et le 2 octobre 2031. Le coupon est fixé à 4,75 % jusqu'au 2 octobre 2031 et Proximus n'a pas conclu de dérivés sur taux pour anticiper une réévaluation du prix. Toutes les obligations d'entreprise devraient être refinancées lors de la période comprise entre le 2 juillet et le 2 octobre 2031. Pour l'instant, Proximus laisse toutes les options ouvertes pour choisir l'alternative la plus appropriée en 2031.

[04.03] Michael Freilich (N-VA): Cela ne témoigne pas d'une bonne gestion financière car en l'absence de couverture après 2031, Proximus devra poursuivre l'emprunt obligatoire, mais à un taux d'intérêt beaucoup plus élevé. Si Proximus ne dispose pas de l'argent d'ici là, l'opérateur devra réserver chaque année 50 à 75 millions d'euros pour le remboursement. Qui-conque émet de telles obligations n'est généralement pas en bonne santé financière, surtout si les taux d'intérêt ne sont pas très bas au moment de l'émission.

Vous n'avez pas répondu à la question de savoir si vous aviez réagi au renouvellement du mandat du CEO. Vous n'avez non plus rien répondu à propos de l'augmentation de son salaire. Soit vous n'avez pas posé de questions et dans ce cas, vous faites preuve d'abstention coupable, soit vous les avez posées et on se moque de vous. Quoi qu'il en soit, votre silence est problématique.

Vous ne soufflez plus mot non plus de votre responsabilité politique. Vous déclarez que le cours de l'action est mis davantage encore sous pression par les questions concernant le CEO, ce qui donne l'impression que la chute du cours de l'action serait de ma faute. Pendant

leiderschap is het aandeel gezakt van zowat 20 euro in het begin tot 5 of 6 euro nu; dat betreur ik. Pas helemaal op het einde van die curve zijn we begonnen met vragen te stellen in het Parlement. Ik heb vijf jaar lang gewacht en niet te veel bekritiseerd, omdat ik van mening ben dat een nieuwe CEO voldoende tijd moet krijgen. Daarmee wil ik redelijk omspringen. Op een bepaald moment echter vind ik dat we de alarmbel moeten luiden.

Stefaan De Clerck hanteert dezelfde argumentatie dat de beurskoers zakt ten gevolge van vragen van de MR en de N-VA, maar ik vind dat een smerig spelletje. De investeerders weten goed genoeg waarom de beurskoers zakt. De reden is dat men geen vertrouwen heeft in de strategie van het bedrijf.

Het aandeel van Proximus is afgelopen zomer, meer specifiek op 25 juli, met 20 % gezakt. Net op die dag werd aangekondigd dat het mandaat van de heer Boutin, de CEO, nog eens met zes jaar zou worden verlengd. Een daling met 20 % op één dag, *il faut le faire*. Was dat mijn fout of de fout van Georges-Louis Bouchez? Absoluut niet. Daarom heb ik u gevraagd waar de politieke verantwoordelijkheid ligt. Op die vraag geeft u geen antwoord. U wijst met de vinger naar mij; u betreurt mijn houding. Welnu, ik speel de bal naar u terug; ik betreurt uw houding.

De **voorzitter**: Mevrouw de minister, er werden nog bijkomende vragen gesteld en ik heb u heel fel neen zien schudden. Hebt u nog zin of behoefte om die bijkomende vragen te beantwoorden?

04.04 Minister **Petra De Sutter**: Mijnheer de voorzitter, ik denk dat mijn antwoord duidelijk en volledig was.

De **voorzitter**: Dat is genoteerd.

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

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 14.46 uur.
La réunion publique de commission est levée à 14 h 46.*

que vous étiez compétente en la matière, le cours de l'action a chuté de manière importante. J'ai temporisé pour donner du temps au nouveau CEO. Mais je ne peux pas attendre indéfiniment avant de tirer la sonnette d'alarme. M. Stefaan De Clerck affirme également que le cours de l'action baisse parce que le MR et la N-VA posent des questions, mais il s'agit là d'un petit jeu malhonnête. Comme si les investisseurs ne savaient pas eux-mêmes pourquoi le cours de l'action baisse. Lorsqu'il a été annoncé que le mandat du CEO serait prolongé, l'action s'est effondrée! Ni M. Bouchez ni moi n'y sommes pour quelque chose. Vous regrettez mon attitude? Je regrette la vôtre.