

**SERVICE PUBLIC FEDERAL EMPLOI,
TRAVAIL ET CONCERTATION SOCIALE**

[2021/200235]

Juridictions du travail. — Avis aux organisations représentatives. — Place vacante d'un conseiller social effectif au titre d'employeur, appartenant au régime linguistique français, à la Cour du travail de Liège en remplacement de Monsieur Thierry TOUSSAINT

Les organisations représentatives intéressées sont invitées à présenter les candidatures à cette fonction conformément aux articles 2 et 3 de l'arrêté royal du 7 avril 1970 et au plus tard dans les trois mois qui suivent la publication du présent avis.

Ces présentations doivent être adressées au SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, Service des Juridictions du travail, rue Ernest Blerot 1, à 1070 Bruxelles.

Elles mentionneront pour chaque candidat : ses noms et prénoms, son numéro de registre national, son adresse email personnelle, son numéro de téléphone et sa profession. Une copie du diplôme ou une attestation dans la langue dans laquelle siégera le candidat sera jointe pour chaque nouveau candidat.

**FEDERALE OVERHEIDSDIENST WERKGELEGENHEID,
ARBEID EN SOCIAAL OVERLEG**

[2021/200235]

Arbeidsgerichten. — Bericht aan de representatieve organisaties. — Openstaande plaats van een werkend raadsheer in sociale zaken, als werkgever, behorend tot het Franse taalstelsel, bij het Arbeidshof van Luik ter vervanging van de heer Thierry TOUSSAINT

De betrokken organisaties worden verzocht de kandidaturen voor te dragen overeenkomstig de artikelen 2 en 3 van het koninklijk besluit van 7 april 1970 en uiterlijk binnen de drie maanden na de bekendmaking van dit bericht.

De voordrachten van de kandidaten moeten worden gericht aan de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, Dienst Arbeidsgerichten, Ernest Blerotstraat 1, 1070 Brussel.

Zij moeten voor iedere kandidaat vermelden : zijn naam en voor-naam, zijn rijksregisternummer, zijn persoonlijk e-mailadres, zijn telefoonnummer en zijn beroep. Een kopie van een diploma of een getuigschrift in de taal waarin de kandidaat zal zetelen, zal voor iedere nieuwe kandidaat bijgevoegd worden.

**SERVICE PUBLIC FEDERAL EMPLOI,
TRAVAIL ET CONCERTATION SOCIALE**

[2021/200233]

Juridictions du travail. — Avis aux organisations représentatives. — Place vacante d'un juge social effectif au titre de travailleur ouvrier au Tribunal du travail d'Eupen en remplacement de Monsieur Edgard ZIANS

Les organisations représentatives intéressées sont invitées à présenter les candidatures à cette fonction conformément aux articles 2 et 3 de l'arrêté royal du 7 avril 1970 et au plus tard dans les trois mois qui suivent la publication du présent avis.

Ces présentations doivent être adressées au SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, Service des Juridictions du travail, rue Ernest Blerot 1, à 1070 Bruxelles.

Elles mentionneront pour chaque candidat : ses noms et prénoms, son numéro de registre national, son adresse email personnelle, son numéro de téléphone et sa profession. Une copie du diplôme ou une attestation dans la langue dans laquelle siégera le candidat sera jointe pour chaque nouveau candidat.

**FEDERALE OVERHEIDSDIENST WERKGELEGENHEID,
ARBEID EN SOCIAAL OVERLEG**

[2021/200233]

Arbeidsgerichten. — Bericht aan de representatieve organisaties. — Openstaande plaats van een werkend rechter in sociale zaken, als werknemer-arbeider bij de Arbeidsrechtbank van Eupen ter vervanging van de heer Edgard ZIANS

De betrokken organisaties worden verzocht de kandidaturen voor te dragen overeenkomstig de artikelen 2 en 3 van het koninklijk besluit van 7 april 1970 en uiterlijk binnen de drie maanden na de bekendmaking van dit bericht.

De voordrachten van de kandidaten moeten worden gericht aan de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, Dienst Arbeidsgerichten, Ernest Blerotstraat 1, 1070 Brussel.

Zij moeten voor iedere kandidaat vermelden : zijn naam en voor-naam, zijn rijksregisternummer, zijn persoonlijk e-mailadres, zijn telefoonnummer en zijn beroep. Een kopie van een diploma of een getuigschrift in de taal waarin de kandidaat zal zetelen, zal voor iedere nieuwe kandidaat bijgevoegd worden.

COMITE CONSULTATIF POUR LES SERVICES POSTAUX

[C – 2021/40088]

Avis du Comité consultatif pour les Services postaux concernant les mesures à adopter à la suite de la crise du COVID

Bruxelles, le 15 janvier 2021

1 Introduction

La crise liée à l'épidémie de Coronavirus du printemps 2020 a mis en lumière l'importance des activités postales pour la population et les entreprises belges. Ces événements ont contraint les opérateurs postaux à opérer dans des conditions extrêmes et inédites. La pandémie a eu un impact considérable sur le secteur en matière de flux transfrontaliers, de volumes et de chiffre d'affaires, de clientèle et de qualité de service, de personnel, de transport aérien et de recours aux autres moyens de transport. Lors de la réunion plénière du 5 juin 2020, certains membres du Comité consultatif pour les services postaux ont ainsi exprimé le souhait que le fruit de leur expérience soit communiqué aux autorités afin de contribuer un bon fonctionnement du secteur postal.

RAADGEVEND COMITE VOOR DE POSTDIENSTEN

[C – 2021/40088]

Advies van het Raadgevend Comité voor de postdiensten betreffende de maatregelen die aangenomen moeten worden naar aanleiding van de COVID-crisis

Brussel, 15 januari 2021

1 Inleiding

De crisis die het coronavirus in het voorjaar van 2020 heeft ontketend, heeft het belang van de postale activiteiten voor de Belgische bevolking en ondernemingen aangetoond. Deze gebeurtenissen hebben de postoperatoren verplicht om in extreme en nooit eerder geziene omstandigheden te werken. De pandemie heeft een aanzienlijke impact gehad op de sector in termen van grensoverschrijdende stromen, volumes en omzet, klanten en dienstkwaliteit, personeel, luchttransport en het gebruik van andere transportmiddelen. Tijdens de plenaire vergadering van 5 juni 2020 hebben sommige leden van het Raadgevend Comité voor de postdiensten aldus de wens geuit dat het resultaat van hun ervaring zou worden meegedeeld aan de overheid teneinde bij te dragen tot de goede werking van de postsector.

2 Contexte général

Les Etats membres de l'Union européenne, conscients du rôle crucial rempli par le secteur postal, ont encouragé un fonctionnement ininterrompu du service universel et des opérateurs postaux. Outre les mesures générales applicables à tous les secteurs économiques et publics, des textes légaux ou réglementaires particuliers ont été adoptés, pour permettre aux prestataires concernés d'ajuster temporairement leurs méthodes et conditions de collecte et de distribution des envois.

En Belgique, les opérateurs postaux qui ont joué un rôle majeur durant la période de confinement ont été inclus dans la liste des services annexés à l'arrêté ministériel du 24 mars 2020. Ils ont été considérés comme des services essentiels, nécessaires pour protéger les intérêts vitaux de la Nation et les besoins de la population. Cette qualification comme service essentiel a, par la suite, été confirmée par l'arrêté ministériel du 28 octobre 2020 portant des mesures d'urgence pour limiter la propagation du coronavirus COVID-19. Les entreprises concernées sont cependant toujours tenues de veiller, autant que possible, au respect des mesures de distanciation sociale. De même, l'article 8 de l'arrêté ministériel du 23 mars 2020 portant des mesures d'urgence pour limiter la propagation du coronavirus COVID-19, dispose que : « Il est interdit de se trouver sur la voie publique et dans les lieux publics, sauf en cas de nécessité et pour des raisons urgentes telles que : ...avoir accès aux distributeurs de billets des banques et des bureaux de poste ».

Des mesures temporaires ont donc été adoptées par les opérateurs : réitération des procédures d'hygiène, signature et réception des articles, livraison à un point central, matériel de protection (gants, masques, antiseptiques), télétravail, mise en place de panneaux de protection, lignes de séparation. Le service postal a continué à prester ses fonctions essentielles (santé, paiement des pensions, livraison de produit de première nécessité) et les exigences légales de fréquence et de qualité liées au service universel ont été temporairement réduites par la force des choses. Des adaptations ont été prévues pour la livraison des pensions, du courrier recommandé et des colis.

L'IBPT a contrôlé le respect de la continuité de la prestation des services postaux, en particulier chez le prestataire de service universel, lequel est légalement tenu de faire rapport. Les autres opérateurs ont été consultés à propos des mesures de protection et des ajustements opérationnels effectués(1). L'IBPT a fait un rapport régulier de ces mesures au Centre de Crise du Gouvernement. L'IBPT a mis en évidence les besoins du secteur en matière d'équipement de première protection, en proposant des solutions flexibles. Il a fait office d'intermédiaire entre le secteur et le Centre de Crise, à la demande du Cabinet. Il a répondu aux questions ponctuelles de certains opérateurs.

La crise liée à l'épidémie de Coronavirus a démontré la capacité des réseaux postaux à répondre aux besoins de la population en cas de crise. Les opérateurs ont prouvé qu'ils étaient capables de s'adapter rapidement et d'innover. Ils ont fourni des services essentiels aux citoyens dans des conditions extrêmes. Ils ont aidé les PME dans leur transition du physique au numérique. Enfin, ils ont permis aux entreprises du e-commerce de poursuivre leurs activités et de délivrer les colis.

Certaines conclusions utiles peuvent être dégagées des mesures adoptées durant cette période. Les opérateurs postaux ont généralement appliqué les mêmes règles, mais ils ont dû faire preuve d'initiative, au regard des circonstances. La coordination et l'échange des bonnes pratiques entre les opérateurs postaux devraient être renforcés, notamment dans le cadre des activités du Comité consultatif(2). L'échange d'information et la communication entre le régulateur et les opérateurs pourraient être renforcés dans des circonstances exceptionnelles de crise. L'IBPT devrait disposer des instruments de monitoring concernant l'ensemble des opérateurs postaux lui permettant de coordonner les activités du secteur(3). De façon générale, les opérateurs postaux suggèrent de prévoir des procédures adaptées aux contraintes résultant des périodes de crise, selon des modalités à définir. Cela pourrait porter sur la levée des exigences de signature manuscrite en matière de livraison de colis en vue d'une harmonisation des procédures.

2 Algemeen kader

De lidstaten van de Europese Unie hebben, bewust van de cruciale rol van de postsector, een ononderbroken werking van de universele dienst en van de postoperatoren aangemoedigd. Naast de algemene maatregelen die van toepassing zijn op alle economische en openbare sectoren, zijn specifieke wettelijke of regelgevende teksten aangenomen om de betrokken aanbieders de mogelijkheid te bieden om hun methodes en voorwaarden voor ophaling en distributie van de zendingen tijdelijk aan te passen.

In België werden de postoperatoren die een belangrijke rol hebben gespeeld tijdens de lockdownperiode, opgenomen in de lijst van de diensten die toegevoegd werden aan het ministerieel besluit van 24 maart 2020. Ze werden beschouwd als essentiële diensten, die noodzakelijk zijn voor de bescherming van de vitale belangen van de Natie en de behoeften van de bevolking. Deze kwalificatie als essentiële dienst is vervolgens bevestigd door het ministerieel besluit van 28 oktober 2020 houdende dringende maatregelen om de verspreiding van het coronavirus COVID-19 te beperken. De betrokken ondernemingen dienen echter steeds zoveel mogelijk de maatregelen inzake social distancing in acht te nemen. Zo ook schrijft artikel 8 van het ministerieel besluit van 23 maart 2020 houdende dringende maatregelen om de verspreiding van het coronavirus COVID-19 te beperken voor: "Het is verboden om zich op de openbare weg en in openbare plaatsen te bevinden, behalve in geval van noodzakelijkheid en omwille van dringende redenen zoals: ... toegang te hebben tot bankautomaten en postkantoren".

De operatoren hebben dus tijdelijke maatregelen aangenomen: herhalen van de procedures inzake hygiëne, ondertekening en inontvangstneming van de artikelen, levering op een centraal punt, beschermend materiaal (handschoenen, maskers, ontsmettingsmiddelen), telewerken, plaatsing van beschermende panelen, afstandslijnen. De postdienst is zijn essentiële functies blijven vervullen (gezondheid, uitbetaling van pensioenen, levering van levensnoodzakelijke producten) en de wettelijke eisen in verband met frequentie en kwaliteit van de universele dienst werden noodgedwongen tijdelijk beperkt. Er zijn aanpassingen doorgevoerd voor de afgifte van de pensioenen, van de aangetekende post en van de pakjes.

Het BIPT heeft de naleving van de continuïteit van de verrichting van de postdiensten gecontroleerd, in het bijzonder bij de universeledienst-aanbieder, die wettelijk verplicht is om verslag uit te brengen. De overige operatoren zijn geraadpleegd over de beschermingsmaatregelen en over de operationele aanpassingen die ze hebben doorgevoerd(1). Het BIPT heeft over deze maatregelen regelmatig gerapporteerd aan het Crisiscentrum van de regering. Het BIPT heeft de behoeften van de sector inzake uitrusting voor basisbescherming onderstreept en flexibele oplossingen voorgesteld. Het heeft als tussenpersoon opgetreden tussen de sector en het Crisiscentrum op verzoek van het kabinet. Het heeft geantwoord op de specifieke vragen van sommige operatoren.

De crisis in verband met het coronavirus heeft de capaciteit van de postnetwerken bewezen om te beantwoorden aan de behoeften van de bevolking in geval van crisis. De operatoren hebben bewezen dat ze in staat waren om zich snel aan te passen en om te innoveren. Ze hebben essentiële diensten verstrekt aan de burgers in extreme omstandigheden. Ze hebben de kmo's geholpen bij hun overgang van het fysieke naar het digitale. Ten slotte hebben zij de e-commerceondernemingen in staat gesteld om hun activiteiten voort te zetten en pakjes te leveren.

Een aantal nuttige conclusies kunnen worden getrokken uit de maatregelen die tijdens deze periode zijn aangenomen. De postoperatoren hebben in het algemeen dezelfde regels toegepast, maar ze hebben, gelet op de omstandigheden bewijs moeten leveren van initiatief. De coördinatie en uitwisseling van de goede praktijken tussen de postoperatoren zouden versterkt moeten worden, met name in het kader van de activiteiten van het Raadgevend Comité(2). De informatie-uitwisseling en de communicatie tussen de regulator en de operatoren zouden in uitzonderlijke crisismoments versterkt kunnen worden. Het BIPT zou over monitoringinstrumenten met betrekking tot alle postale operatoren moeten beschikken waarmee het de activiteiten van de sector kan coördineren(3). Over het algemeen stellen de postoperatoren voor om in procedures te voorzien die aangepast zijn aan de moeilijkheden die ontstaan door de crisisperiodes, volgens te bepalen specifieke voorwaarden. Dit zou kunnen slaan op de opheffing van de eisen tot handgeschreven ondertekening bij pakjesbezorging met het oog op een harmonisatie van de procedures.

Les compétences de contrôle du marché du régulateur IBPT pourraient être renforcées, afin de lui permettre de fournir au Gouvernement et aux opérateurs postaux, des informations précises et actuelles sur l'évolution de la situation pour le secteur postal. Il pourrait être intéressant d'étudier la possibilité d'une exploitation accrue des informations captées par les messages d'échange informatisé de données (EDI), embarqués dans les envois à code-barres et consolidées par l'UPU, pour compléter les statistiques postales officielles relatives au service universel, en fournissant des indicateurs en temps réel, et constituer des indicateurs de l'impact de la crise sur le réseau(4).

3 Impact de la crise sur l'activité postale

Le volume de colis est resté très élevé depuis le début de la crise liée au coronavirus. Comme une grande partie des magasins ont dû fermer, davantage d'articles ont été commandés en ligne. A titre d'exemple, le nombre de paquets livrés par bpost était d'un demi-million lors des jours d'affluence pour les pics de mars, avril et mai, soit le double des volumes de colis à la même période en 2019. Les bureaux de poste ont enregistré une hausse exceptionnelle de 70% du nombre de colis déposés. Les « Points Poste » ont enregistré une hausse de près de 40% des dépôts de colis. Cette évolution est plus importante chez bpost que pour les autres opérateurs européens. Or, il est probable qu'une partie de cette croissance du trafic se maintienne durablement : 30% des citoyens belges affirment en effet qu'ils achèteront davantage en ligne après la fin de la crise(5).

Cette augmentation des envois des colis domestiques est allée de pair avec une baisse des envois à l'international, la crise ayant exercé une pression sans précédent sur les chaînes logistiques postales internationales. Les échanges transfrontaliers ont diminué de 21% entre le 23 janvier 2020 et le 14 mai 2020, par rapport à l'année précédente(6). Les délais de distribution et de dédouanement ont été allongés. Certaines liaisons internationales ont été suspendues suite aux restrictions imposées dans le transport international et à la diminution des capacités de transport. En ce qui concerne les capacités de transport aérien, les diverses mesures prises pour ralentir la propagation de la pandémie ont provoqué la suppression de nombreux vols. A titre d'exemple, l'expédition de courrier et de colis hors Europe a été partiellement perturbée, dès le mois de mars 2020, en raison de la pandémie. La situation est progressivement revenue à la normale chez les différents opérateurs, en lien avec le redémarrage des activités de transport, notamment aérien.

4 Flexibilité du cadre réglementaire

La principale difficulté rencontrée par les opérateurs postaux concerne la distribution des envois recommandés, des plis judiciaires et des colis, en l'absence de signatures manuscrites, afin de respecter les obligations de distanciation sociale. L'arrêté royal n° 32 du 15 juin 2020 portant des mesures d'urgence pour limiter la propagation du coronavirus COVID-19 dans le cadre de certains services postaux, décrit le processus qui peut être appliqué pour la distribution des envois enregistrés et de plis judiciaires pendant la période COVID : l'exigence de signature n'est plus requise au moment de la distribution, mais l'identité du destinataire doit encore être vérifiée. Il s'agit d'une dérogation temporaire à l'arrêté royal du 24 avril 2014 portant réglementation du service postal. La question des exigences requises en matière de livraison de colis reste imprécise.

Pour la distribution des colis, les opérateurs ont adapté leurs processus propres, afin de respecter l'exigence de distanciation sociale :

- Pour bpost, lorsqu'une signature est requise pour réception du colis, le facteur signe à la place du client, mais toujours en sa présence.
- Pour DPD, le chauffeur demande au destinataire d'un colis de fournir son nom et il le retranscrit dans le système. Au lieu d'enregistrer une signature, il écrit Covid-19 sur l'écran du scanner.
- Les livreurs de Cool Blue signent la confirmation de la livraison et demandent aux clients de fournir les derniers chiffres de leur carte d'identité.

De bevoegdigheden inzake marktcontrole van regulator BIPT zouden versterkt kunnen worden, opdat het aan de regering en aan de postoperatoren, nauwkeurige en actuele informatie kan verstrekken over de evolutie van de situatie voor de postsector. Het zou interessant kunnen zijn om de mogelijkheid te bestuderen om meer gebruik te maken van de informatie die vervat zit in de berichten voor elektronische gegevensuitwisseling (EDI) en die meegaat met de zendingen met streepjescode en geconsolideerd is door de UPU, teneinde de officiële postale statistieken met betrekking tot de universele dienst aan te vullen, door realtime indicatoren te leveren, en indicatoren van de impact van de crisis op het netwerk samen te stellen(4).

3 Impact van de crisis op de postale activiteit

Het volume pakjes is erg hoog gebleven sinds het begin van de coronacrisis. Aangezien een groot deel van de winkels verplicht waren te sluiten, werden meer artikelen online besteld. Het aantal door bpost bezorgde pakjes liep bijvoorbeeld op tot een half miljoen tijdens de drukste dagen in maart, april en mei, wat neerkomt op het dubbele van de pakjesvolumes voor dezelfde periode in 2019. De postkantoren hebben een uitzonderlijke toename met 70% opgetekend voor het aantal afgegeven pakjes. De "PostPunten" hebben een stijging met bijna 40% geregistreerd voor de afgifte van pakjes. Deze evolutie is belangrijker bij bpost dan voor de overige Europese operatoren. Waarschijnlijk zal een deel van die toename van het verkeer lange tijd aanhouden: 30 % van de Belgen bevestigt immers dat ze meer online zullen kopen na afloop van de crisis(5).

Deze stijging van de binnenlandse pakjeszendingen is gepaard gegaan met een daling van de zendingen op internationaal niveau, omdat de crisis een nooit eerder voorgekomen druk heeft uitgeoefend op de internationale postale logistieke ketens. De grensoverschrijdende uitwisselingen zijn tussen 23 januari 2020 en 14 mei 2020 met 21% verminderd in vergelijking met het jaar ervoor(6). De termijnen voor distributie en inkleding zijn langer geworden. Sommige internationale verbindingen zijn geschorst ingevolge de beperkingen die in het internationale transport zijn opgelegd en ingevolge de vermindering van de vervoerscapaciteit. Op het stuk van de capaciteit van het luchtvervoer zijn door de diverse maatregelen die zijn genomen om de verspreiding van de pandemie tegen te gaan, tal van vluchten geschrapt. De verzending van brievenpost en pakjes buiten Europa is bijvoorbeeld gedeeltelijk verstoord vanaf maart 2020 wegens de pandemie. De situatie is geleidelijk aan opnieuw normaal geworden bij de verschillende operatoren, gelinkt aan de heropstart van de transportactiviteiten, met name luchttransport.

4 Flexibiliteit van het regelgevingskader

De voornaamste moeilijkheid die de postoperatoren ondervinden betreft de bezorging van aangetekende zendingen, gerechtsbrieven en pakjes, zonder handgeschreven handtekeningen, om de verplichtingen inzake social distancing na te leven. Het koninklijk besluit nr. 32 van 15 juni 2020 houdende dringende maatregelen om de verspreiding van het coronavirus COVID-19 te beperken met betrekking tot sommige postdiensten beschrijft het proces dat kan worden toegepast voor de bezorging van geregistreerde zendingen en gerechtsbrieven tijdens de COVID-periode: de vereiste van een handtekening op het ogenblik van de bezorging vervalt maar de identiteit van de geadresseerde moet nog steeds worden geverifieerd. Het gaat om een tijdelijke afwijking van het koninklijk besluit van 24 april 2014 houdende reglementering van de postdienst. De kwestie van de eisen inzake levering van pakjes blijft onduidelijk.

Voor de pakjesbezorging hebben de operatoren hun eigen processen aangepast om te voldoen aan de eis tot social distancing:

- Wat bpost betreft, ondertekent de postbode in plaats van de klant, maar steeds in zijn aanwezigheid, wanneer voor de inontvangstneming van het pakket een handtekening is vereist.
- Bij DPD vraagt de chauffeur aan de geadresseerde van een pakket om zijn naam te geven en dan schrijft hij die opnieuw over in het systeem. In plaats van een handtekening te registreren, schrijft hij Covid-19 op het scherm van de scanner.
- De bezorgers van Coolblue ondertekenen de bevestiging van de levering en vragen de klanten om de laatste cijfers van hun identiteitskaart te geven.

• PostNL demande au destinataire de montrer sa carte d'identité, de donner son nom et les trois derniers chiffres de son numéro de registre national.

L'harmonisation des objectifs serait utile, en veillant à trouver un juste équilibre entre les textes légaux et l'indispensable flexibilité résultant de l'évolution technologique. L'IBPT serait chargé de veiller à assurer une application raisonnable de ces obligations, en évitant les distorsions de concurrence. Les opérateurs devraient rester libres des choix technologiques adaptés à leur situation particulière. Il faudrait déterminer dans quelle mesure les opérateurs postaux sont autorisés à abandonner les exigences de contact au regard de la réglementation, en veillant à garantir un level playing field. Il est essentiel à cet égard que la même flexibilité soit accordée à l'ensemble des opérateurs postaux.

5 Digitalisation et commerce en ligne

La crise a accéléré le vaste mouvement de transformation numérique et appelle à davantage de numérisation à l'avenir. Les services postaux sont en passe de devenir des services omnicanaux qui veillent à faire correspondre ce qu'ils font physiquement avec ce qu'ils font numériquement(7). Des plateformes sont disponibles pour aider les PME à mettre en place une boutique en ligne. Ces services devraient faciliter l'accès au e-commerce, pour les entreprises et PME de notre pays.

Le secteur postal est situé au carrefour des secteurs de la communication et du e-commerce. La directive 97/67 du 15 décembre 1997 concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l'amélioration de la qualité du service, s'étend à la protection des consommateurs en ligne au niveau de la livraison des colis. Or, la crise sanitaire a favorisé un recours massif des citoyens belges au commerce en ligne. Cette tendance qui pourrait se confirmer à long terme, implique une explosion des volumes de colis traités par les opérateurs postaux. Dans ce contexte, les opérateurs ont veillé à continuellement développer de nouvelles solutions innovantes pour faciliter la livraison des colis. Cela implique de disposer d'un cadre légal qui soit suffisamment flexible et neutre au niveau technologique(8).

De nouveaux services ont été développés, pour maintenir la livraison durant la pandémie. C'est le cas par exemple des distributeurs de colis qui limitent les risques de contacts(9). Il est essentiel de prendre en compte ces nouveaux services de livraison. Les définitions légales devraient être formulées de façon neutre au plan technologique pour ne pas freiner l'innovation sur le marché. Le développement récent du e-commerce remet en lumière une série de problématiques. La question du renvoi des colis aux magasins et de l'indemnisation est évoquée. Enfin, certains membres estiment que les règles applicables en matière de transparence et de plaintes devraient également être renforcées.

6 Fourniture du service universel et force majeure

Une marge de tolérance dans la prestation du service universel par bpost concernant les modalités et les délais de livraison, a été autorisée en raison de l'épidémie de COVID-19, sur base de la notion de force majeure, entre mars et mai 2020. L'article 16§ 2, 4°, de la loi du 26 janvier 2018 dispose que la prestation du service universel répond aux exigences suivantes : « ne pas être interrompue ou arrêtée, sauf en cas de force majeure ». L'article 16§ 3 de la loi précise de même qu'en cas d'interruption ou d'arrêt des prestations du service universel, le prestataire est tenu d'en informer immédiatement le ministre, l'IBPT et le plus rapidement possible, les utilisateurs. Cela vise les interruptions ou arrêts qui ont une « incidence substantielle » sur la qualité du service du prestataire du service universel et mettent en danger les obligations de service universel. Enfin, le Roi peut déterminer les critères pour la définition de cette notion « d'incidence substantielle ».

7 Conclusions

La crise liée à l'épidémie de Coronavirus a souligné l'importance des activités postales pour la population et les entreprises belges. Les services postaux ont ainsi été inclus dans la liste des services essentiels nécessaires pour protéger les intérêts vitaux de la Nation et les besoins de la population, visée par l'arrêté ministériel du 24 mars 2020. Les opérateurs postaux disposent en effet d'un important réseau, implanté sur le territoire. Les opérateurs postaux ont contribué à la fourniture de services essentiels et à la distribution de biens de premières nécessités aux citoyens et entreprises belges.

• PostNL vraagt de geadresseerde om zijn identiteitskaart te tonen, zijn naam te geven en de drie laatste cijfers van zijn rijksregisternummer.

Het zou nuttig zijn om de doelstellingen te harmoniseren, met aandacht voor een correct evenwicht tussen de wetteksten en de onontbeerlijke flexibiliteit die voortvloeit uit de technologische evolutie. Het BIPT zou belast zijn met het toezicht op de redelijke toepassing van die verplichtingen, waarbij concurrentievervalsing wordt vermeden. De operatoren zouden vrij moet blijven om technologische keuzes te maken die zijn aangepast aan hun specifieke situatie. Er zou moeten worden bepaald in welke mate de postoperatoren de eisen inzake contact, wat de reglementering betreft, mogen laten varen, waarbij erop wordt toegezien dat er een level playing field wordt gegarandeerd. Het is daarbij van fundamenteel belang dat dezelfde flexibiliteit wordt geboden aan alle postoperatoren.

5 Digitalisering en onlinehandel

De crisis heeft de grote digitale transformatie versneld en noopt tot meer digitalisering in de toekomst. De postdiensten zijn op weg om omnichanneldiensten te worden die ervoor zorgen dat wat ze fysiek doen, overeenstemt met wat ze digitaal doen(7). Er zijn platformen beschikbaar om de kmo's te helpen een onlinewinkel tot stand te brengen. Deze diensten zouden de toegang tot e-commerce moeten vergemakkelijken voor de ondernemingen en kmo's in ons land.

De postsector ligt op het kruispunt van de communicatie- en de e-commerce-sector. Richtlijn 97/67 van 15 december 1997 betreffende gemeenschappelijke regels voor de ontwikkeling van de interne markt voor postdiensten in de Gemeenschap en de verbetering van de kwaliteit van de dienst strekt zich uit tot de bescherming van de online-consumenten voor de levering van het pakje. Welnu, de gezondheidscrisis heeft een massaal gebruik door de Belg van e-commerce begunstigd. Die tendens, die lang zou kunnen aanhouden, impliceert een enorme toename van de volumes pakjes die door de postoperatoren worden behandeld. In deze context hebben de operatoren ervoor gezorgd dat er nieuwe innoverende oplossingen ter bevordering van de pakketbezorging werden ontwikkeld en verder ontwikkeld worden. Dit betekent dat men moet beschikken over een wettelijk kader dat voldoende flexibel en technologieneutraal is(8).

Er werden nieuwe diensten ontwikkeld om de levering in stand te houden tijdens de pandemie. Dat is bijvoorbeeld het geval voor de pakketautomaten die de risico's met contacten beperken(9). Het is van fundamenteel belang om met deze nieuwe leveringsdiensten rekening te houden. De wettelijke definities zouden technologieneutraal geformuleerd moeten worden om de innovatie op de markt niet af te remmen. De recente ontwikkeling van de e-commerce toont nogmaals een reeks problemen aan. De kwestie van de terugzending van de pakjes naar de winkels en de vergoeding wordt ter sprake gebracht. Ten slotte menen sommige leden dat ook de regels die gelden op het stuk van transparantie en klachten versterkt zouden moeten worden.

6 Universeledienstverlening en overmacht

Er is tussen maart en mei 2020 een tolerantie­marge in de universeledienstverlening door bpost met betrekking tot de voorwaarden en termijnen voor levering toegestaan wegens de COVID-19-epidemie op grond van de notie van overmacht. Artikel 16, § 2, 4°, van de wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten bepaalt dat de levering van de universele dienst beantwoordt aan de volgende eisen: "de dienst wordt niet onderbroken of beëindigd behalve wegens overmacht". Artikel 16, § 3, van de wet bepaalt evenzeer dat in geval van onderbreking of stopzetting van de verrichtingen van de universele dienst, de aanbieder verplicht is de minister en het BIPT onmiddellijk, en de gebruikers zo snel mogelijk daarvan op de hoogte te stellen. Het gaat om onderbrekingen of stopzettingen die een "substantiële weerslag" hebben op de kwaliteit van de dienstverlening van de aanbieder van de universele dienst en die de universeledienstverplichtingen in gevaar brengen. Ten slotte kan de Koning de criteria bepalen van hetgeen onder "substantiële weerslag" wordt verstaan.

7 Conclusies

De crisis die het coronavirus heeft ontketend, heeft het belang van de postale activiteiten voor de Belgische bevolking en ondernemingen benadrukt. De postdiensten zijn aldus opgenomen in de lijst van de essentiële diensten die noodzakelijk zijn om de vitale belangen van de Natie en de noden van de bevolking te vrijwaren zoals beoogd in het ministerieel besluit van 24 maart 2020. De postoperatoren beschikken immers over een belangrijk netwerk dat zich uitstrekt over het grondgebied. De postoperatoren hebben bijgedragen tot de levering van essentiële diensten en tot de bezorging van levensnoodzakelijke goederen aan de Belgische burgers en ondernemingen.

Le secteur postal constitue l'un des réseaux les plus vastes et les mieux connectés au monde. Sa structure le rend particulièrement bien adapté pour répondre aux défis auxquels l'économie belge risque d'être confrontée, pendant un période dont la fin semble difficile à déterminer(10). L'accès aux services postaux pourrait contribuer à atténuer l'impact économique lié à l'épidémie, en offrant aux citoyens et aux entreprises des canaux alternatifs de consommation, de communication et de distribution. Il est donc essentiel que le secteur postal figure en bonne place parmi les priorités socio-économiques du Gouvernement. Les récents événements ont contraint les opérateurs postaux à opérer dans des conditions extrêmes. Les entreprises concernées ont dû en peu de temps adapter les procédures existantes, pour respecter les mesures de distanciation sociale imposées par le Gouvernement.

Dans ce contexte, les opérateurs ont prouvé qu'ils étaient capables de s'adapter rapidement et d'innover. Les services postaux sont en passe de devoir s'intégrer dans un logique omnicanale, en s'efforçant de conjuguer ce qu'ils font physiquement avec ce qu'ils font numériquement. Les opérateurs postaux contribuent, chacun à leur niveau, à faciliter le passage des entreprises et des PME à l'activité numérique, tout en contribuant au développement du commerce en ligne.

Le dialogue entre les autorités et les opérateurs postaux doit être encouragé, que ce soit dans le cadre du Comité consultatif, de l'IBPT ou par tout autre moyen d'échange. Comme le souligne le Conseil Central de l'Economie, la mise en place d'une logistique innovante et durable en Belgique doit être réalisée en coopération avec les différentes parties prenantes(11). Des outils de monitoring concernant l'ensemble des opérateurs postaux doivent donc être mis en œuvre par les autorités, en lien avec l'ensemble des opérateurs, pour permettre au régulateur de contrôler l'état du réseau aux niveaux national et international(12). Compte tenu de l'importance des services postaux pour le fonctionnement de notre économie, il est essentiel de fournir aux décideurs et aux opérateurs postaux certaines indications pour aller de l'avant. La coordination et l'échange de bonnes pratiques devraient être valorisés au niveau de la Belgique.

Vu ces éléments, le Comité consultatif pour les services postaux recommande dans le cadre de la gestion de la crise, la mise en œuvre d'instruments de communication et de coordination renforcés, la mise en place d'un cadre réglementaire flexible, adapté à l'évolution technologique.

Pour le Comité consultatif :

Ivan Vandermeersch,
Président du Comité consultatif pour les services postaux

Notes

(1) L'article 6§ 1 de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux, soumet la prestation d'un service d'envois de correspondance qui relève du service universel, à l'obtention d'une licence individuelle délivrée par l'IBPT. L'article 6§ 1, 2° de la loi du 26 janvier 2018, dispose cependant que : « En cas d'interruption ou d'arrêt des prestations des services, le prestataire est tenu d'en informer immédiatement l'Institut et le plus rapidement possible les utilisateurs ». L'article 6§ 1, 3° de la loi du 26 janvier 2018 précise également que : « Les titulaires d'une licence fournissent régulièrement à l'Institut, aux utilisateurs et aux autres prestataires de services postaux des informations suffisamment précises et actualisées sur les prix et normes de qualité et sur les caractéristiques des services d'envois de correspondance relevant du service universel ».

(2) UPU, The COVID-19 crisis and the postal sector. Impact, scenarios and perspectives for the way forward, mai 2020, p.29.

(3) L'IBPT dispose déjà de certains outils mais les dispositions existantes de la loi devraient être mieux explicitées.

(4) UPU, The COVID-19 crisis and the postal sector. Impact, scenarios and perspectives for the way forward, mai 2020, p.29. Dans ses recommandations, l'UPU estime que des outils doivent être mis en œuvre par les autorités, en lien avec l'ensemble des opérateurs, pour permettre au régulateur de contrôler l'état du réseau postal aux niveaux national et international.

De postsector vormt een van de meest uitgebreide en best geconnecteerde netwerken ter wereld. Zijn structuur maakt deze bijzonder goed aangepast, om de uitdagingen aan te gaan waarmee de Belgische economie riskeert geconfronteerd te worden gedurende een periode waarvan het einde moeilijk te voorspellen lijkt(10). De toegang tot de postdiensten zou de aan de epidemie verbonden economische impact kunnen helpen milderen, door de burger en de ondernemingen alternatieve kanalen voor consumptie, communicatie en distributie aan te bieden. Het is dus van fundamenteel belang dat de postsector een van de sociaaleconomische prioriteiten van de regering vormt. De recente gebeurtenissen hebben de postoperatoren verplicht om in extreme omstandigheden te werken. De betrokken ondernemingen hebben op korte tijd de bestaande procedures moeten aanpassen om maatregelen inzake social distancing na te leven die door de regering zijn opgelegd.

In die context hebben de operatoren bewezen dat ze in staat waren om zich snel aan te passen en om te innoveren. De postdiensten staan op het punt om zich in een omnichannel-logica te moeten inschakelen, door te proberen om dat wat ze fysiek doen, te verenigen met wat ze digitaal doen. De postoperatoren dragen elk op hun niveau bij tot het vergemakkelijken van de overgang van de ondernemingen en de kmo's naar de digitale activiteit, terwijl ze bijdragen tot de ontwikkeling van e-commerce.

De dialoog tussen de overheid en de postoperatoren moet worden aangemoedigd, hetzij in het kader van het Raadgevend Comité, van het BIPT of via een ander middel van uitwisseling. Zoals de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven benadrukt moet een innovatieve en duurzame logistiek worden ingesteld in België in samenwerking met de verschillende stakeholders(11). De overheid moet dus samen met alle operatoren monitoringtools met betrekking tot alle postoperatoren introduceren om de regulator in staat te stellen de staat van het netwerk te controleren op nationaal en internationaal niveau(12). Rekening houdende met het belang van de postdiensten voor de werking van onze economie is het van fundamenteel belang om aan de beleidsmakers en aan de postoperatoren bepaalde indicaties te geven om vooruit te gaan. De samenwerking en uitwisseling van goede praktijken zouden gevaloriseerd moeten worden op Belgisch niveau.

Gelet op deze elementen beveelt het Raadgevend Comité voor de postdiensten in het kader van het beheer van de gezondheids crisis aan om versterkte instrumenten voor communicatie en coördinatie aan te wenden, een flexibel regelgevingskader in te stellen dat aangepast is aan de technologische evolutie.

Voor het Raadgevend Comité :

Ivan Vandermeersch,
Voorzitter van het Raadgevend Comité voor de postdiensten

Nota's

(1) Artikel 6, § 1, van de wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten onderwerpt de levering van een dienst van brievenpost binnen de werkingssfeer van de universele dienst aan het verkrijgen van een individuele vergunning die door het BIPT wordt afgegeven. Artikel 6, § 1, 2°, van de wet van 26 januari 2018 bepaalt echter: "In geval van onderbreking of stopzetting van de verrichtingen is de aanbieder verplicht het Instituut onmiddellijk, en de gebruikers zo snel mogelijk, daarvan op de hoogte te stellen". Artikel 6, § 1, 3°, van de wet van 26 januari 2018 bepaalt ook nog: "Vergunninghouders informeren regelmatig het Instituut, de gebruikers en andere aanbieders van postdiensten met voldoende nauwkeurige en actuele inlichtingen over de prijzen en de kwaliteitsnormen en over de kenmerken van de aangeboden diensten van brievenpost die binnen de werkingssfeer vallen van de universele dienst".

(2) UPU, The COVID-19 crisis and the postal sector. Impact, scenarios and perspectives for the way forward, mei 2020, blz. 29.

(3) Het BIPT beschikt reeds over bepaalde tools maar de bestaande wettelijke voorschriften zouden beter moeten worden toegelicht.

(4) UPU, The COVID-19 crisis and the postal sector. Impact, scenarios and perspectives for the way forward, mei 2020, p.29. In haar aanbevelingen is de UPU van oordeel dat de overheid samen met alle operatoren tools moet instellen om de regulator in staat te stellen de staat van het postnetwerk te controleren op nationaal en internationaal niveau.

(5) Etude Comeos et Collège Thomas More, menée auprès de 3.000 consommateurs, entre le 30 avril et le 10 mai 2020.

(6) UPU, The COVID-19 crisis and the postal sector. Impact, scenarios and perspectives for the way forward, mai 2020, p.29.

(7) Copenhagen Economics Web conference 2020.

(8) Avis du Conseil Central de l'Economie, Œuvrer pour une logistique de l'e-commerce et un last mile durables, 18.12.2019. Cette position a été formulée lors du Post and Parcel Live seminar des 17 et 18 juin 2020 : "all stakeholders agreed that there is no one-size-fits-all solution. Policy makers and operators need to take account of local circumstances and the needs of different consumers to adapt delivery processes". PostEurop a de même précisé : "need for a flexible approach to regulation... more critical than ever" (Cullen, Flexibility, subsidiarity and innovation needed in post-COVID postal market, 23.06.2020).

(9) Copenhagen Economics Web Conference 2020 ; Cullen, Flexibility, subsidiarity and innovation needed in post-COVID postal market, 23.06.2020 ; Cullen, Italian regulator opens investigation into ways to encourage the use of parcel lockers, 28.04.2020.

(10) UPU, The COVID-19 crisis and the postal sector. Impact, scenarios and perspectives for the way forward, mai 2020, p.29.

(11) Avis du Conseil Central de l'Economie, Œuvrer pour une logistique de l'e-commerce et un last mile durables, 18.12.2019.

(12) UPU, The COVID-19 crisis and the postal sector. Impact, scenarios and perspectives for the way forward, mai 2020, p.29.

(5) Studie Comeos en Thomas More-hogeschool, tussen 30 april en 10 mei 2020 verricht bij 3.000 consumenten.

(6) UPU, The COVID-19 crisis and the postal sector. Impact, scenarios and perspectives for the way forward, mei 2020, p.29.

(7) Copenhagen Economics Web conference 2020.

(8) Advies van de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven, IJveren voor een duurzame e-commercelogistiek en 'last mile', 18.12.2019. Dit standpunt werd geformuleerd tijdens het seminarie Post and Parcel Live van 17 en 18 juni 2020 : "all stakeholders agreed that there is no one-size-fits-all solution. Policy makers and operators need to take account of local circumstances and the needs of different consumers to adapt delivery processes". PostEurop preciseerde evenzo : "need for a flexible approach to regulation... more critical than ever" (Cullen, Flexibility, subsidiarity and innovation needed in post-COVID postal market, 23.06.2020).

(9) Copenhagen Economics Web Conference 2020 ; Cullen, Flexibility, subsidiarity and innovation needed in post-COVID postal market, 23.06.2020 ; Cullen, Italian regulator opens investigation into ways to encourage the use of parcel lockers, 28.04.2020.

(10) UPU, The COVID-19 crisis and the postal sector. Impact, scenarios and perspectives for the way forward, mei 2020, blz. 29.

(11) Advies van de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven, IJveren voor een duurzame e-commercelogistiek en 'last mile', 18.12.2019.

(12) UPU, The COVID-19 crisis and the postal sector. Impact, scenarios and perspectives for the way forward, mei 2020, blz. 29.

GOUVERNEMENTS DE COMMUNAUTE ET DE REGION GEMEENSCHAPS- EN GEWESTREGERINGEN GEMEINSCHAFTS- UND REGIONALREGIERUNGEN

VLAAMSE GEMEENSCHAP — COMMUNAUTE FLAMANDE

VLAAMSE OVERHEID

[C - 2021/30425]

Erkende vereniging niet-confessionele zedenleer. — Erratum

In het *Belgisch Staatsblad* van 4 februari 2021, bladzijde 8454, akte 2021/30258, moet men de tekst lezen:

In functie van de aanleg van een werfreserve voor het begeven van de volgende ambten :

- voltijdse betrekking van inspecteur-adviseur niet-confessionele zedenleer voor het secundair en het hoger pedagogisch onderwijs;
- voltijdse betrekking van inspecteur-adviseur niet-confessionele zedenleer voor het lager onderwijs.

Volgende bijkomende toelichting bij het indienen van de kandidaturen :

Indienen van de kandidaturen (vorm en aangepaste termijn)

De kandidatuur dient bij aangetekend schrijven gericht te worden aan :

Raad voor Inspectie en KwaliteitsZorg niet-confessionele Zedenleer vzw

T.a.v. de heer Sylvain Peeters, voorzitter

Stationsplein 22

9100 Sint-Niklaas

Bij de aangetekende kandidatuurstelling wordt een persoonlijk dossier gevoegd dat de volgende gegevens bevat :

- Een curriculum vitae, met opgave van alle diensten in en buiten het onderwijs
- Een kopie van diploma's en getuigschriften
- Een kopie van het recentste ondertekende verslag van de inspecteur-adviseur NCZ als bijdrage aan de evaluatie
- Een kopie van het recentste ondertekende evaluatieverslag van de directeur(s)
- Een kopie van de elektronische identiteitskaart (recto/verso);
- Een uittreksel van het strafregister dat niet langer dan één jaar tevoren werd afgeleverd.

Alleen de kandidaturen die verzonden zijn uiterlijk op woensdag 3 maart zijn geldig.

De datum van de poststempel dient als indieningsdatum.

De voorzitter van de Erkende Vereniging,
S. Peeters