



BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRESENTANTS  
DE BELGIQUE

**INTEGRAAL VERSLAG**  
MET  
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG  
VAN DE TOESPRAKEN

**COMPTE RENDU INTEGRAL**  
AVEC  
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT  
DES INTERVENTIONS

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET  
VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

COMMISSION DE L'INFRASTRUCTURE, DES  
COMMUNICATIONS ET DES ENTREPRISES  
PUBLIQUES

**Dinsdag**

**22-11-2016**

**Namiddag**

**Mardi**

**22-11-2016**

**Après-midi**

N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	Parti Socialiste
MR	Mouvement réformateur
CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
Open Vld	Open Vlaamse Liberalen en Democraten
sp.a	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
cdH	centre démocrate Humaniste
VB	Vlaams Belang
DéFI	Démocrate Fédéraliste Indépendant
PTB-GO!	Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture!
Vuye&Wouters	Vuye&Wouters
PP	Parti Populaire

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :		Abréviations dans la numérotation des publications :	
DOC 54 0000/000	Parlementair stuk van de 54 <sup>e</sup> zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 54 0000/000	Document parlementaire de la 54 <sup>e</sup> 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 (groene kaft)	CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral (couverture verte)
CRABV	Beknopt Verslag (witte kaft)	CRABV	Compte Rendu Analytique (couverture blanche)
CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toezpraken (met de bijlagen) (witte kaft)	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) (couverture blanche)
PLEN	Plenum	PLEN	Séance plénière
COM	Commissievergadering	COM	Réunion de commission
MOT	Moties tot besluit van interpellaties (op beigegekleurd papier)	MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

<p>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</p> <p>Bestellingen :</p> <p>Natieplein 2</p> <p>1008 Brussel</p> <p>Tel. : 02/ 549 81 60</p> <p>Fax : 02/549 82 74</p> <p>www.dekamer.be</p> <p>e-mail : publicaties@dekamer.be</p>	<p>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</p> <p>Commandes :</p> <p>Place de la Nation 2</p> <p>1008 Bruxelles</p> <p>Tél. : 02/ 549 81 60</p> <p>Fax : 02/549 82 74</p> <p>www.lachambre.be</p> <p>e-mail : publications@lachambre.be</p>
---	---

## INHOUD

- Samengevoegde vragen van 1  
 - de heer Jean-Marc Delizée aan de vice- 1  
 eersteminister en minister van  
 Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda,  
 Telecommunicatie en Post over "de aanpassing  
 van de openingsuren van 207 postkantoren"  
 (nr. 13361)  
 - de heer Laurent Devin aan de vice- 1  
 eersteminister en minister van  
 Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda,  
 Telecommunicatie en Post over "de sluiting van  
 de postklokken" (nr. 14406)  
 - de heer David Clarinval aan de vice- 1  
 eersteminister en minister van  
 Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda,  
 Telecommunicatie en Post over "de nieuwe  
 openingsuren van de postkantoren sinds 5  
 september" (nr. 14558)  
 - mevrouw Isabelle Poncelet aan de vice- 1  
 eersteminister en minister van  
 Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda,  
 Telecommunicatie en Post over "de openingsuren  
 van het postkantoor in de gemeente Saint-Hubert"  
 (nr. 14930)

*Sprekers: Jean-Marc Delizée, Laurent Devin, David Clarinval, Alexander De Croo*, vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post

- Vraag van de heer Jean-Marc Delizée aan de 9  
 vice-eersteminister en minister van  
 Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda,  
 Telecommunicatie en Post over "de sluiting van  
 het magazijn van bpost in Jemelle" (nr. 13478)

*Sprekers: Jean-Marc Delizée, Alexander De Croo*, vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post

- Vraag van mevrouw Fabienne Winckel aan de 11  
 vice-eersteminister en minister van  
 Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda,  
 Telecommunicatie en Post over "de chantage van  
 de telecomoperatoren" (nr. 13469)

*Sprekers: Fabienne Winckel, Alexander De Croo*, vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post

- Vraag van mevrouw Katrin Jadin aan de vice- 12  
 eersteminister en minister van  
 Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda,  
 Telecommunicatie en Post over "de invoering van  
 een officiële elektronische brievenbus voor de  
 openbare sector" (nr. 13566)

*Sprekers: Katrin Jadin, Alexander De Croo*, vice-eersteminister en minister van

## SOMMAIRE

- Questions jointes de 1  
 - M. Jean-Marc Delizée au vice-premier ministre 1  
 et ministre de la Coopération au développement,  
 de l'Agenda numérique, des Télécommunications  
 et de la Poste, sur "l'adaptation des heures  
 d'ouverture de 207 bureaux de poste" (n° 13361)  
 - M. Laurent Devin au vice-premier ministre et 1  
 ministre de la Coopération au développement, de  
 l'Agenda numérique, des Télécommunications et  
 de la Poste, sur "la fermeture des guichets de  
 poste" (n° 14406)  
 - M. David Clarinval au vice-premier ministre et 1  
 ministre de la Coopération au développement, de  
 l'Agenda numérique, des Télécommunications et  
 de la Poste, sur "la réorganisation des horaires  
 d'ouverture des bureaux de poste en vigueur  
 depuis le 5 septembre" (n° 14558)  
 - Mme Isabelle Poncelet au vice-premier ministre 1  
 et ministre de la Coopération au développement,  
 de l'Agenda numérique, des Télécommunications  
 et de la Poste, sur "l'ouverture du bureau de poste  
 dans la commune de Saint-Hubert" (n° 14930)

*Orateurs: Jean-Marc Delizée, Laurent Devin, David Clarinval, Alexander De Croo*, vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste

- Question de M. Jean-Marc Delizée au vice- 9  
 premier ministre et ministre de la Coopération au  
 développement, de l'Agenda numérique, des  
 Télécommunications et de la Poste, sur "la  
 fermeture du dépôt de bpost à Jemelle"  
 (n° 13478)

*Orateurs: Jean-Marc Delizée, Alexander De Croo*, vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste

- Question de Mme Fabienne Winckel au vice- 11  
 premier ministre et ministre de la Coopération au  
 développement, de l'Agenda numérique, des  
 Télécommunications et de la Poste, sur "le  
 chantage des opérateurs de télécommunications"  
 (n° 13469)

*Orateurs: Fabienne Winckel, Alexander De Croo*, vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste

- Question de Mme Katrin Jadin au vice-premier 12  
 ministre et ministre de la Coopération au  
 développement, de l'Agenda numérique, des  
 Télécommunications et de la Poste, sur "la mise  
 en place d'une boîte aux lettres électronique  
 officielle pour le secteur public" (n° 13566)

*Orateurs: Katrin Jadin, Alexander De Croo*, vice-premier ministre et ministre de la

Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post		Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste	
Samengevoegde vragen van	14	Questions jointes de	15
- de heer David Geerts aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "het juiste telecomaandbod en de campagne 'Durf vergelijken!'" (nr. 14022)	14	- M. David Geerts au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "l'offre de télécommunication la plus adaptée et la campagne 'Osez comparer'" (n° 14022)	15
- de heer David Geerts aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de modernisering van de telecomtariefsimulator" (nr. 14023)	14	- M. David Geerts au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la modernisation du simulateur des tarifs de télécommunications" (n° 14023)	15
- de heer David Geerts aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de stijgende telecomprijzen" (nr. 14024)	15	- M. David Geerts au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "l'augmentation du prix des télécommunications" (n° 14024)	15
<b>Sprekers: David Geerts, Alexander De Croo,</b> vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post		<b>Orateurs: David Geerts, Alexander De Croo,</b> vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste	
Samengevoegde vragen van	17	Questions jointes de	17
- de heer Vincent Scourneau aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "gezinnen zonder of met een trage internetverbinding" (nr. 14168)	17	- M. Vincent Scourneau au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la lenteur et la disponibilité des connexions internet" (n° 14168)	17
- de heer Paul-Olivier Delannois aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de toegang tot snel internet voor iedereen" (nr. 14403)	17	- M. Paul-Olivier Delannois au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "l'accès à un internet rapide pour tous" (n° 14403)	17
- de heer Laurent Devin aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de breedbandinternetverbindingen in woningen" (nr. 14407)	17	- M. Laurent Devin au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la connexion à l'internet haut débit des habitations" (n° 14407)	17
- mevrouw Sabien Lahaye-Battheu aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "het actieplan 'Witte Zones'" (nr. 15125)	17	- Mme Sabien Lahaye-Battheu au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "le plan d'action Zones blanches" (n° 15125)	17
<b>Sprekers: Vincent Scourneau, Paul-Olivier Delannois, Alexander De Croo,</b> vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post, <b>Laurent Devin</b>		<b>Orateurs: Vincent Scourneau, Paul-Olivier Delannois, Alexander De Croo,</b> vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste, <b>Laurent Devin</b>	
Vraag van de heer Laurent Devin aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "het tewerkstellen van asielzoekers bij bpost" (nr. 14405)	22	Question de M. Laurent Devin au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "le travail des réfugiés chez bpost" (n° 14405)	22
<b>Sprekers: Laurent Devin, Alexander De Croo,</b> vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post		<b>Orateurs: Laurent Devin, Alexander De Croo,</b> vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste	

<p>Vraag van de heer Laurent Devin aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de vertrouwde met het internet bij de Waalse gezinnen" (nr. 14408)</p> <p><i>Sprekers: Laurent Devin, Alexander De Croo</i>, vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post</p>	24	<p>Question de M. Laurent Devin au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la maîtrise d'internet par les ménages wallons" (n° 14408)</p> <p><i>Orateurs: Laurent Devin, Alexander De Croo</i>, vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste</p>	24
<p>Samengevoegde vragen van</p> <p>- de heer Gilles Vanden Burre aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de overname van het Nederlandse postbedrijf PostNL door bpost" (nr. 14809)</p> <p>- de heer Marco Van Hees aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de gevolgen van de eventuele overname van PostNL door bpost" (nr. 15112)</p> <p>- de heer Raoul Hedebouw aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de gevolgen van de eventuele overname van PostNL door bpost" (nr. 15113)</p> <p>- de heer Veli Yüksel aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "PostNL" (nr. 15120)</p> <p><i>Sprekers: Gilles Vanden Burre, Marco Van Hees, Veli Yüksel, Alexander De Croo</i>, vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post</p>	25 25 25 25 26	<p>Questions jointes de</p> <p>- M. Gilles Vanden Burre au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "le rachat par bpost de l'entreprise néerlandaise PostNL" (n° 14809)</p> <p>- M. Marco Van Hees au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "les conséquences de l'éventuelle reprise de PostNL par bpost" (n° 15112)</p> <p>- M. Raoul Hedebouw au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "les conséquences de l'éventuelle reprise de PostNL par bpost" (n° 15113)</p> <p>- M. Veli Yüksel au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "PostNL" (n° 15120)</p> <p><i>Orateurs: Gilles Vanden Burre, Marco Van Hees, Veli Yüksel, Alexander De Croo</i>, vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste</p>	25 25 25 25 25
<p>Vraag van mevrouw Caroline Cassart-Mailleux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "het plaatsen van elektronische sloten op de brievenbussen" (nr. 13403)</p> <p><i>Sprekers: Caroline Cassart-Mailleux, Alexander De Croo</i>, vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post</p>	33	<p>Question de Mme Caroline Cassart-Mailleux au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "l'installation de serrures électroniques sur les boîtes aux lettres" (n° 13403)</p> <p><i>Orateurs: Caroline Cassart-Mailleux, Alexander De Croo</i>, vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste</p>	33
<p>Vraag van de heer Gilles Foret aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de omzetting van de Europese breedbandrichtlijn" (nr. 14140)</p> <p><i>Sprekers: Gilles Foret, Alexander De Croo</i>, vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post</p>	34	<p>Question de M. Gilles Foret au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la transposition de la directive 'Haut Débit'" (n° 14140)</p> <p><i>Orateurs: Gilles Foret, Alexander De Croo</i>, vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste</p>	34

- Vraag van mevrouw Caroline Cassart-Mailleux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de brievenpostterugloop bij bpost" (nr. 14147) 35
- Sprekers:* **Caroline Cassart-Mailleux, Alexander De Croo**, vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post
- Question de Mme Caroline Cassart-Mailleux au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la diminution des lettres distribuées par bpost" (n° 14147) 35
- Orateurs:* **Caroline Cassart-Mailleux, Alexander De Croo**, vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste
- Vraag van de heer Gilles Vanden Burre aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "het stopzetten van PHONEbanking door bpost bank" (nr. 14843) 37
- Sprekers:* **Gilles Vanden Burre, Alexander De Croo**, vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post
- Question de M. Gilles Vanden Burre au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "l'arrêt du service PHONEbanking de bpost banque" (n° 14843) 37
- Orateurs:* **Gilles Vanden Burre, Alexander De Croo**, vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste
- Vraag van de heer Gilles Vanden Burre aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de achterstand van bpost bij de postbestelling" (nr. 14844) 39
- Sprekers:* **Gilles Vanden Burre, Alexander De Croo**, vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post
- Question de M. Gilles Vanden Burre au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "le retard pris par bpost dans la distribution de courriers" (n° 14844) 39
- Orateurs:* **Gilles Vanden Burre, Alexander De Croo**, vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste
- Samengevoegde vragen van 40
- de heer David Geerts aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de outsourcingplannen van de ICT-dienst van bpost en het Alphaplan" (nr. 14944) 40
- de heer Gilles Vanden Burre aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de mogelijke delocalisering van de IT-dienst van bpost" (nr. 15100) 41
- Sprekers:* **David Geerts, Gilles Vanden Burre, Alexander De Croo**, vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post
- Questions jointes de 41
- M. David Geerts au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "les projets d'externalisation du service TIC de bpost et le plan Alpha" (n° 14944) 41
- M. Gilles Vanden Burre au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la possible délocalisation du service IT de bpost" (n° 15100) 41
- Orateurs:* **David Geerts, Gilles Vanden Burre, Alexander De Croo**, vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste
- Vraag van de heer Veli Yüksel aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de naamswijziging van Belgacom" (nr. 15119) 44
- Sprekers:* **Veli Yüksel, Alexander De Croo**, vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post
- Question de M. Veli Yüksel au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "le changement de nom de Belgacom en Proximus" (n° 15119) 44
- Orateurs:* **Veli Yüksel, Alexander De Croo**, vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste

COMMISSIE VOOR DE  
INFRASTRUCTUUR, HET  
VERKEER EN DE  
OVERHEIDSBEDRIJVEN

COMMISSION DE  
L'INFRASTRUCTURE, DES  
COMMUNICATIONS ET DES  
ENTREPRISES PUBLIQUES

van

du

DINSDAG 22 NOVEMBER 2016

MARDI 22 NOVEMBRE 2016

Namiddag

Après-midi

La réunion publique de commission est ouverte à 14.09 heures et présidée par Mme Karine Lalieux.  
De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.09 uur en voorgezeten door mevrouw Karine Lalieux.

**01** Questions jointes de

- M. Jean-Marc Delizée au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "l'adaptation des heures d'ouverture de 207 bureaux de poste" (n° 13361)

- M. Laurent Devin au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la fermeture des guichets de poste" (n° 14406)

- M. David Clarinval au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la réorganisation des horaires d'ouverture des bureaux de poste en vigueur depuis le 5 septembre" (n° 14558)

- Mme Isabelle Poncelet au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "l'ouverture du bureau de poste dans la commune de Saint-Hubert" (n° 14930)

**01** Samengevoegde vragen van

- de heer Jean-Marc Delizée aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de aanpassing van de openingsuren van 207 postkantoren" (nr. 13361)

- de heer Laurent Devin aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de sluiting van de postloketten" (nr. 14406)

- de heer David Clarinval aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de nieuwe openingsuren van de postkantoren sinds 5 september" (nr. 14558)

- mevrouw Isabelle Poncelet aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de openingsuren van het postkantoor in de gemeente Saint-Hubert" (nr. 14930)

**01.01** Jean-Marc Delizée (PS): Monsieur le ministre, chers collègues, cette question a été introduite, il y a longtemps. On est donc un peu dans un certain anachronisme. Je l'avais déposée fin août ou début septembre - je ne sais plus exactement - au sujet de l'annonce de fermeture partielle de 207 bureaux de poste. Les heures de fermeture ont, en effet, fortement été réduites dans ces bureaux.

Nous sommes maintenant fin novembre. Cette décision a été prise par bpost pendant l'été. Je pense qu'elle a été annoncée début juillet et mise en œuvre début septembre. C'est une période où il n'y avait plus, à la fin de la précédente session, possibilité de poser des

**01.01** Jean-Marc Delizée (PS): Mijn vraag betreft de sluiting of de kortere openingsuren van 207 postkantoren, waartoe er deze zomer werd besloten en wat begin september in praktijk werd gebracht.

Alle burgers zouden in dezelfde mate toegang tot de overheidsdiensten moeten

questions au parlement et où toute vague de contestation était difficile à exprimer. Je constate que ce n'est pas la première fois que cela fonctionne ainsi.

Étant un élu de région rurale, je veux insister sur l'importance du service public aussi dans les régions rurales. Tous les citoyens devraient être égaux devant l'accès aux services publics. Malheureusement, dans la ruralité – d'autres collègues présents ici peuvent le confirmer –, beaucoup de citoyens se considèrent comme des citoyens de seconde zone par rapport à ce type de décision. Il n'y a pas de raison que le service public soit moins développé dans des régions faiblement peuplées ou très décentrées.

Cette décision a pour effet qu'avec des horaires réduits, la population, puisqu'on fait les statistiques, va désertier davantage encore ces bureaux de poste. Ce sera sans doute déjà le prélude à de prochaines restrictions. Il n'y aura plus assez de clients.

Nous sommes dans un cercle vicieux qui nous amène à la destruction de ce service public. Je plaide pour un cercle vertueux qui permette d'être imaginatif, en ce compris dans les régions rurales, pour maintenir et développer des services publics, un bureau de poste en l'occurrence.

Réduire les heures d'ouverture des bureaux de poste ruraux, n'est-ce pas faire preuve d'un manque d'intérêt pour ces communes rurales et leurs citoyens, alors que ceux-ci vivent des réalités spécifiques et ont les mêmes besoins que d'autres citoyens dans ce pays? Y a-t-il eu un dialogue social avec les représentants des travailleurs au sein de la poste au sujet de cette décision, et quelles en ont été les finalités? Cette gestion par bpost sur base de critères de rentabilité économique, n'est-elle pas contre-productive par rapport aux services rendus aux usagers? Nous assistons à un affaiblissement constant et progressif du service public et de ses missions, particulièrement dans les zones rurales ou semi-urbaines. Ne faudrait-il pas aller à l'inverse de cette tendance lourde? Quelle est la vision à long terme de la direction de bpost concernant l'accessibilité, les missions des bureaux de poste dans les petites communes rurales? Y a-t-il encore une volonté de les défendre ou vont-elles fermer peu à peu et les services se réduire?

Le service postal est un service de première importance pour tous. Il devrait donc être renforcé dans un souci de continuité et d'accessibilité du service public, à tarif égal, pour tous. C'est le contraire que nous constatons, aujourd'hui, dans les régions rurales.

**01.02 Laurent Devin (PS):** Madame la présidente, mon collègue Jean-Marc Delizée vient de dresser le tableau de la situation. Ma réflexion était partie de la fermeture de la poste de Jemelle, avec la perte de 48 emplois. Il s'agit de la fermeture d'un poste parmi de nombreux autres fermetures prévues dans les provinces de Liège et du Hainaut. Diverses communes s'inquiètent au sujet des services fournis par bpost, Jean-Marc, tu l'as dit. À Liège, entre décembre 2010 et juin 2016, le nombre de bureaux et de points poste a diminué de 10 %. En Hainaut, la perte a été de 6 %. De plus, les heures d'ouverture de 179 points poste ont été réduites sur l'ensemble du territoire belge.

hebben, maar in landelijke, dunbevolkte of verafgelegen gebieden voelt men zich soms een tweederangsburger. Met kortere openingstijden zullen de postkantoren nog minder klandizie hebben, en dat is de kroniek van een aangekondigde nieuwe reeks sluitingen.

Ik pleit voor een positieve spiraal om onze overheidsdiensten te behouden en verder uit te bouwen. Komt deze beslissing niet voort uit een gebrek aan interesse voor de landelijke gemeentes? Werd er over deze beslissing overleg gepleegd met de vakbonden? Is dit geen contraproductief beheer? Wordt de overheidsdienst hierdoor niet verzwakt? Welke langetermijnvisie heeft bpost op de toegankelijkheid van de postkantoren en op de taak die deze kantoren in de gemeenten hebben?

**01.02 Laurent Devin (PS):** In de provincies Luik en Henegouwen gaan er verschillende postkantoren dicht. Van 179 PostPunten over het hele land werden de openingsuren beperkt.

Zijn er nog meer sluitingen op til? Waarom worden de provincies Luik en Henegouwen het zwaarst getroffen?



Monsieur le ministre, d'autres fermetures sont-elles envisagées? Si oui, lesquelles? Je vous cite un nombre de communes qui entourent la mienne. D'Anderlues, Binche à Soignies et Thuin, doit-on s'attendre à une fermeture prochaine? Pouvez-vous nous préciser, au-delà de l'élément démographique, pourquoi ce sont les provinces de Liège et de Hainaut qui sont les plus touchées en matière de fermeture de points poste?

*Voorzitter: David Geerts.*

*Président: David Geerts.*

**01.03 David Clarinval (MR):** Monsieur le président, monsieur le ministre, depuis le 5 septembre, bpost a pris la décision d'adapter les heures d'ouverture de certains bureaux de poste. C'est ainsi qu'au sein de ma commune, Bièvre, mais on pourrait évoquer des communes telles que Gedinne, Vresse ou Viroinval, la poste est ouverte tous les après-midi et seulement une matinée par semaine, à savoir le jeudi.

Dans la lettre que vous m'avez récemment adressée à ce sujet, vous expliquez ce changement en m'indiquant qu'outre les bureaux de poste, il y a maintenant un éventail de choix pour les clients, à savoir les magasins de timbres, les contact-centers, les applications internet telles que l'e-shop ou l'e-banking. Cependant, ma commune et plusieurs villages voisins sont situés dans une zone blanche, là où les connexions internet et les réseaux gsm sont difficiles, voire même inexistantes.

Ces nouveaux horaires nous contraignent également à certaines démarches administratives. C'est ainsi que pour l'envoi d'un toutes-boîtes, nous n'avons plus d'autre choix que de le faire paraître le vendredi, puisque le bureau de poste de Bièvre n'est ouvert que le jeudi matin et que nous devons déposer les envois la veille au matin. Nous avons tenté l'expérience en demandant le dépôt un autre jour, cela nous a été refusé. C'est vraiment incroyable! Pour une parution un autre jour que le vendredi, nous devons aller jusque Vresse-sur-Semois, soit à 20 minutes de route, pour pouvoir obtenir le dépôt d'un toutes-boîtes en dehors du vendredi.

Une fois de plus, j'ai le regret de constater que nos zones rurales sont fortement pénalisées. La désertification des services y devient de plus en plus prégnante.

Monsieur le ministre, la décision visant à réduire les heures d'ouverture des bureaux de poste ruraux (ceux qui sont maintenus dans les communes les moins peuplées) pénalise gravement les habitants. Ceux qui, comme à Bièvre, cumulent le handicap d'être en zone blanche, ne peuvent bénéficier des alternatives évoquées. Que pensez-vous de cette situation? Allez-vous prendre des mesures pour faire revenir bpost sur ces réductions d'heures d'ouverture? Allez-vous permettre que les services offerts dans ces endroits soient les mêmes qu'ailleurs, par exemple pouvoir déposer et faire distribuer des toutes-boîtes chaque jour de la semaine? Donc, un peu de souplesse pour compenser la disparition de ce service.

**01.04 Alexander De Croo,** ministre: Monsieur le président, par rapport au fait que la réponse à cette question n'est apportée qu'en novembre, je vous signale qu'une question sur le même sujet a déjà

**01.03 David Clarinval (MR):** Sinds 5 september zijn de openingstijden van bepaalde postkantoren ingekrompen. Volgens u heeft een en ander te maken met de vele andere opties, zoals de postzegelverkooppunten, contactcenters en e-shops. In mijn en een aantal omliggende gemeenten zijn de internetverbindingen en de gsm-netwerken echter ontoereikend, soms zelfs onbestaande. Onze landelijke gebieden worden dus dubbel gestraft.

Die nieuwe openingstijden vergen ook andere administratieve aanpassingen. Zo kunnen huis-aan-huisbladen enkel nog op vrijdag verschijnen, aangezien het postkantoor van Bièvre enkel nog op donderdagochtend open is, tenzij we helemaal tot in Vresse-sur-Semois rijden, zo'n 20 minuten verderop. Zult u bpost ertoe aanzetten de openingstijden te wijzigen en ervoor te zorgen dat we over dezelfde dienstverlening kunnen beschikken als elders het geval is?

**01.04 Minister Alexander De Croo:** Ik heb deze vraag enkele weken geleden al beantwoord.

été posée, il y a quelques semaines. Je pense que certains d'entre vous n'étaient pas là. Ce thème a déjà été abordé à plusieurs occasions. Mais tout le monde ne peut pas toujours être là. Je ne voudrais pas qu'on laisse croire que je ne réponds pas aux questions. Des réponses à cette question ont déjà été apportées antérieurement.

Je peux vous confirmer que bpost a pris la décision d'adapter les heures d'ouverture de certains bureaux de poste à partir du 5 septembre dernier.

Je reviens d'abord sur le contexte général. Tout d'abord, les bureaux de poste ne sont plus le seul canal d'accès aux services de bpost. En effet, au cours des dernières années, bpost a considérablement élargi les canaux d'accès à ses services. Alors que les clients ne devaient auparavant compter que sur les bureaux de poste, ils disposent maintenant d'un éventail de choix: les bureaux de poste, les points poste, les magasins de timbres, les contact centers, les distributeurs de paquets et les applications internet telles que l'e-shop, l'e-banking et les apps.

L'on constate, et je peux vous fournir ces chiffres, qu'entre 2010 et 2015, le nombre total de contacts est resté le même. En 2010, le nombre total de contacts était d'un peu plus de 61 millions. En 2015, à 100 000 contacts près, la situation était identique.

On observe que les contacts via les points poste ont augmenté de 27 %, tandis que les contacts via les bureaux de poste ont diminué de 25 %. En 2010, le nombre de contacts via les bureaux de poste était de 42 700 000, tandis qu'en 2015, ce nombre était descendu à 32 429 000. Tout simplement, les bureaux de poste sont beaucoup moins utilisés comme points de contact. C'est antérieur à cette décision, puisque cela concerne 2015.

Par ailleurs, le comportement des clients est un deuxième facteur déterminant dans cette décision. Les opérations réalisées par les clients aux guichets de bpost font l'objet d'un suivi permanent: le nombre de contacts, la nature des opérations et le temps qu'elles nécessitent, le temps d'attente des clients avant d'être servis, les périodes de forte et de moindre affluence. Ce sont notamment ces paramètres qui permettent à bpost d'adapter les heures d'ouverture du bureau de poste en fonction du comportement de ses clients.

Le résultat de cet exercice, qui en effet fut l'objet d'un dialogue social, a finalement été approuvé par le comité de direction le 28 juin dernier. Pour 402 des 662 bureaux de poste, rien ne change. Dans 48 bureaux de poste, les heures d'ouverture ont été étendues légèrement tandis que dans 33 bureaux, il s'agit d'une réduction minimale de 2 heures par semaine en moyenne. Dans 179 bureaux, l'adaptation est d'une plus grande portée. Il s'agit de petits bureaux où il a été constaté qu'en moyenne, 46 % du temps d'ouverture actuel n'était pas utilisé. Cela veut dire que pendant 46 % du temps d'ouverture, la personne au guichet n'avait personne à servir. Les 179 bureaux représentent 25 % du réseau mais seulement 13 % des activités.

Encore quelques éléments intéressants. Dans 75 % du réseau de bureaux de poste ou 87 % des contacts clients, l'impact est positif, neutre ou très légèrement négatif. L'accessibilité le samedi ou en

bpost heeft sinds 5 september de openingsuren van een aantal kantoren aangepast.

De jongste jaren heeft bpost de verkoopkanalen voor zijn diensten aanzienlijk uitgebreid: PostPunten, pakjesautomaten, internettoepassingen, enz. Tussen 2010 en 2015 is het aantal contacten min of meer stabiel gebleven (61 miljoen), maar het aantal contacten is met 27% toegenomen in de PostPunten en met 25% gedaald in de postkantoren.

De loketverrichtingen worden continu gemonitord. Aan de hand van die bevindingen kan bpost de openingsuren van het postkantoor aanpassen in functie van het gedrag van de cliëntèle.

Het resultaat van die oefening, die besproken werd door de sociale partners, werd op 28 juni 2016 goedgekeurd door het Directiecomité.

Zo zullen 48 van de 662 postkantoren iets langer open zijn en 33 iets korter. De aanpassing doet zich het sterkst voelen in de 179 kleine kantoren waar er werd vastgesteld dat de loketbediende gemiddeld 46% van de tijd niemand over de vloer kreeg.

Voor 75% van het postkantorennet of 87% van de klantencontacten is de impact positief, neutraal of maar licht negatief. De toegankelijkheid op zaterdag of buiten de kantooruren is met 6% gestegen en de kwaliteit van de dienstverlening blijft op peil: 80% van de klanten wordt binnen 5 minuten geholpen. Men moest een evenwicht vinden tussen de aanwezigheid in landelijke gebieden en een hoge inactiviteitsgraad.

dehors des heures de bureau a augmenté de 6 %. Le niveau de qualité de service, à savoir que 80 % des clients doivent être servis dans les 5 minutes, est maintenu. C'est principalement le temps inactif et les heures creuses qui ont été visées.

En outre, bpost a cherché un juste équilibre entre la nécessité d'une présence du service public en zone rurale et la réalité sur le terrain, tenant compte du taux d'inactivité important. Dans les bureaux de poste concernés, le taux d'inactivité a une moyenne de 46 %.

Quelques exemples concrets de bureaux de poste en zone rurale dans la province de Namur: Doische, c'était 5 %, Bièvre, 51 %, Viroinval, 50 %, Havelange, 48 %, Gedinne, 48 %, La Bruyère, 45 %, Hastière, 39 %, Floreffe, 38 %.

**01.05 Jean-Marc Delizée (PS):** Monsieur le ministre, que représente ce pourcentage?

**01.06 Alexander De Croo, ministre:** Il s'agit du temps d'inactivité. C'est donc le temps durant lequel les personnes au guichet n'ont pas d'activité.

Après cette réorganisation, le contrat de gestion est toujours pleinement respecté par bpost, notamment en ce qui concerne la présence d'un bureau de poste dans chaque commune ou l'installation d'un distributeur automatique de billets dans les communes où ce service n'est pas ou plus offert par le secteur privé.

Comme indiqué précédemment, ces décisions ont été présentées à la sous-commission paritaire compétente de l'entreprise. Il a été confirmé que cette réorganisation sera faite sans licenciement. La perte d'emplois sera absorbée par l'attrition naturelle et la reconversion.

Monsieur Devin, pour éviter toute équivoque, je voudrais apporter une précision en ce qui concerne Jemelle. bpost a l'intention de réorganiser ses activités sur le site de Jemelle. Ces activités sont de nature logistique interne. Il ne s'agit donc pas de fermeture d'un bureau de poste mais d'une restructuration des activités.

Pour le reste, j'affirme que le sixième contrat de gestion prévoit que bpost maintiendrait une présence d'au moins 650 bureaux de poste tout en garantissant au moins un bureau de poste dans chacune des 589 communes. Dans les communes mentionnées par vous, il y a 24 bureaux de poste et 27 points poste.

bpost respecte donc pleinement le contrat de gestion et n'a pour l'instant pas l'intention de fermer un ou plusieurs bureaux de poste dans ces communes. bpost confirme que le contrat est appliqué de manière uniforme dans l'ensemble du pays et sans aucune discrimination.

En ce qui concerne la question de M. Clarinval, je constate que la distribution des envois non adressés est un produit commercial de bpost, qui ne relève pas du service universel ou des obligations de service public ayant été assignées à bpost. Par conséquent, ce produit n'est pas soumis aux dispositions légales ou réglementaires qui régissent le service postal. Il ne relève, dès lors, pas de la

**01.06 Minister Alexander De Croo:** Het beheerscontract wordt ten volle nageleefd, met name inzake de aanwezigheid van een postkantoor in elke gemeente en het plaatsen van een bankautomaat wanneer de privésector die dienst niet aanbiedt.

Die beslissingen werden voorgesteld in het paritair subcomité. Er zullen geen ontslagen vallen bij de reorganisatie.

Het banenverlies zal opgevangen worden door het natuurlijke personeelsverloop en door reconversie.

Wat de site van Jemelle betreft is bpost van plan om zijn activiteiten te reorganiseren. Het betreft interne logistiek, en dus geen sluiting van een postkantoor.

Het zesde beheerscontract bepaalt dat bpost ten minste 650 postkantoren behoudt, met ten minste één per gemeente. De gemeentes waarover de heer Devin sprak tellen 24 kantoren en 27 PostPunten. Er is op dit ogenblik geen sprake van een sluiting van een van deze kantoren. bpost bevestigt dat het beheerscontract op uniforme en niet-discriminerende wijze toepast.

responsabilité ministérielle.

Néanmoins, le point que vous soulevez mérite de retenir notre attention. Je demanderai à bpost d'envisager plus de flexibilité. Une solution peut certainement être trouvée à ce problème de dépôt faisable uniquement le jeudi matin.

Mme Poncelet n'a pas posé sa question. Néanmoins, je donnerai lecture de la réponse qui lui était adressée. À Saint-Hubert, dans la province de Luxembourg, bpost a constaté un temps d'inactivité de 39 %. Par conséquent, les heures d'ouverture ont été adaptées. Le personnel a connu la même évolution, comme ailleurs dans l'entreprise, soit l'intégration d'une équipe mail dans le mailcenter de Libramont et l'adaptation du nombre de guichetiers dans les bureaux de poste.

**01.07 Jean-Marc Delizée (PS):** Je vous remercie, monsieur le ministre, pour vos réponses.

Je vais me permettre de relire attentivement tous les chiffres qui nous sont livrés parce qu'en direct et en vrac, il n'est pas évident de tout retenir et d'analyser. Je voudrais réagir sur plusieurs points.

Tout d'abord, vous parlez d'un éventail de services. Il est clair qu'un bureau de poste avec un assortiment complet ou même un assortiment de base de services et un point poste, ce n'est pas exactement la même chose. Je ne démets pas le fait que les points poste puissent présenter un certain attrait en termes d'heures d'ouverture ou de proximité. Ils peuvent rendre certains services mais ce qui est essentiel, me semble-t-il, pour les citoyens, ce sont les services financiers de la poste qui, évidemment, ne sont pas de même nature dans un bureau postal et dans un point poste. Je vise aussi la qualité du service qui est rendu d'une entité à l'autre.

Deuxième élément, je reverrai évidemment tous les chiffres. Vous me donnez une réponse statistique. Or, une telle réponse ne correspond pas toujours à une réalité de terrain. Je prends l'exemple de ma commune qui a été citée en province de Namur. Le bureau de poste a déménagé, il y a quelques années, pour différentes raisons locales. L'emplacement choisi est, d'une part, moins bien situé - il est décentré - et d'autre part, il y a un énorme problème de stationnement.

Parfois, la réponse à la question de la fréquentation n'est pas à chercher dans les statistiques évoluant à la baisse, mais dans l'existence d'autres raisons auxquelles on peut trouver des réponses via le dialogue avec les entités locales, les communes. Je pense donc que, derrière la réponse statistique, il importe d'examiner la réalité du terrain dans un certain nombre de cas.

De bezorging van ongeadresseerd drukwerk is een commercieel product van bpost. Het valt niet onder de verplichtingen van de openbare dienstverlening en ontsnapt dus aan de wettelijke bepalingen betreffende de postdienst en aan de ministeriële bevoegdheid. Uw opmerking is niettemin gegrond en ik zal aan bpost vragen of het mogelijk is om zich soepeler op te stellen.

In Saint-Hubert heeft bpost een inactiviteitsgraad van 30% vastgesteld en dus werden de openingsuren aangepast. Het personeel heeft dezelfde evolutie doorgemaakt als elders binnen de onderneming: de integratie van een Mail-team in het *mail center* van Libramont, en een wijziging van het aantal loketbeambten.

**01.07 Jean-Marc Delizée (PS):** PostPunten hebben zeker hun voordelen, maar voor de klant is de financiële dienstverlening van de post het belangrijkste, en die is niet hetzelfde in een PostPunt als in een postkantoor.

U geeft een cijfermatig antwoord, dat niet altijd rekening houdt met de plaatselijke omstandigheden. In mijn gemeente, bijvoorbeeld, is het postkantoor verhuisd waardoor het nu minder centraal gelegen is en bovendien zijn er parkeerproblemen. Lagere bezoekersaantallen wijzen dus niet noodzakelijk op een algemene trend, maar kunnen samenhangen met plaatselijke factoren.

U bevestigt dat 179 kantoren op 207 grosso modo halftijds in plaats van voltijds open zijn.

Met uw instemming is bpost afgeweken van de regel dat postkantoren die op het grondgebied van één gemeente gevestigd zijn, maar op een afstand van meer dan 10 kilometer, beschermd zijn, en heeft het meerdere van zulke

Vous confirmez que 179 des 207 bureaux, c'est-à-dire quand même une très grande majorité, ont une réduction de fréquentation plus conséquente. En gros, ils sont ouverts à mi-temps au lieu de temps plein.

Je voulais également vous demander confirmation de cette règle des dix kilomètres à laquelle Bpost a dérogé, il y a quelques mois, avec votre soutien, à savoir qu'au sein même d'une commune, quand deux bureaux étaient distants de plus de dix kilomètres, une règle dans le contrat de gestion permettait leur protection. Bpost a fait le choix de supprimer, si pas la totalité, en tous cas, plusieurs des petits bureaux qui étaient "protégés" par cette règle des dix kilomètres mais à l'intérieur d'une commune.

J'ai deux craintes. En effet, à partir du moment où l'on fait des horaires à mi-temps, pourquoi ne ferait-on pas des horaires à quart-temps, un jour par semaine ou un demi-jour par semaine? On peut continuer dans cette voie de réduction d'heures d'ouverture en prétextant une moindre fréquentation des bureaux de poste. Forcément, moins ils sont ouverts, moins on reçoit statistiquement de clients! Pouvez-vous garantir ici qu'on ne touchera pas à cette règle du maillage des bureaux et à cette règle des dix kilomètres à l'intérieur d'une commune? Si on retire la notion de frontière communale, vous pouvez très bien avoir un bureau de poste d'une commune situé à moins de dix kilomètres du bureau de poste d'une autre commune.

Et si on retire cette règle, certains bureaux seraient encore supprimés et le principe d'un bureau de poste par commune ne serait plus respecté, même si les horaires ont été réduits.

Je voulais vous demander de confirmer qu'on ne touchera pas à cette règle de maillage et qu'on ne supprimera pas la notion de territoire communal.

À mon collègue M. Clarinval qui regrettait la situation, je voudrais dire que le gouvernement qu'il soutient prend des mesures restrictives successives pour les services publics en régions rurales. Va-t-il soutenir la note de politique générale de M. le ministre si elle n'est pas amendée pour défendre les services publics dans les petites communes rurales?

**01.08** **Laurent Devin** (PS): Monsieur le vice-premier ministre, je vous remercie pour votre réponse.

Tout d'abord je prends bien note du fait que dans ma région il n'y aura plus aucune suppression de points poste ni de bureaux de poste. Je vous remercie pour les éclaircissements relatifs à Jemelle.

Les chiffres que vous donnez suscitent deux réflexions. Il est certain qu'entre 2010 et 2016, vu la fermeture des bureaux de poste, il y a proportionnellement une plus grande fréquentation des points poste. Mais ce qui attire mon attention, c'est que, malgré la fermeture des bureaux de poste, malgré la réduction des heures de fréquentation, il y a toujours autant de contacts. Donc, il y a un effet de vases communicants, mais les personnes ont toujours besoin de cela. Plus le point est proche, plus large est l'accessibilité et mieux c'est pour un

kantoren opgedoekt.

Wanneer men kantoren slechts de helft van de tijd opent, zou men ze ook één dag per week of nog minder kunnen openen. Hoe minder ze open zijn, hoe minder klanten men – statistisch – ook over de vloer zal krijgen!

Kan u ons verzekeren dat de regels inzake fijnmazigheid en de maximale afstand van tien kilometer in een gemeente niet zullen worden aangepast?

Als men die regels afschaft, zou dat leiden tot de sluiting van een aantal kantoren en zou men afstappen van het beginsel van één postkantoor per gemeente, zelfs met beperkte openingstijden.

Mijnheer Clarinval, de regering neemt beperkende maatregelen. Zal u de beleidsnota van de minister steunen als er geen aanpassing komt om de openbare dienstverlening in de plattelandsgemeenten te verdedigen?

**01.08** **Laurent Devin** (PS): Ik noteer dat er in mijn regio geen PostPunten of postkantoren meer zullen verdwijnen.

Tussen 2010 en 2016 werd er als gevolg van de sluiting van de postkantoren verhoudingsgewijs meer gebruik gemaakt van de PostPunten. Ondanks de sluiting van de postkantoren en de beperking van de openingstijden blijft het aantal contacten echter stabiel. Hoe dichterbij het PostPunt ligt, hoe toegankelijker

service public et ses usagers.

**01.09 David Clarinval (MR):** Monsieur le ministre, je voudrais réagir en trois temps.

Le contrat de gestion prévoit un bureau de poste par commune et a priori, on s'attend à ce que ce bureau de poste soit ouvert. Je pars du principe qu'il y a une interprétation un peu...

**01.10 Jean-Marc Delizée (PS):** Cette question, je l'ai adressée à M. le ministre, pas à vous!

**01.11 David Clarinval (MR):** Oui mais je trouve que la poste interprète le contrat de gestion de manière un brin malhonnête en disant que le bureau est présent alors qu'il est fermé. Pour moi, à partir du moment où il est fermé, il n'est pas présent.

Dire qu'il est ouvert la moitié du temps n'est pas une interprétation loyale du contrat de gestion.

Comme l'a dit Jean-Marc Delizée, il y a un cercle vicieux. Il est certain qu'à partir du moment où on ferme la moitié du temps un bureau de poste, de moins en moins de gens fréquenteront ce dernier, et, ce faisant, on trouvera un prétexte pour le fermer un peu plus ultérieurement.

Des PME de ma commune estiment, étant donné qu'elles ne peuvent plus déposer leur courrier le matin, devoir procéder autrement. En effet, pour des raisons organisationnelles, elles ont besoin de déposer leur courrier le matin.

Je ne vous jette pas la pierre, monsieur le ministre, dans la mesure où il s'agit d'une entreprise autonome et que c'est elle qui a interprété le contrat de gestion à sa sauce. Mais je regrette cette interprétation que je trouve malheureuse.

En outre, il faut être conscient du fait que les communes les plus rurales, comme c'est le cas de Viroinval et Bièvre, cumulent les problèmes. Le fait de diminuer son offre de service public et d'avoir des réseaux internet de mauvaise facture rend ces communes moins attractives. Un phénomène de cercle vicieux se met ainsi en place, ce qui n'est pas positif pour ces régions. Ce faisant, il convient d'enrayer ce processus à tout le moins au niveau des réseaux internet.

Enfin, je tiens à vous remercier de bien vouloir faire savoir à bpost la nécessité d'un minimum de flexibilité pour les envois non adressés. Même si cela n'est pas inscrit dans le contrat de gestion, cela relève du bon sens.

Selon moi, une entreprise moderne comme bpost qui a de grandes ambitions internationales doit aussi ne pas négliger son fidèle et loyal client depuis toujours, à savoir le client belge. Par ailleurs, un client rural a les mêmes droits qu'un client urbain. Je sais que vous êtes attentif à la question, ce dont je vous remercie.

Par ailleurs, je tiens à rassurer mon collègue Jean-Marc Delizée, avec

het is en hoe beter het is voor de dienstverlening en de gebruikers ervan.

**01.09 David Clarinval (MR):** Het beheerscontract voorziet in één postkantoor per gemeente en men verwacht a priori dat het open is.

**01.11 David Clarinval (MR):** bpost interpreteert het beheerscontract verkeerd door te stellen dat er een kantoor is, ook al is het gesloten.

Als postkantoren slechts de helft van de tijd open zijn, wordt het beheerscontract niet naar de geest toegepast. De postkantoren zullen steeds minder klandizie hebben. Voor sommige kmo's is het uit organisatorisch oogpunt noodzakelijk dat ze hun post 's morgens kunnen afgeven. Ik wijs niet met de beschuldigende vinger naar u; bpost is een autonoom bedrijf.

In de plattelandsgemeenten zijn zowel de internetverbindingen als de openbare dienstverlening minder goed, wat ze minder aantrekkelijk maakt. Die vicieuze cirkel moet doorbroken worden.

Ik zou u willen vragen om bij bpost aan te dringen op meer flexibiliteit voor de niet-geadresseerde zendingen. Het bedrijf mag zijn Belgische klanten niet verwaarlozen, ongeacht of ze op het platteland of in de stad wonen. Ik blijf de regering niettemin steunen.

qui nous avons beaucoup de débats, en lui faisant savoir que, malgré ce petit bémol, je continuerai à soutenir le gouvernement dans les mois à venir.

**01.12 Jean-Marc Delizée (PS):** C'est une grande déception! Je pensais que nous amenderions ensemble la note de politique générale!

**01.13 Alexander De Croo, ministre:** Monsieur le président, cher collègue, quand on a renouvelé le contrat de gestion, on n'a rien changé pour ce qui concerne l'obligation de bureaux de poste. Le contrat de gestion est pratiquement le même que le précédent et donc, les règles sont maintenues.

**01.13 Minister Alexander De Croo:** In het kader van het nieuwe beheerscontract werd er niet aan de verplichting betreffende de postkantoren getornd.

Selon la règle, il doit y avoir au minimum un bureau de poste dans chaque commune. Ce contrat de gestion est valable jusqu'en 2020. De quelle manière sera-t-il négocié après 2020? Je n'en ai aucune idée... J'ignore si je serai toujours là et si j'ai toujours l'ambition d'être là.

In elke gemeente moet er minstens een postkantoor zijn. Dat beheerscontract loopt tot 2020.

Par rapport aux zones blanches, monsieur Clarinval, nous sommes affairés à la mise en place de nombreux projets. Les chiffres de contact se trouvent dans un petit tableau que je vais vous faire parvenir. Celui-ci donne, en ce qui concerne les *contact centers*, les sites Internet, les points poste, les bureaux de poste, le nombre de points de contact entre 2010 et 2015. Vous constaterez que tout cela a bien évolué.

Er wordt aan de zogenaamde witte zones gewerkt. Ik zal u een overzichtstabel bezorgen met betrekking tot de evolutie van het aantal PostPunten, postkantoren, contactcenters en websites tussen 2010 en 2015. De situatie is gunstig geëvolueerd.

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

**02 Question de M. Jean-Marc Delizée au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la fermeture du dépôt de bpost à Jemelle" (n° 13478)**

**02 Vraag van de heer Jean-Marc Delizée aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de sluiting van het magazijn van bpost in Jemelle" (nr. 13478)**

**02.01 Jean-Marc Delizée (PS):** Le site bpost de Jemelle est important. Fin août dernier, la presse a annoncé la programmation de la fermeture du dépôt de bpost situé à Jemelle dans l'entité de Rochefort. Cette fermeture devrait arriver dans les deux ans, selon la presse.

**02.01 Jean-Marc Delizée (PS):** Uiterlijk binnen twee jaar zal het kantoor van bpost in Jemelle worden gesloten. Daardoor zouden er 48 banen sneuvelen. Eens te meer werd die beslissing genomen tijdens de vakantieperiode. Bevestigt u die beslissing? Is ze definitief? Waarom wordt er tot die sluiting overgegaan? Werd die beslissing met de vertegenwoordigers van het personeel besproken?

M. Clarinval nous a quittés pour une autre commission, mais je me disais, monsieur le ministre, si on peut construire une prison à Sugny, dans l'entité de Vresse-sur-Semois, dans le fief d'un député de la majorité, comme maintenant il y a un ministre de Jemelle, dans l'entité de Rochefort, je me dis qu'on pourrait maintenir le bureau de bpost situé à Jemelle. C'est évidemment une boutade. Mais cette fermeture entraînerait la perte de 48 emplois locaux à Jemelle. Ce serait un nouveau coup dur pour ce site historique. Selon mes informations, cette fermeture a été annoncée par la Commission stratégique réunie le 23 août dernier. Une fois de plus, cette décision a été prise pendant les vacances d'été, moment propice pour limiter toutes contestations.

De stad Rochefort is eigenaar van het gebouw. Werd zij van die plannen op de hoogte gebracht? Wat zal er in de toekomst met dat gebouw gebeuren?

Bref, j'en viens à mes questions, monsieur le ministre. Confirmez-

vous cette décision de fermeture du dépôt bpost de Jemelle et confirmez-vous qu'il s'agit d'une décision définitive? Ou indépendamment de l'arrivée d'un ministre de Rochefort dans le gouvernement, dans les circonstances que l'on connaît, cette décision pourrait-elle être revue? Quelles sont les raisons avancées par bpost concernant cette décision? En ce qui concerne les travailleurs occupés à Jemelle, quel serait leur avenir? Est-ce qu'il y a eu un dialogue avec les représentants du personnel de bpost au sujet de cette décision? Enfin, en ce qui concerne la relation avec la ville de Rochefort, dont le bourgmestre en titre est membre du gouvernement maintenant: la ville de Rochefort est propriétaire du bâtiment de Jemelle; a-t-elle été préalablement informée de ce projet de fermeture? La ville avait consenti de gros investissements dans ce bâtiment. Des perspectives sont-elles envisagées avec la ville de Rochefort en ce qui concerne l'avenir de ce bâtiment de 11 000 mètres carrés quand même, dans l'hypothèse où la fermeture du dépôt serait confirmée?

Autant vous dire qu'une cinquantaine d'emplois dans une région rurale comme Rochefort, ce n'est pas rien. Et je pense qu'il est normal que les élus de cette région s'intéressent à cette question de l'emploi et de son maintien dans l'environnement rural.

**02.02 Alexander De Croo**, ministre: Monsieur Delizée, on a bien compris qu'il y a un ministre qui vient de Rochefort, vous l'avez répété trois fois, je pense.

En ce qui concerne la comparaison avec une prison, du point de vue de l'accessibilité, ce n'est pas les mêmes besoins. Un bureau postal ou un centre de distribution doit être le plus accessible possible, tandis qu'une prison, dans le sens de "l'exportation", doit être la moins accessible possible. Donc, comparer une prison avec un bureau postal me semble malvenu.

bpost m'a informé qu'elle avait l'intention de réorganiser ses activités sur le site de Jemelle. Il ne s'agit pas d'une fermeture du dépôt bpost mais bien d'une restructuration des activités. Cette réorganisation cadre dans l'évolution de l'e-commerce en Belgique. Pour bpost, il est indispensable que l'architecture des activités de *fulfillment* soit bien adaptée à cette évolution du marché. Cette réorganisation fera l'objet d'un dialogue avec les partenaires sociaux au cours des prochains mois. Tant que ce dialogue n'est pas terminé, aucun détail ne peut être donné et la commune de Rochefort a été informée.

**02.03 Jean-Marc Delizée** (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie et je prends acte des réponses qui me sont données.

La comparaison prison et activité postale, je la mentionnais à titre de boutade, plutôt pour indiquer le poids politique qui peut être celui de l'un ou de l'autre. Parfois, des décisions peuvent paraître un peu aberrantes. Le bureau de poste doit être accessible. J'ai cité le cas de ma commune, où il n'est pas bien situé. Mais une prison doit être accessible aussi! Ce n'est pas le débat de notre commission mais elle doit être accessible pour les familles, pour la réinsertion de détenus, pour les avocats, pour les déplacements, qui sont presque impossibles en hiver. J'ai peut-être pris l'exemple d'une mauvaise décision en matière carcérale mais ce n'est pas pour autant que les activités postales ne doivent pas être accessibles, bien entendu.

**02.02 Minister Alexander De Croo**: Om zich aan te passen aan de evolutie van e-commerce wil bpost zijn activiteiten in Jemelle reorganiseren. Er is geen sprake van een sluiting. De reorganisatie zal in overleg met de sociale partners gebeuren. Zolang de dialoog aan de gang is, kan ik geen verdere details geven.

**02.03 Jean-Marc Delizée** (PS): Ik wil onderstrepen dat het behoud van die 50 betrekkingen voor de regio Rochefort erg belangrijk is.



Je prends acte de votre réponse et j'indique que pour la région de Rochefort, le maintien de ces cinquante emplois au plan local est tout à fait essentiel. Si, endéans les deux ans, la fermeture de ce dépôt de Jemelle-Rochefort est confirmée, je le regretterai, même si un ministre de votre gouvernement est issu de cette commune.

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

**03 Question de Mme Fabienne Winckel au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "le chantage des opérateurs de télécommunications" (n° 13469)**

**03 Vraag van mevrouw Fabienne Winckel aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de chantage van de telecomoperatoren" (nr. 13469)**

**03.01 Fabienne Winckel (PS):** Monsieur le président, monsieur le ministre, ma question date d'il y a quelques mois. Je ne dis pas cela pour critiquer, mais pour préciser qu'il faudra peut-être l'actualiser. Je compte sur vous.

En juillet 2016, 17 grandes sociétés européennes des télécommunications, dont Proximus, ont soumis à la Commission européenne un manifeste pour la 5G: un internet mobile super rapide qui semble indispensable pour les voitures à pilotage autonome, des meilleurs réseaux électriques, mais aussi pour permettre d'autres nouveaux services.

Ces entreprises de télécommunications ne sont disposées à investir dans le déploiement d'un réseau 5G que si l'Europe adopte des règles moins strictes pour la neutralité du réseau dans le cadre d'une grande réforme de la régulation des télécoms. La Commission, à l'époque, avait dit qu'elle émettrait une proposition à l'automne. Peut-être y a-t-il du nouveau en la matière.

La neutralité du réseau est toutefois essentielle pour la protection des consommateurs. Ce principe interdit, par exemple, aux opérateurs télécoms de diminuer artificiellement la vitesse de certains services ou de demander un supplément d'argent pour la prestation d'un meilleur service.

Monsieur le ministre, quelle est votre position face à cette situation? Quelles seront les conséquences sur notre économie ainsi que sur la protection des consommateurs si l'Europe limite la puissance du secteur des télécoms, et donc diminue, en quelque sorte, la régulation? Au contraire, quels seront les risques encourus si l'Europe n'adopte pas de règles moins strictes pour la neutralité du réseau?

Alors que la 4G ne s'est pas encore déployée à 100 %, la course à la 5G est déjà lancée. Qu'est-ce que cette nouvelle technologie va apporter aux consommateurs? Quelles seront les caractéristiques de cette cinquième génération de standards pour téléphonie mobile?

**03.02 Alexander De Croo, ministre:** Madame, ce message témoignait surtout de l'inquiétude des opérateurs télécoms concernant le projet de l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE). Cela n'a eu aucune

**03.01 Fabienne Winckel (PS):** In juli hebben 17 grote Europese telecombedrijven een manifest voor 5G bij de Europese Commissie ingediend. Ze zijn enkel bereid om in dat netwerk te investeren als Europa minder strikte regels inzake de neutraliteit van het net aanneemt. Die neutraliteit is evenwel een essentieel gegeven in de consumentenbescherming: door dat principe is het de operatoren verboden de snelheid artificieel te verlagen of een toeslag te vragen voor een betere dienstverlening.

Wat zouden de gevolgen zijn van een afgezwakte regelgeving? Welke voordelen biedt 5G de consument?

**03.02 Alexander De Croo:** Dat manifest was bovenal een uitdrukking van de ongerustheid die bij de operatoren heerst over

influence sur le développement des lignes directrices définitives relatives à la neutralité du réseau.

Les lignes directrices définitives permettent aux usagers d'internet de bénéficier librement du contenu, des applications et des services de leur choix. La neutralité du réseau contribue à créer un *level playing field* et stimule l'innovation en l'économie numérique. Le but principal du contrôle de neutralité du réseau est plutôt de définir les abus, de les constater et de les aborder plutôt que de faire obstacle au fonctionnement des opérateurs télécoms.

Les lignes directrices actuelles concernant la neutralité du réseau n'empêchent nullement les opérateurs télécoms de développer des produits innovants ou d'améliorer la qualité de leur réseau ou de gérer pour en assurer un bon fonctionnement en vue d'atteindre l'objectif de neutralité du réseau.

La 5G est avant tout une nouvelle manière de penser les communications électroniques. Il ne s'agit pas de la technologie d'après la 4G qui est censée en prendre la succession. La 5G devrait autant héberger l'internet des objets que faire fonctionner les applications critiques ou de proposer de plus grandes performances que la 4G. La 5G n'est pas encore standardisée. Le lancement des premiers réseaux commerciaux 5G est prévu en 2020.

**03.03 Fabienne Winckel (PS):** Monsieur le ministre, je crains de ne pas avoir tout compris car vous avez parlé très vite.

Si j'ai bien compris, il n'y a pas d'influence par rapport aux "menaces" que les télécoms ont fait peser. C'est vrai qu'on pouvait trouver cela tout simplement scandaleux, qu'un tel lobby puisse se faire, d'autant plus que le secteur des télécoms se porte bien et que c'est aussi un secteur où des dividendes importants et des rémunérations importantes sont donnés aux top managers. Donc, on peut imaginer que ces sociétés peuvent investir dans tout ce qu'il faudra installer pour avoir de la 5G.

Ma question portait sur l'importance de la protection des consommateurs. Je vous invite à être attentif, à veiller à cet équilibre entre le fait d'avoir une rentabilité pour l'entreprise – je n'ai aucun souci avec cela – mais également d'avoir une attention particulière sur la protection des consommateurs. Je trouve qu'au niveau du gouvernement, le domaine de la protection des consommateurs est un peu pauvre. J'attire vraiment votre attention sur cette problématique, tout en sachant que la 5G est très intéressante pour l'avenir.

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

**04 Question de Mme Katrin Jadin au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la mise en place d'une boîte aux lettres électronique officielle pour le secteur public" (n° 13566)**

**04 Vraag van mevrouw Katrin Jadin aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de invoering van een officiële elektronische brievenbus voor de openbare sector" (nr. 13566)**

**04.01 Katrin Jadin (MR):** Monsieur le président, monsieur le

het project van BEREC (Body of European Regulators for Electronic Communications). Het heeft geen weerslag gehad op de definitieve richtsnoeren inzake de neutraliteit van de netwerken. Door die richtlijnen kan misbruik worden gedefinieerd, vastgesteld en aangepakt, zonder dat de werking van de telecomoperatoren daarbij in het gedrang komt.

5G is een nieuwe manier van elektronisch communiceren veeleer dan een nieuwe technologie: het internet der dingen komt eraan, en 5G zal zorgen voor nog sneller mobiel internet. De eerste commerciële 5G-netwerken zullen in 2020 worden gelanceerd.

**03.03 Fabienne Winckel (PS):** Gelukkig heeft het lobby van de operatoren niets opgeleverd. De sector doet het goed en kan in 5G investeren. Er zal moeten worden toegezien op een evenwicht tussen rentabiliteit en bescherming van de consument.

**04.01 Katrin Jadin (MR):** In het

ministre, dans le cadre de la mise en œuvre du plan "Digital Act" pour la Belgique, l'envoi électronique de documents du secteur public à ses interlocuteurs privés sera désormais légalement possible. Dans l'ambition de concrétiser au plus vite ces nouvelles opportunités de communication numérique, vous avez récemment fait part de votre intention de travailler sur la mise en place d'une boîte aux lettres officielle, qui permettra aux citoyens et aux entrepreneurs de recevoir toute une série d'informations ou de courriers personnels de la part de l'administration publique. Une avancée qui pourrait engendrer de substantielles économies lorsque l'on sait que, l'année dernière, l'administration fédérale a dépensé pas moins de 66,8 millions d'euros uniquement en frais d'envois postaux.

Monsieur le ministre, mes questions à ce sujet sont les suivantes. Quels seront les documents qui pourront être effectivement envoyés depuis cette boîte aux lettres officielle? Celle-ci permettra-t-elle également au citoyen de communiquer et transmettre, le cas échéant, certaines informations à destination des SPF? Votre département a-t-il pu estimer l'économie potentielle engendrée par l'utilisation de ces nouveaux canaux de communication numérique? Si oui, quels sont les montants avancés? À quelle date espérez-vous voir opérationnelle cette nouvelle boîte aux lettres officielle?

**04.02 Alexander De Croo**, ministre: Madame Jadin, le service d'une boîte aux lettres électronique officielle, l'e-Box fédéral, sera capable de transporter tout document qui est associé à une interaction entre les citoyens ou l'entreprise et les services publics. Nous pensons tout de suite à l'envoi de documents de preuve, des attestations d'un droit au statut, des documents qui contiennent plus que des données numériques comme un plan de propriété, des photos ou autres.

Le système informatique qui supporte la boîte aux lettres électronique officielle sera d'ailleurs conçu de telle façon que, d'un point de vue technique, en principe, n'importe quel document pourra être transmis. Il y aura bien sûr quelques contraintes comme, par exemple, une limite sur la taille ou les normes de compatibilité, de format et des méta-données associées au document.

Ceci dit, le déploiement de l'e-Box se fera par procédure. Les interactions qui seront supportées d'abord seront celles où l'e-Box délivre un bénéfice attractif.

Le potentiel de réduction sera souvent observé en termes de coût d'envoi postal, mais aussi indirectement en termes de qualité d'information, et de vitesse de traitement et de réponse. Nous ne pouvons pas séparer la fonction de l'e-Box et celle du traitement informatique de l'information qui passe avec la communication. Les systèmes de traitement informatique doivent aussi être prêts à accueillir les communications électroniques à côté de la réception par voie postale classique. Chaque service public va donc définir son plan de déploiement propre.

La solution e-Box sera d'abord destinée à la communication de documents mais n'exclut pas une fonction de messagerie, de mails électroniques plus classiques. Surtout, les notifications de

kader van de uitvoering van de geplande 'Digital Act' voor België zullen de overheden op wettelijke wijze via elektronische weg documenten naar hun particuliere gesprekspartners kunnen verzenden. Via een officiële mailbox zouden de burgers en ondernemers persoonlijke briefwisseling van de overheidsdiensten moeten kunnen ontvangen.

Welke documenten zullen er zo verzonden kunnen worden? Zullen de burgers op die manier ook informatie kunnen verzenden? Vorig jaar heeft de federale administratie 66,8 miljoen euro uitgegeven voor het verzenden van poststukken. Hoeveel zou er met die nieuwe communicatievorm bespaard kunnen worden? Wanneer zal die mailbox operationeel zijn?

**04.02 Minister Alexander De Croo**: Via de officiële elektronische mailboxdienst, de federale e-Box, zullen alle documenten in verband met een interactie tussen de overheidsdiensten en de burgers of de ondernemingen verzonden kunnen worden: bewijsstukken, certificaten, eigendomsplannen, foto's, enz. Technisch gesproken kan elk soort document immers worden overgezonden, zij het met een aantal beperkingen.

e-Box zal stapsgewijs worden ingevoerd. De eerste interacties die ondersteund zullen worden zullen die zijn waar er een aantrekkelijk voordeel aan verbonden is.

De besparingen zullen direct (bijvoorbeeld verzendingskosten) en indirect (bijvoorbeeld kwaliteit van informatie en verwerkingssnelheid) gerealiseerd worden.

De informatieverwerkings-systemen moeten de communicatie behalve per post

disponibilité, de nouveaux documents ou les accusés de réception seront disponibles dès le début. Le fonctionnement de mails électroniques classiques est probablement moins prioritaire, mais certainement pas exclu. Finalement, se pose encore la question de la bi-directionnalité des communications. La priorité sera donnée à la communication du service public aux citoyens, aux entreprises, mais une communication inverse est certainement possible aussi.

Par rapport à votre deuxième question, chiffrer les biens potentiels d'un service e-Box n'est pas évident. Les coûts directs sont encore relativement simples à estimer pour chaque procédure d'interaction. Chiffrer les gains indirects n'est pas si évident. Les gains indirects peuvent sans doute dépasser les gains directs. Ils peuvent être considérables dans la procédure ou dans la qualité de l'information, mais aussi, par exemple, en termes de coûts de digitalisation, d'information analogue par moyen de dispositif de scanning. De nouveau, une bonne estimation ne peut pas être réalisée service par service, voire même procédure d'interaction par procédure. Cette estimation n'a pas été réalisée pour tous les services. Une information cumulative n'est pas encore disponible.

Le groupe de travail qui suit la mise en œuvre de la production du service e-Box est créé. Une analyse des coûts et besoins au niveau fédéral, mais aussi dans nos pays voisins, a été réalisée. Il s'agit de trouver une solution unique. Tout cela est en cours. À partir de cet exercice, nous comptons sélectionner, à court terme, un partenaire qui prendra en charge la mise en production de la première version du service e-Box. Nous devons attendre des propositions des candidats partenaires mais la mise en production se fera très certainement vers la fin de 2017 ou début 2018. Le tout dépend des besoins prioritaires que nous voulons couvrir dans cette première analyse. Les boîtes aux lettres électroniques spécifiques sont déjà déployées dans les administrations de la sécurité sociale et les soins de santé.

**04.03** **Katrin Jadin** (MR): Je vous remercie, monsieur le ministre, pour toutes ces précisions.

Inutile de vous dire tout le bien que je pense de votre projet, notamment concernant la facilité que cela pourrait engendrer pour nos concitoyens, si l'outil est performant. La mise en place se réalise. Vous avez parlé d'une boîte aux lettres bilingue, trilingue, cela serait encore mieux.

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

#### **05** **Samengevoegde vragen van**

- de heer **David Geerts** aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "het juiste telecomaانبod en de campagne 'Durf vergelijken!'" (nr. 14022)

- de heer **David Geerts** aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de modernisering van de telecomtariefsimulator" (nr. 14023)

ook elektronisch kunnen ontvangen. Elke overheidsdienst zal zijn eigen uitrolplan opstellen.

e-Box zal voornamelijk dienen voor de communicatie van documenten maar sluit de e-mailfunctie niet uit: berichten over de beschikbaarheid van een document en ontvangstbewijzen zullen van begin af aan mogelijk zijn. Er zal prioriteit gegeven worden aan communicatie vanuit de overheidsdienst naar de burger, maar het omgekeerde zal ook mogelijk zijn.

De directe kosten zijn eenvoudig te schatten, maar de indirecte voordelen niet. De schatting van de voordelen werd nog niet voor elke dienst gemaakt. Er werd een werkgroep opgericht om de implementatie op te volgen. Er werd een kosten- en behoeftenanalyse uitgevoerd. De selectie van de partner voor de inbedrijfstelling van de eerste versie van de e-Box zal eind 2017 of begin 2018 plaatsvinden, en dit volgens de prioritaire behoeften waaraan deze eerste versie moet beantwoorden.

Er werd al voorzien in specifieke elektronische mailboxen bij de socialezekerheidsinstellingen en de gezondheidszorgadministratie.

**04.03** **Katrin Jadin** (MR): Ik loop hoog op met dit project, dat nog beter zou zijn als het in drie talen zou worden ontwikkeld.

- de heer David Geerts aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de stijgende telecomprijzen" (nr. 14024)

05 Questions jointes de

- M. David Geerts au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "l'offre de télécommunication la plus adaptée et la campagne 'Osez comparer'" (n° 14022)

- M. David Geerts au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la modernisation du simulateur des tarifs de télécommunications" (n° 14023)

- M. David Geerts au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "l'augmentation du prix des télécommunications" (n° 14024)

05.01 David Geerts (sp.a): Mijnheer de minister, mijn eerste vraag gaat over de modernisering van de tariefsimulator. Die simulator is al een aantal jaar in werking en wij denken dat het goed zou zijn hem te vernieuwen, zodat hij beter beantwoordt aan de vragen en de vereisten die vandaag worden gesteld inzake producten, diensten en beschikbaarheid van apps voor mobiele toestellen.

Concreet heb ik de volgende vragen.

Zal de simulator worden vernieuwd? Wat is de timing? Wij hebben erover gelezen in uw beleidsnota. Zal er een gebruiksvriendelijke applicatie voor mobiele toestellen worden ontwikkeld? Zal er een koppeling komen met bijvoorbeeld de facturen?

Mijn tweede vraag betreft de stijgende telecomprijzen. Af en toe is er een debat in de media over de vergelijking van ons land met andere landen. Wij zien dat er nieuwe spelers op de markt komen die tariefformules voor lagere prijzen proberen op de markt te brengen, al dan niet met meer dienstverlening wat betreft data, belminuten en dergelijke.

De telecomwetgeving was destijds een goede zaak, want zij heeft de markt in beweging gebracht. Elementen zoals de *easy switch* werden naar voren gebracht om toch een zekere mobiliteit in die markt te krijgen.

Mijn vragen hierover zijn de volgende.

Wanneer zal er een effect vast te stellen zijn van de onlangs gestarte *easy-switch* campagne?

Hoe verklaart u de prijsstijgingen op de markt van de vaste telefonie en bundels? Het waarom daarvan is niet zo eenvoudig aan te geven. Zult u zelf initiatieven nemen om de prijsstijgingen tegen te gaan en ervoor te zorgen dat de toegankelijkheid tot de markt gegarandeerd blijft?

Mijn laatste vraag gaat over de campagne "Durf te vergelijken". In de schriftelijke neerslag van mijn vraag heb ik de cijfers gegeven omtrent het aantal raadplegingen van de simulator. Van 150 000 in 2012 ging het naar 800 000 in 2013. Nu blijkt die stijging evenwel stilgevallen, met amper 300 000 raadplegingen op datum van 30 september 2016.

Overweegt u om opnieuw een campagne "Durf te vergelijken" te lanceren opdat het grote publiek daarop attent wordt gemaakt?

05.01 David Geerts (sp.a): Le simulateur tarifaire doit être modernisé pour mieux répondre aux demandes et exigences actuelles. Quand le sera-t-il? Une app sera-t-elle développée? Les factures pourront-elles être couplées?

La législation en matière de télécommunications a activé le marché. Quand verrons-nous un effet de la campagne *easy switch* qui vient d'être lancée? Comment le ministre explique-t-il l'envolée des prix? Compte-t-il s'y opposer?

Le nombre de consultations du simulateur tarifaire a grimpé de 150 000 en 2012 à 800 000 en 2013. Jusqu'au 30 septembre 2016 toutefois, l'on n'a enregistré que 300 000 consultations. Le ministre envisage-t-il d'organiser une nouvelle campagne "Osez comparer!"?

Où en est la mise en œuvre des dispositions de la législation en matière de télécommunications en ce qui concerne le profil de consommation des produits vendus sur internet et dans le cadre de *bundles*? Ces nouvelles obligations sont-elles contrôlées?

Wat is de stand van zaken van de uitvoering van de nieuwe bepalingen in de telecomwetgeving in verband met de bepaling van het gebruikspatroon inzake internetproducten en bundels? Heeft het BIPT de nadere regels van de nieuwe verplichtingen uitgevaardigd zoals bepaald in de wet? Zijn hierop al controles uitgevoerd?

**05.02** Minister **Alexander De Croo**: In een vrije markteconomie worden de tarieven in de regel door de markt bepaald. De marktrealiteit is dat steeds meer consumenten bundels bij één operator afnemen en dat deze bundels jaar na jaar kwalitatief verbeteren tegen een hogere kostprijs. Er is dus te weinig concurrentie op de markt.

De marktregulering van het BIPT en de mediaregulatoren moet ervoor zorgen dat er voldoende alternatieve operatoren zijn die de concurrentie aanzwengelen. Ik moedig het BIPT en de CRC aan om hieraan aandacht te blijven besteden, om een grondige marktanalyse te doen en waar mogelijk de competitiviteit op de markt te verhogen.

Door de besluiten van het BIPT en de mediaregulatoren werd de kabel de laatste jaren opengesteld en is Orange Belgium onlangs op de markt gekomen met lagere prijzen. Voorlopig heeft dit nog geen impact gehad op de voornaamste prijzen van de andere aanbieders. De prijsdruk zal evenwel toenemen naarmate meer Belgen overstappen naar een goedkoper abonnement. Daarom is een performante tariefsimulator nodig, waarop de consumenten kunnen ontdekken en vergelijken.

Er wordt gewerkt aan verdere verbeteringen van de tariefsimulator, waaronder een betere toegankelijkheid via de smartphone. Hiervoor werd een nieuw bestek uitgeschreven. De invoering van de nieuwe tool is gepland voor begin 2019.

In plaats van een complexe en privacygevoelige automatische koppeling tussen factuur van elke operator en het vergelijkingsprogramma, is er gekozen voor een alternatieve benadering, waarbij het BIPT bij besluit van 16 augustus 2016 het gemakkelijker maakt voor consumenten om de tariefsimulator te gebruiken.

Vanaf 1 juni 2017 zijn de operatoren verplicht om consumenten op een beveiligde klantenpagina meteen alle bruikbare info over hun verbruik te geven die ze zelf gemakkelijk naar het formulier van de tariefsimulator kunnen kopiëren. Het downloaden van deze bruikbare info in de klantenzone en het inladen in de tariefsimulator zullen worden onderzocht in het kader van de nieuwe tariefsimulator.

Het koninklijk besluit van 6 september 2016 verhelpt de technische en administratieve rompslomp bij het veranderen van operator door het invoeren van een easy-switchprocedure vanaf 1 juli 2017. In het KB is voorzien dat het BIPT twee jaar na de inwerkingtreding van het besluit de werking van deze nieuwe procedure evalueert en aanbevelingen voor verbeteringen formuleert.

In de nabije toekomst zal een brede informatiecampagne worden ontwikkeld om consumenten in te lichten over de voordelen van deze nieuwe easys-witchprocedure en zal ook verwezen worden naar

**05.02** **Alexander De Croo**, ministre: Il n'y a pas assez de concurrence. L'IBPT et les régulateurs des médias ont libéralisé le marché du câble et Orange Belgium a proposé des tarifs inférieurs, lesquels n'ont cependant pas encore entraîné de baisse des prix chez les autres fournisseurs.

Un nouveau cahier des charges en vue d'améliorer le simulateur de tarifs et de garantir notamment un meilleur accès des smartphones a été publié. Cette nouvelle version du simulateur devrait être opérationnelle début 2019. À partir du 1<sup>er</sup> juin 2017, les opérateurs devront centraliser toutes les informations relatives à la consommation de leurs clients sur une page sécurisée, afin que ces données puissent être aisément exploitées pour une simulation tarifaire. La procédure *easy switch* qui remédie aux tracasseries engendrées par un changement d'opérateur sera appliquée dès le 1<sup>er</sup> juillet 2017 et sera évaluée deux ans plus tard par l'IBPT.

Une vaste campagne d'information sera en outre orchestrée à l'intention des consommateurs afin de les informer des avantages de la procédure *easy switch*, sans oublier la référence au site [meilleurtarif.be](http://meilleurtarif.be).

bestatarief.be, om de tarieven te vergelijken, wat de bekendheid van bestatarief.be moet verhogen.

Tenslotte, met betrekking tot uw vraag over een voordelig tariefplan, blijkt de huidige wetgeving heel complex in het geval van bundels, aangezien de voorkeur van de consument inzake kwaliteit en zenderaanbod niet gekend zijn en sterk verschillen van klant tot klant, wat leidt tot een lange en onoverzichtelijke lijst met mogelijke abonnementen. Er wordt momenteel gekeken hoe de wetgeving kan worden aangepast tot iets dat implementeerbaar en bruikbaar is voor de klant.

**05.03 David Geerts** (sp.a): Mijnheer de minister, ik dank u voor uw antwoord.

Het staat de operatoren natuurlijk vrij om producten aan te bieden. Ik meen dat een groot aantal landgenoten veel te zware producten hebben met te veel capaciteit. De extra duw om naar de juiste format te gaan, moet volgens mij worden bekeken.

**05.03 David Geerts** (sp.a): Trop de consommateurs ont des produits qui dépassent leurs besoins réels. Il faut les amener plus simplement à choisir un meilleur produit.

*L'incident est clos.*

*Het incident is gesloten.*

#### **06 Questions jointes de**

- **M. Vincent Scourneau au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la lenteur et la disponibilité des connexions internet" (n° 14168)**

- **M. Paul-Olivier Delannois au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "l'accès à un internet rapide pour tous" (n° 14403)**

- **M. Laurent Devin au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la connexion à l'internet haut débit des habitations" (n° 14407)**

- **Mme Sabien Lahaye-Battheu au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "le plan d'action Zones blanches" (n° 15125)**

#### **06 Samengevoegde vragen van**

- **de heer Vincent Scourneau aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "gezinnen zonder of met een trage internetverbinding" (nr. 14168)**

- **de heer Paul-Olivier Delannois aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de toegang tot snel internet voor iedereen" (nr. 14403)**

- **de heer Laurent Devin aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de breedbandinternetverbindingen in woningen" (nr. 14407)**

- **mevrouw Sabien Lahaye-Battheu aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "het actieplan "Witte Zones" (nr. 15125)**

**06.01 Vincent Scourneau** (MR): Monsieur le président, monsieur le ministre, j'ai eu l'occasion de parcourir un livre écrit par notre éminent premier ministre Guy Verhofstadt sur le mal européen. À la page 193, il souligne le désert numérique dans lequel l'Europe est plongée. Dans le domaine du haut débit, il constate que le Japon, la Corée du Sud et les États-Unis ont, ensemble, le même nombre d'habitants que l'Union européenne, mais ils disposent de huit fois plus d'internet à haut débit fixe et de quinze fois plus de 4G. Il souligne que, ces

**06.01 Vincent Scourneau** (MR): In zijn boek *De ziekte van Europa* onderstreept Guy Verhofstadt dat Europa een digitale woestijn is. Japan, Zuid-Korea en de Verenigde Staten hebben samen ongeveer hetzelfde aantal inwoners als de Europese Unie,

dernières années, même la Russie a déployé plus de connexions par fibre optique que tous les pays d'Europe. J'imagine que vous allez tenter de pallier cette situation par votre plan Digital Belgium.

C'est un plan ambitieux. Je vous rejoins totalement sur le fait que l'internet à très haut débit est crucial pour la croissance de notre économie et particulièrement celle de la Wallonie qui accuse un retard technologique par rapport à Bruxelles et la Flandre. Guy Verhofstadt remarque d'ailleurs également dans son livre que les entreprises numériques s'installent dans les pays qui bénéficient de hautes technologies. Les dix plus grandes entreprises de technologies de pointe sont américaines ou asiatiques. Vraisemblablement, il y a une conclusion à tirer par rapport à la disposition du haut débit.

En Belgique, 435 000 habitations ne disposent pas d'une connexion à internet et principalement en Wallonie. Cette lacune technologique prive les populations concernées des outils nécessaires à leur éducation, à leur information, à leur développement. Les vitesses de débit annoncées par les opérateurs, qui correspondent à une tarification établie par leurs soins, ne sont pas toujours respectées. Certains malheureux clients paient parfois une redevance pour ne même pas obtenir 50 % du débit annoncé. En ce qui concerne le respect du débit, votre mesure n° 16 du plan Digital Belgium mentionne un "nouvel instrument de mesure en ligne". Ce nouvel instrument pourrait servir de base à une réclamation du montant de la facture en cas de non-respect des débits annoncés. Ce recours légal des clients aurait ainsi pour effet d'inciter les fournisseurs de services à réaliser les investissements nécessaires dans des zones moins rentables pour eux, afin que la qualité des connexions soit partout identique pour une même tarification.

Envisagez-vous de mettre un accent particulier sur la connexion de ces habitations, principalement en Wallonie? Serait-il imaginable de prendre des mesures légales visant à alléger la facture des clients qui ne bénéficieraient pas de 50 % de la vitesse annoncée, et d'envisager une facture au prorata de la vitesse mesurée par votre instrument de mesure en ligne?

Où en est-on justement au niveau de cet instrument de mesure en ligne? Est-il déjà opérationnel? Va-t-il bientôt l'être?

maar beschikken over achttmaal meer vast breedbandinternet en vijftien keer meer 4G. Zelfs Rusland heeft de voorbije jaren meer glasvezelverbindingen uitgerold dan alle EU-landen samen.

Uw ambitieuze plan Digital Belgium moet daar verbetering in brengen. Ultrasnel internet is cruciaal voor de economie, met name in Wallonië, waar er een technologische achterstand is. Digitale ondernemingen vestigen zich in landen met een hoog technologisch niveau. Voorts is er in 435.000 Belgische woningen geen internetverbinding, waardoor de betrokkenen niet over de nodige instrumenten beschikken voor hun ontwikkeling en hun informatievoorziening. Zult u gerichte maatregelen nemen?

De door de providers aangekondigde internetsnelheden worden niet altijd geleverd, en soms zelfs niet eens de helft. Digital Belgium voorziet in een nieuw onlinemeetinstrument dat gebruikt zou kunnen worden om het bedrag van de factuur terug te eisen als de aangekondigde snelheden niet geleverd worden. Die mogelijkheid zou de providers ertoe aanmoedigen de nodige investeringen te doen in minder rendabele zones, zodat er overal eenzelfde verbindingssnelheid tegen eenzelfde tarief zou worden aangeboden. Zijn wettelijke maatregelen om de klant naar verhouding van de gemeten snelheid te factureren een haalbare kaart?

Hoever staat het met dit onlinemeetinstrument?

**06.02 Paul-Olivier Delannois (PS):** Monsieur le ministre, aujourd'hui, internet est un outil indispensable pour effectuer certaines tâches de la vie quotidienne. Je parle du fait d'effectuer des recherches d'informations, d'envoyer des mails, d'effectuer des opérations bancaires, et bien d'autres choses encore. Face à ce constat, il est essentiel que l'ensemble de la population belge puisse bénéficier de raccordements corrects lui permettant de bénéficier d'une connexion internet rapide. Malheureusement, comme l'a dit

**06.02 Paul-Olivier Delannois (PS):** Internet is vandaag een onmisbaar dagelijks gebruiksinstrument en iedereen in ons land zou dan ook over een snelle internetverbinding moeten beschikken. In sommige dorpen, onder meer in het Doornikse,



mon collègue, pour certains habitants, ce n'est pas le cas, surtout en Wallonie. Dans certains villages, notamment ceux de ma commune, Tournai, des rues entières n'ont pas accès à un débit internet satisfaisant. Cela vient d'un manque évident d'infrastructures performantes installées à certains endroits un peu reculés, appelés "zones blanches".

Monsieur le ministre, l'initiative Digital Belgium donnant la vision numérique du royaume se concentre notamment sur l'aspect lié à l'infrastructure. Sur le site internet présentant la démarche, il est noté ceci: "En réduisant les coûts et les tracasseries administratives, nous encourageons les opérateurs à poursuivre le développement d'une infrastructure à haut débit avancée. Grâce à un mix de technologies, nous veillons à donner accès à internet à chacun". En outre, vous avez annoncé, le mercredi 19 octobre, le lancement du plan d'action Zones blanches qui a pour but de fournir des solutions à celles et ceux habitant dans des endroits encore peu connectés en haut débit.

Monsieur le ministre, les citoyens attendent désormais des résultats concrets le plus rapidement possible. Quelles sont les villes dont la couverture à haut débit ne dépasse pas les 60 %? Pourriez-vous m'indiquer où en sont vos démarches auprès des fournisseurs d'internet, afin d'améliorer l'accès à un haut débit pour l'ensemble des citoyens et notamment ceux habitant dans ces zones blanches?

Je vous remercie déjà pour vos réponses.

**06.03 Alexander De Croo**, ministre: Chers collègues, les logements qui ne sont pas connectables au haut débit sont principalement situés dans des localités rurales au sein desquelles la densité de population est très faible. Les coûts fixes dans ces zones sont disproportionnés par rapport aux recettes. Y déployer des réseaux n'est donc pas rentable pour les opérateurs. La Wallonie étant une Région moins densément peuplée que les autres, il est logique que la couverture du réseau y soit, pour l'instant, moins bonne.

Des mesures ont déjà été prises et plusieurs initiatives sont actuellement à l'œuvre pour résoudre les problèmes de connexion au haut débit, notamment en ce qui concerne la réduction des coûts d'infrastructure.

Le 7 juillet dernier, le gouvernement a approuvé un projet d'arrêté royal pour les liaisons hertziennes moins chères. Il a été convenu avec les Communautés et les Régions qu'un accord de coopération serait élaboré pour intégrer les aspects interfédéraux lors de la transposition de la directive européenne relative à des mesures visant à réduire le coût du déploiement de réseaux de communications électroniques de haut débit.

La licence 4G octroyée à Orange impose à l'opérateur un débit minimum de 3 mégabits par seconde dans la technologie de son choix pour au moins 98 % de la population des soixante communes ayant des niveaux de couverture insuffisants. L'IBPT entend bien contrôler le respect de cette obligation liée à l'octroi de la licence.

De plus, dans les mois à venir, j'accorderai une attention particulière à la question des zones blanches. Avec l'aide de l'IBPT, j'ai lancé un projet pilote impliquant trente-neuf communes wallonnes. Il s'agit,

hebben hele straten geen toegang tot snel internet, omdat er op die afgelegen plaatsen (de zogenaamde witte zones) geen performante infrastructuur voorhanden is. In welke steden bedraagt de toegang tot breedbandinternet minder dan 60%?

Digital Belgium spitst zich toe op de infrastructuur om ervoor te zorgen dat iedereen toegang krijgt tot breedbandinternet. Op 19 oktober stelde u bovendien een actieplan tegen witte zones in het vooruitzicht. Welke stappen hebt u al ondernomen bij de leveranciers?

**06.03 Minister Alexander De Croo**: Het is niet rendabel voor de operatoren om netwerken uit te bouwen in zeer dunbevolkte gebieden. Er worden verschillende initiatieven uitgevoerd, met name om de infrastructuurkosten terug te dringen.

Op 7 juli keurde de regering een ontwerp van koninklijk besluit voor goedkopere straalverbindingen goed. Er zal een samenwerkingsakkoord worden opgesteld voor de integratie van de interfederale aspecten bij de omzetting van de Europese richtlijn.

Orange wordt er door de aan het bedrijf toegekende vergunning toe verplicht om een snelheid van 3 megabit per seconde te verzekeren voor minstens 98% van de bevolking van de zestig gemeenten. Het BIPT zal een en ander controleren.

Samen met het BIPT heb ik een proefproject gelanceerd voor 39 Waalse gemeenten, waar

*grosso modo*, de communes dont la majorité des habitants – au moins 60 % – n'ont pas accès à internet à une vitesse d'au moins 3 mégabits par seconde et ne sont pas entièrement couvertes par la 4G. Je vous en ferai parvenir la liste. Pour que cela soit gérable, le nombre de communes concernées doit néanmoins rester limité.

Afin d'objectiver ce point, les paramètres susmentionnés ont été utilisés. À titre exceptionnel, quatre communes – Braives, Bertrix, Rochefort et Philippeville – ont été ajoutées en raison de la situation problématique de certaines de leurs sous-communes.

Le 19 octobre dernier, j'ai organisé une réunion avec les communes concernées. Nous y avons abordé de manière générale différentes approches possibles en vue de trouver une solution. Je suis d'avis qu'une approche *bottom-up*, impliquant directement les parties prenantes en tenant compte des spécificités de chaque situation individuelle serait mieux à même d'aboutir à une solution globale.

Dans cette perspective, des questionnaires ont été envoyés à destination des communes et de leurs habitants afin d'élaborer un diagnostic précis des problèmes observés dans les différentes zones. Les opérateurs ont été invités à présenter leur plan d'investissement aux communes concernées.

Dans les mois à venir, la situation de ces territoires sera examinée en détail afin d'élaborer des solutions. J'insiste sur le fait que les communes sélectionnées dans un premier temps constituent un projet test qui pourra être étendu ultérieurement, ou dont les résultats pourront être appliqués à d'autres communes.

Ajoutons l'élément suivant: pour avoir une couverture, il faut placer des pylônes, ce qui n'est pas évident si l'on taxe ces derniers. Les Régions peuvent prendre elles-mêmes cette décision, mais, naturellement, quand la Région wallonne instaure une taxe sur les pylônes, il ne faut pas être surpris que mettre un pylône devienne moins rentable pour l'opérateur, ce qui diminue son enthousiasme.

Je pense qu'il y a un deuxième problème. Lorsque l'on compare la Flandre et la Wallonie, on voit qu'en Flandre, il existe pratiquement deux réseaux complets fixes, un réseau cuivre et un réseau câble qui est complètement bidirectionnel. En Wallonie, ce n'est pas du tout le cas; le câble est encore pour un tiers analogique, et donc non utilisable pour fournir de l'internet. Il n'y a pas d'alternative à un réseau cuivre. Lorsqu'il n'y a pas d'alternative à un réseau cuivre, l'incitation à investir est naturellement plus faible.

Ces réseaux sont gérés par des sociétés privées ou par des sociétés cotées en bourse. Il n'est pas dans mes intentions d'intervenir dans leurs opérations. Cependant, je peux constater qu'en certains endroits en Belgique, il n'y a pas assez de concurrence, pour l'instant, d'un point de vue investissements.

Wat Vlaanderen betreft is er overal een goede dekking van breedband via vaste lijn, zodat er van witte zones geen sprake is. De mobiele dekking laat op sommige plaatsen nog ruimte voor verbetering. Oplossingen die uitgewerkt worden in de pilotgemeenten kunnen daarna worden ingezet in Vlaanderen om de mobiele dekking te verbeteren.

minstens 60% van de inwoners geen toegang hebben tot internet met een snelheid van minstens 3 megabit per seconde en waar 4G niet overal beschikbaar is. Bièvre, Bertrix, Rochefort en Philippeville werden aan die lijst toegevoegd vanwege de situatie in sommige deelgemeenten.

Tijdens onze vergadering van 19 oktober hebben we de verschillende mogelijke benaderingen bekeken. Een bottom-up aanpak zou het beste zijn. Er werden vragenlijsten rondgestuurd om een diagnose te stellen. De operatoren werden uitgenodigd om hun investeringsplan in te dienen.

De geselecteerde gemeenten maken deel uit van een proefproject, dat kan worden uitgebreid tot of waarvan de besluiten kunnen worden toegepast op andere gemeenten.

Indien het Waals Gewest een belasting invoert op de zendmasten, zullen die minder rendabel worden en zal de operator minder zin hebben om er te plaatsen. In Vlaanderen zijn er twee volledige vaste netwerken, een kopernetwerk en een kabelnetwerk. In Wallonië is een derde van de kabel nog analoog en is er dus geen alternatief voor het kopernetwerk. Ik wil me niet bemoeien met het beheer van particuliere ondernemingen, maar ik stel vast dat er in bepaalde zones in ons land te weinig concurrentie is op het vlak van investeringen.

Partout en Flandre, la ligne fixe assure une bonne couverture des réseaux large bande. La couverture mobile est encore perfectible à certains endroits. Les résultats obtenus dans les

In de grenszones loopt er momenteel een project tussen de Belgische en de Luxemburgse regulator om de regels beter op elkaar af te stemmen zodat het grensgebied beter gedekt kan worden door de mobiele netwerken. Dit kan daarna ook met Frankrijk, Nederland en Duitsland besproken worden, om de andere grensgebieden beter te dekken.

Concernant la transparence à l'égard du consommateur, l'IBPT a pris une série d'initiatives relatives à la vitesse internet. Les fournisseurs internet sont obligés d'informer les utilisateurs quant au volume et au débit des téléchargements d'une connexion large bande avant la conclusion du contrat. L'IBPT étend ses obligations aux produits d'accès à l'internet mobile. De plus, la décision de l'IBPT du 15 juillet 2015 oblige les opérateurs comptant au moins 40 000 clients à publier, à l'avenir, sur leur site internet, un outil permettant de déterminer les vitesses d'accès à l'internet pour n'importe quelle adresse en Belgique.

Pour ce qui concerne l'instrument de mesure en ligne dont il est question, l'IBPT suit de près les travaux de l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques. L'ORECE examine, à l'heure actuelle, la faisabilité de l'implémentation d'un système de mesure paneuropéen.

Indépendamment de la question de savoir si une régulation des priorités serait ou non conforme au cadre légal européen, une facture au prorata de la vitesse fournie semble ne pas convenir. En effet, il faut souligner que la vitesse ne représente qu'une caractéristique d'un produit d'accès à l'internet. Ainsi, l'abonnement comprend également, par exemple, la fourniture d'un certain volume de téléchargement.

communes tests pourront ensuite être déployés en Flandre.

Les régulateurs belge et luxembourgeois mènent actuellement un projet dans la zone frontalière en vue d'améliorer la couverture mobile. Les résultats pourront ensuite être discutés dans d'autres zones frontalières.

Wat de transparantie ten aanzien van de consument betreft, heeft het BIPT een reeks initiatieven genomen. Zo zullen de leveranciers vóór er een contract wordt afgesloten informatie moeten geven over het downloadvolume en de downloadsnelheid van een breedbandverbinding. Operatoren met 40.000 of meer klanten zullen op hun website een tool ter beschikking moeten stellen waarop de snelheid van de internettoegang voor elk adres in België moet kunnen worden nagegaan.

Met betrekking tot die online meettool, volgt het BIPT de werkzaamheden van het Orgaan van Europese regelgevende instanties voor elektronische communicatie (BEREC), dat zich over de haalbaarheid van de implementatie van een pan-Europees meetsysteem buigt.

Facturatie naar rata van de geleverde snelheid zou geen goede oplossing zijn. De snelheid is immers slechts één kenmerk van het product voor internettoegang.

**06.04 Vincent Scourneau (MR):** Monsieur le président, monsieur le ministre, j'entends bien votre réponse.

J'avais glissé une troisième question dans le prolongement de la deuxième. Elle a trait à la question de savoir si cet outil de mesure du haut débit serait bientôt mis sur pied, s'il serait opérationnel dans les prochains mois. Vous n'avez pas répondu à cette question, me semble-t-il. Pouvez-vous me donner une date?

**06.05 Alexander De Croo, ministre:** Non. Je sais qu'il est en cours d'élaboration, mais je ne peux pas vous donner de date précise pour ce qui concerne sa mise en œuvre.

**06.04 Vincent Scourneau (MR):** Is die meettool voor breedbandverbinding voor binnenkort? Kunt u een datum vooropstellen?

**06.05 Minister Alexander De Croo:** Neen. Er wordt aan gewerkt.

**06.06 Paul-Olivier Delannois (PS):** Monsieur le président, monsieur le ministre, je suis à la fois content et mécontent.

Je suis content dans la mesure où votre réponse très détaillée prouve que vous avez conscience du problème. Je suis un peu mécontent dans la mesure où Tournai ne figure pas parmi les trente-neuf communes alors que Tournai est géographiquement parlant, en termes de superficie, la plus grande commune de Belgique. Il serait donc intéressant, à l'avenir, en cas de second tour d'expériences pilotes, que Tournai puisse être reconnue. Cela dit, je ne pense pas que la problématique des pylônes soit spécifique au territoire tournaisien.

**06.07 Laurent Devin (PS):** Monsieur le ministre, je voudrais savoir, suite à votre réponse que j'ai entendue dans son entièreté, quelle est la prochaine étape. On peut comprendre Tournai: c'est quand même une ville très importante en Wallonie. De l'autre côté, il y a des petites communes. Vous dites que des expériences pilotes sont menées pour des petites communes. Mais que fait-on pour les plus grandes également?

Quelle est la prochaine étape? Y a-t-il un plan d'initiatives futures, ou ce plan est-il clôturé jusqu'à telle année et faudra-t-il attendre ensuite? Ou alors, est-ce exclusivement du ressort du privé? Je comprendrais que vous ne puissiez pas maîtriser les données dont je vous parle maintenant.

**06.08 Alexander De Croo, ministre:** Monsieur, le projet dans les communes dont nous avons parlé est une première initiative permettant d'examiner ce qui est faisable dans des zones où, aujourd'hui, l'accès est parfois inexistant ou très faible. Nous nous sommes en effet concentrés sur les zones rurales.

Nous allons essayer de nous voir à un rythme soutenu et d'examiner comment d'autres sous-communes peuvent être ajoutées. Je pense que la plus grande partie de Tournai a une bonne couverture, mais il y a certains endroits, certains villages, où ce n'est pas le cas.

Le projet n'est certainement pas fermé. Je n'ai pas de réponse précise avec des dates, mais nous sommes prêts à étendre l'expérience.

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

**07 Question de M. Laurent Devin au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "le travail des réfugiés chez bpost" (n° 14405)**

**07 Vraag van de heer Laurent Devin aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "het tewerkstellen van asielzoekers bij bpost" (nr. 14405)**

**07.01 Laurent Devin (PS):** Monsieur le président, la presse a fait écho de la pénurie de postiers et de l'initiative de bpost d'engager des réfugiés pour y remédier. Une soixantaine de postes sont à pourvoir. Dès lors, bpost a lancé une procédure de recrutement et une

**06.06 Paul-Olivier Delannois (PS):** Ik ben teleurgesteld dat Doornik niet een van de 39 gemeenten is, terwijl het qua oppervlakte toch de grootste gemeente van België is.

**06.07 Laurent Devin (PS):** Wat is de volgende stap? Bestaat er een toekomstplan of loopt het plan maar tot een bepaald jaar en moeten we dan op het vervolg wachten? Ligt een en ander uitsluitend in handen van de privésector?

**06.08 Minister Alexander De Croo:** Het proefproject in de gemeenten is een eerste initiatief om te onderzoeken wat in de zones met zeer zwakke of zonder toegang haalbaar is.

We zullen elkaar zeer regelmatig ontmoeten en zullen bekijken hoe we andere deelgemeenten kunnen toevoegen. Het grootste deel van Doornik heeft een goed bereik, maar sommige gemeenten niet. Het project is zeker niet strikt afgebakend.

**07.01 Laurent Devin (PS):** We vernamen in de pers dat er te weinig postbodes zijn; er zou een zestigtal betrekkingen vacant zijn.

campagne de communication auprès des réfugiés. Parallèlement à cette campagne de recrutement, bpost travaille sur un plan d'intégration de ces réfugiés.

Monsieur le ministre, pouvez-vous me donner plus de détails sur cette procédure de recrutement? Combien de personnes réfugiées ont-elles répondu? Quels sont les postes à pourvoir? Pouvez-vous également nous donner des informations précises sur le plan d'intégration des réfugiés mis en place par bpost? Quels sont les partenaires et les moyens mis en œuvre? Enfin, pouvez-vous nous donner des détails sur la formation ainsi que sur les autres mesures que bpost compte mettre en œuvre, à court et à moyen terme, pour remédier à la pénurie de facteurs?

**07.02 Alexander De Croo**, ministre: Cher collègue, je ferai tout d'abord référence à ma réponse à la question n° 13560 de M. Calomne, sur le même sujet.

L'engagement de réfugiés fait effectivement l'objet de réflexions auprès de bpost. Le projet cadre avec la philosophie de l'entreprise, qui donne sa chance à tout le monde: aux jeunes, aux demandeurs d'emploi à long terme, aux personnes infra-qualifiées. Elle se tourne donc aussi vers les réfugiés qui arrivent actuellement sur le marché de l'emploi. En outre, le recrutement de réfugiés peut être un outil supplémentaire, complémentaire à d'autres initiatives de bpost, comme par exemple la collaboration avec le VDAB ou les pouvoirs locaux, pour mieux atteindre des groupes spécifiques sur le marché du travail, comme les chômeurs de longue durée ou les personnes à faible qualification, pour faciliter l'engagement des employés.

Il faut savoir que bpost n'a nullement l'intention de modifier son processus de recrutement selon le type de personnes recrutées. Les exigences reprises dans les profils proposés restent inchangées au niveau des compétences, comme par exemple l'obligation d'avoir un permis de conduire ou la connaissance de programmes informatiques.

Par contre, il est vrai que bpost réfléchit à un soutien adéquat pour faciliter l'intégration de ces travailleurs dans un nouvel environnement professionnel fort éloigné de ce qu'ils ont connu jusqu'à présent. Il s'agit plutôt d'une bonne préparation, en collaboration avec différents acteurs du terrain, au métier de facteur, portant sur le fonctionnement et sur les valeurs d'entreprise. Les personnes candidates à la fonction suivent le processus classique de sélection et, si elles sont recrutées, elles accomplissent alors le trajet de mise à l'emploi prévu pour toute personne qui entame une carrière de facteur.

À côté de l'encadrement opérationnel prévu pour tout facteur débutant à bpost, l'entreprise envisage également un accompagnement personnalisé durant six mois. Celui-ci permet aux réfugiés qui travaillent pour la première fois en Belgique d'avoir une personne de référence dans l'entreprise, qui veille plus particulièrement à son bien-être et à de bonnes interactions dans sa nouvelle sphère professionnelle. Les premiers réfugiés entreront en service bientôt.

**07.03 Laurent Devin (PS)**: Monsieur le ministre, vous n'avez pas répondu à la question de savoir combien de personnes ont répondu à cet appel et ont suivi la procédure. Je vous interrogerai à ce sujet

Naar verluidt heeft bpost een wervingscampagne op poten gezet die zich specifiek tot vluchtelingen richt, terwijl tegelijkertijd wordt gewerkt aan een integratieplan.

Kunt u meer informatie bezorgen over die campagne en over dat plan? Welke partners worden er ingeschakeld en welke middelen worden er aangewend? Wat houdt de geplande opleiding in?

**07.02 Minister Alexander De Croo**: Ik heb al geantwoord op een vraag van de heer Calomne over hetzelfde onderwerp.

De aanwerving van vluchtelingen past in de door bpost gehanteerde filosofie, waarin iedereen een kans moet krijgen. Het in dienst nemen van vluchtelingen kan een aanvulling zijn bij andere doelgroepeninitiatieven, voor langdurig werklozen, laaggeschoolden, enz.

De bekwaamheidsvereisten blijven ongewijzigd, maar dankzij een passende ondersteuning zal de integratie van die werknemers in een nieuwe beroepsomgeving worden gefaciliteerd. Gedurende zes maanden zal een referentiepersoon meer in het bijzonder toezien op hun welzijn en op de interacties in hun nieuwe werkomgeving.

De eerste vluchtelingen zullen binnenkort in dienst treden.

ultérieurement.

*L'incident est clos.*

*Het incident is gesloten.*

**08** Question de M. Laurent Devin au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la maîtrise d'internet par les ménages wallons" (n° 14408)

**08** Vraag van de heer Laurent Devin aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de vertrouwdheid met het internet bij de Waalse gezinnen" (nr. 14408)

**08.01** Laurent Devin (PS): Monsieur le ministre, récemment, la Ligue des Familles et son homologue flamand Gezinsbond ont sorti un rapport sur l'analphabétisme numérique. Il ressort de ce rapport que 40 % des ménages belges sont incapables de remplir leur déclaration d'impôts en ligne, qu'une personne sur cinq ne sait pas envoyer ou recevoir d'emails et qu'un Belge sur trois ne sait pas utiliser un traitement de texte.

À ce sujet, monsieur le ministre, quelles sont les mesures que vous comptez mettre en œuvre à court et à moyen termes pour améliorer la maîtrise d'internet des Belges?

**08.01** Laurent Devin (PS): Volgens een rapport van de Ligue des Familles en de Gezinsbond inzake digitale geletterdheid is 40% van de Belgische gezinnen niet in staat om een belastingaangifte in te dienen via Tax-on-web, weet een op de vijf personen niet hoe je mails ontvangt of verzendt en kan een op de drie Belgen niet overweg met een tekstverwerkingsprogramma.

Welke maatregelen zult u nemen om de internetvaardigheden van de Belgen te verbeteren?

**08.02** Alexander De Croo, ministre: Plusieurs sources - par exemple, le baromètre de la société de l'information, publié chaque année par le SPF Économie - confirment qu'une partie des citoyens établis en Belgique ne maîtrisent pas encore l'internet par manque de compétences liées au numérique. Je suis conscient de ce problème. Mon administration travaille de concert avec la Digital Champion afin de développer ces nouvelles compétences. C'est d'ailleurs dans cette optique que Digital Champion a mis sur pied une alliance nationale pour les compétences et les emplois du numérique en Belgique.

Cette alliance nationale réunit les différents acteurs concernés des différents pouvoirs publics ainsi que du secteur privé. Elle comporte une série d'initiatives visant tous les citoyens, quels que soient leur âge et leur parcours, avec pour objectif d'améliorer leurs compétences dans le domaine du numérique. Cette alliance a défini plusieurs actions spécifiques dédiées à différents moments de la vie. Parmi elles, j'épinglé une action portant sur l'inclusion numérique des adultes, en collaboration avec le Forem, le VDAB et Agoria. L'objectif est que 70 % des Belges sur le marché du travail aient la possibilité de suivre une formation dans le domaine du numérique.

Tout le monde n'a pas les moyens, la chance, les aptitudes ou la confiance nécessaires pour s'initier aux nombreuses possibilités offertes par les nouvelles technologies numériques ou pour les utiliser pleinement. À travers des mesures ciblées, les initiateurs de cette action veulent réduire la fracture numérique en veillant à ce que personne ne soit exclu. Une attention particulière est portée à certains groupes-cibles, comme les seniors, les moins nantis ou les personnes

**08.02** Minister Alexander De Croo: Uit verscheidene bronnen komt naar voren dat een deel van de Belgische burgers nog niet met internet overweg kan, omdat ze niet over de nodige digitale vaardigheden beschikken. Mijn administratie werkt met de Digital Champion aan de ontwikkeling daarvan. De Belgische Alliantie voor digitale vaardigheden en banen, waarin de overheid en de betrokken privésectoren verenigd zijn, heeft specifieke acties voor alle leeftijdsgroepen uitgewerkt. Een daarvan heeft betrekking op de e-inclusie van volwassenen, waarvoor er wordt samengewerkt met Forem, VDAB en Agoria. Er wordt bijzondere aandacht besteed aan de senioren, de minstbedeelden en de anderstaligen.

Het federale onderzoeksproject IDEALiC strekt ertoe de structurele factoren van de digitale uitsluiting te analyseren.

de langue étrangère. Dans cette perspective, il convient aussi de veiller à ce que la révolution numérique profite à tous et ne laisse pas certaines catégories de la population à la marge. C'est la raison pour laquelle je soutiens pleinement le projet fédéral pluriannuel de recherche IDEALIC, projet que j'ai lancé le 13 mars 2015. Son objectif consistera à analyser les facteurs structurels au-delà des caractéristiques socio-économiques qui expliquent que les individus encourent un risque d'exclusion numérique.

En effet, les études les plus récentes sur la question démontrent que les caractéristiques socio-économiques des individus ne suffisent plus à pleinement expliquer la fracture numérique. D'autres facteurs sous-jacents contribuent aux mécanismes d'exclusion numérique. Au terme de leurs analyses, les experts du projet devront formuler des recommandations aux décideurs politiques afin de mettre en place un cadre politique cohérent en matière d'inclusion numérique.

Enfin, je me réfère au troisième Plan fédéral de la lutte contre la pauvreté qui a été approuvé le 20 juillet de cette année par le Conseil des ministres, sur proposition de la secrétaire d'État à la Lutte contre la pauvreté, Elke Sleurs. Ce plan couvre la période 2016-2019 et consacre une section visant à faciliter l'intégration numérique. Comme le mentionne la dix-neuvième action dudit plan, je vais envisager en 2017 et en 2018, de nouvelles initiatives pour les pouvoirs publics avec l'aide des Communautés et de la société civile, afin de faciliter et d'intensifier l'e-inclusion, tant en termes d'accessibilité qu'en termes d'utilisation des technologies de l'information et de la communication au quotidien.

De sociaal-economische eigenschappen bieden geen afdoende verklaring meer voor de digitale kloof. De experts van het project zullen aanbevelingen moeten doen voor een coherent beleid inzake digitale inclusie.

Tot slot bevat het derde Federaal Plan Armoedebestrijding (2016-2019) een hoofdstuk over digitale integratie. Het voorziet in initiatieven in 2017 en 2018 waarbij de e-inclusie samen met de Gemeenschappen en het middenveld zal worden bevorderd.

**08.03** **Laurent Devin** (PS): Mijnheer de vice-eersteminister, ik dank u voor uw antwoord.

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

#### **09** Questions jointes de

- **M. Gilles Vanden Burre** au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "le rachat par bpost de l'entreprise néerlandaise PostNL" (n° 14809)
- **M. Marco Van Hees** au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "les conséquences de l'éventuelle reprise de PostNL par bpost" (n° 15112)
- **M. Raoul Hedebouw** au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "les conséquences de l'éventuelle reprise de PostNL par bpost" (n° 15113)
- **M. Veli Yüksel** au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "PostNL" (n° 15120)

#### **09** Samengevoegde vragen van

- de heer Gilles Vanden Burre aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de overname van het Nederlandse postbedrijf PostNL door bpost" (nr. 14809)
- de heer Marco Van Hees aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de gevolgen van de eventuele overname van PostNL door bpost" (nr. 15112)
- de heer Raoul Hedebouw aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de gevolgen van de eventuele overname van PostNL door bpost" (nr. 15113)
- de heer Veli Yüksel aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale

## Agenda, Telecommunicatie en Post over "PostNL" (nr. 15120)

**09.01 Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, vous vous êtes exprimé à de nombreuses reprises concernant l'offre de bpost pour racheter son homologue néerlandaise PostNL, notamment lors de la séance plénière de jeudi dernier, à laquelle je n'ai malheureusement pas pu assister. Mais j'ai été informé par la presse ou à d'autres occasions. J'aimerais revenir sur certains éléments sur lesquels vous n'avez pas répondu avec suffisamment de précision à nos yeux.

Ce qui m'intéresse aujourd'hui, c'est surtout de rentrer dans le détail de l'offre, qui est toujours sur la table, sauf erreur de ma part. Par rapport à l'offre de bpost sur PostNL, je voudrais vraiment avoir des précisions sur trois éléments, qui sont, pour nous, les plus importants dans ce dossier.

Premièrement, l'emploi, évidemment. La première fois que l'offre a été annoncée, vous vous êtes réjoui avec le gouvernement, non seulement de l'offre, que vous soutenez, mais aussi de la création de 3 000 emplois. Autant cela paraît plutôt une perspective encourageante, autant on n'a vraiment eu aucun détail sur comment potentiellement ces emplois pourraient être créés, générés. Pourriez-vous donner des détails? C'est évidemment important, surtout qu'en cas de fusion, c'est plutôt l'inverse qui se passe: ce sont des emplois qui sont menacés car on peut imaginer qu'il y a peut-être des doublons entre bpost et PostNL, que certains services vont peut-être disparaître du fait de la fusion. Une étude hollandaise a d'ailleurs montré qu'il y aurait des pertes d'emplois potentielles. Je voulais donc savoir non seulement quel serait l'impact de l'offre sur l'emploi à bpost aujourd'hui et comment vous expliquez la création de ces 3 000 emplois.

Enfin, toujours en matière d'emploi, si l'offre de bpost est acceptée par PostNL, l'actionnariat de l'État belge dans le nouvel ensemble va tomber à 40 %, ce qui a évidemment des conséquences au niveau du statut de bpost et du statut d'une grande partie voire de l'ensemble des travailleurs.

Quelles seraient les mesures prises directement par le gouvernement pour assurer à ceux, qui ont un statut aujourd'hui au sein de bpost, que les droits et les garanties liés à ce statut, perdurent? La procédure serait-elle la même que pour BIAC, qui est devenu Brussels Airport? J'aimerais obtenir des détails sur ce sujet. Pourrions-nous organiser la même opération avec le nouvel ensemble, sans avoir par exemple des interférences avec le reste de l'actionnariat, puisque, à ce moment-là, l'État belge, dans le nouvel ensemble, n'aura que 40 %?

Le deuxième point concerne les missions de service public. Ces missions qu'exerce bpost aujourd'hui sont fondamentales. Elles sont définies dans un contrat de gestion dont nous avons débattu l'année dernière à la Chambre. Quel sera l'avenir si l'offre est acceptée et qu'il y a une fusion entre PostNL et bpost? Que va devenir ce contrat de gestion? Faudra-t-il le renégocier, puisque c'est un nouvel ensemble, avec de nouveaux actionnaires? Ou reste-t-il en l'état? J'aimerais vous entendre sur cette question et obtenir des garanties par rapport au maintien de la qualité des missions de service public exercées

**09.01 Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): U hebt zich herhaaldelijk over het overnamebod van bpost ten aanzien van PostNL uitgesproken. U steunt de creatie van 3.000 jobs die dat bod mogelijk zou maken. Kunt u het proces in detail toelichten, aangezien een fusie gewoonlijk mogelijke ontslagen meebrengt (zoals een Nederlandse studie over die overname dat overigens aantoot)?

Als het bod van bpost wordt aanvaard, zal het aandeelhouderschap van de Belgische Staat terugvallen tot 40%, wat gevolgen heeft voor het statuut van het bedrijf en zijn werknemers.

Welke maatregelen zou de regering nemen om ervoor te zorgen dat het personeel dat vandaag bij bpost werkt, zijn statuut met de bijbehorende voordelen kan behouden? Zou dezelfde procedure kunnen worden gevolgd als destijds voor BIAC, die overging in Brussels Airport, dit wil zeggen zonder inmenging van de andere aandeelhouders, wetend dat de Belgische Staat nog slechts 40% van het nieuwe geheel in handen zal hebben?

Wat gebeurt er met de taken van openbare dienst van bpost indien er een fusie komt met PostNL? Wat met het beheerscontract? Moet daarover opnieuw worden onderhandeld met de nieuwe aandeelhouders? Ik kreeg graag waarborgen omtrent het behoud van de openbardienstverleningsopdracht van bpost.

Het dossier evolueert voortduren. Wat is vandaag de stand van zaken?



aujourd'hui par bpost.

Tous les jours, nous voyons dans la presse, l'évolution de ce dossier. Depuis jeudi dernier, vous l'avez commenté en plénière, il y a encore eu des changements, des déclarations du côté hollandais. Pourriez-vous faire le point sur la situation aujourd'hui? Quel est le statut du dossier au moment où nous parlons?

**09.02 Marco Van Hees (PTB-GO!):** Monsieur le président, monsieur le ministre, on constate une série de tentatives ratées de rachat de la poste néerlandaise, avec à chaque fois la volonté, votre volonté visiblement et aussi celle des actionnaires privés de la poste néerlandaise, de forcer les choses pour obtenir cette fusion. Ces tentatives ont donné lieu à pas mal de débats et pour l'instant, la société néerlandaise et le gouvernement continuent à refuser.

Monsieur le ministre, sur le principe même d'une privatisation, quel scénario avez-vous mis en avant? Dans plusieurs scénarios, l'État belge conserverait la majorité des actions. Vous engagez-vous à privatiser bpost? En d'autres termes, renoncez-vous, oui ou non, à conserver la majorité des actions? Quelle est la réponse de la poste néerlandaise à ce propos, puisque c'est important pour elle? Par rapport aux exigences de l'actionnariat de la poste néerlandaise, est-il vrai que la poste néerlandaise n'a plus payé de dividendes depuis 2011? Comment vous situez-vous face à cela?

Si ce scénario de fusion se concrétisait, pouvez-vous donner des assurances que la situation ne va pas empirer tant en ce qui concerne les conditions de travail, le statut, les rémunérations du personnel de la poste que pour ce qui est des missions de service public?

Enfin, vous avez aussi fait des déclarations un peu contradictoires. Une fois, vous dites que, même avec 40 %, l'État conserve un levier par rapport à la société. À d'autres moments, vous dites que de toute façon, le gouvernement n'a rien à dire dans bpost. J'aimerais dès lors que vous précisiez un peu ce qu'est votre pouvoir réel en tant que représentant du gouvernement dans une entreprise comme bpost.

**09.03 Veli Yüksel (CD&V):** Mijnheer de minister, bpost stuurde PostNL op 17 november een brief, waarin erop wordt aangedrongen om toch een fusie te bekijken. In de brief werd PostNL uitgenodigd om in gesprek te gaan over het voorstel tot combinatie. De Nederlandse regering sprak zich publiekelijk uit over de overname, of beter gezegd tegen de overname.

U had op 16 november een onderhoud met uw Nederlandse collega. U stelde toen het volgende: "(...) met een belang van 40 % geen enkele beslissing in de raad van bestuur zal passeren waar de Belgische Staat het niet mee eens is". De Nederlandse minister Kamp

**09.02 Marco Van Hees (PTB-GO!):** Ondanks uw wens en die van de aandeelhouders om een fusie door te drukken, mislukken de pogingen tot overname van het Nederlandse postbedrijf. Op dit moment blijven PostNL en de Nederlandse regering weigeren.

Welk scenario waarbij de Belgische Staat meerderheidsaandeelhouder zou blijven hebt u voorgesteld? Verbindt u zich ertoe bpost al dan niet te privatiseren? Wat heeft de Nederlandse Post daarop geantwoord?

Wat de eisen van de aandeelhouders van postNL betreft, klopt het dat ze sinds 2011 geen dividend meer hebben ontvangen? Wat vindt u daarvan?

Als de fusie effectief plaatsvindt, kunt u het personeel dan garanderen dat de arbeidsvoorwaarden, het statuut, de bezoldiging en de taken van openbare dienstverlening zullen worden behouden?

Nu eens zegt u dat de Staat met 40% een hefboom in het bedrijf behoudt, dan weer dat de regering geen zeggenschap in bpost heeft. Kunt u verduidelijken welke echte beslissingsmacht u in een dergelijk bedrijf heeft?

**09.03 Veli Yüksel (CD&V):** Les autorités néerlandaises se sont prononcées contre une reprise de PostNL par bpost. À l'évidence, le gouvernement néerlandais se méfie d'une ingérence de l'État belge. De plus, la Seconde Chambre néerlandaise a adopté une motion appelant le gouvernement à voter dans l'urgence une loi permettant de

stelt dat deze uitspraak "(...) in de ogen van de raad van bestuur en de raad van commissarissen, de afwegingen die zij maakten ondersteunde" en dat dit de regering "(...) bracht tot de uitspraak dat het in onze ogen een stap terug is ten opzichte van het proces dat in Nederland is ingezet, waarbij de Nederlandse Staat vervangen wordt door de Belgische Staat."

De Nederlandse Tweede Kamer nam een motie aan van de Nederlandse sociaaldemocratische PvdA die de regering verzoekt om, nog in 2016, door een spoedwet de postwet zodanig aan te passen dat een overdracht van belangrijke aandelenpakketten de toestemming van de minister van Economische Zaken vereist. De motie stelt dat een buitenlandse postdienstverlener niet gedwongen kan worden de universele postdienst uit te voeren, "omdat de Nederlandse postwet nu eenmaal niet buiten Nederland van kracht is".

Mijnheer de minister, ik wil de volgende vragen aan u voorleggen.

Was is de visie van de grootste aandeelhouder van bpost met betrekking tot bpost? Wat is de industriële visie daarop?

Welk mandaat kregen de bestuursleden in de raad van bestuur van de federale overheid? Op welke wijze dienen zij beslissingen af te toetsen bij de Belgische Staat?

Hoe evalueert u de motie hierover in de Nederlandse Tweede Kamer?

Kwam een dergelijke spoedwet reeds ter sprake bij het overleg met uw Nederlandse collega?

Hoe ziet u de verankering van bpost op korte en middellange termijn als minderheidsaandeelhouder?

**09.04** Minister **Alexander De Croo**: Mijnheer de voorzitter, laat mij eerst duidelijk stellen, zoals ik in de plenaire vergadering donderdag ook gezegd heb, dat het management en de raad van bestuur autonoom zijn in de uitrol van een toekomststrategie. De uitbouw van bpost tot een sterke, toekomstgerichte en internationale postoperator is geen zaak van de politiek of van de regering, het is een zaak van het bedrijf zelf.

Zoals u weet heeft de overheid sinds de hervorming van de wet van 1991 geen regeringscommissaris meer in de raad van bestuur. De overheid kan als aandeelhouder alleen via de geijkte kanalen haar stem laten horen, zoals dat geldt voor alle aandeelhouders.

Met betrekking tot hetgeen gezegd werd over de 40 %, die oefent men uit in de algemene vergadering van aandeelhouders, zoals dat is voor elke aandeelhouder, en is niet van toepassing op de raad van bestuur.

Dat zet ik een aantal feiten op een rij.

L'entreprise bpost a annoncé le 6 novembre dernier qu'elle a soumis à PostNL une proposition améliorée et amicale en vue de la combinaison des deux sociétés.

modifier la loi néerlandaise relative aux services postaux de sorte à nécessiter l'accord du ministre de l'Économie en cas transfert de titres importants.

Quel est à ce propos le point de vue de l'État belge, en tant que principal actionnaire de bpost? Quel mandat les membres du CA ont-ils reçu des autorités fédérales? Comment doivent-ils faire évaluer les décisions par ces autorités?

Comment le ministre évalue-t-il cette motion néerlandaise? Cette loi votée dans l'urgence a-t-elle été évoquée lors de la concertation avec son homologue néerlandais?

Comment le ministre conçoit-il l'avenir immédiat de bpost?

**09.04** **Alexander De Croo**, ministre: La direction et le conseil d'administration de bpost fonctionnent de manière autonome. L'évolution de bpost en un opérateur postal fort et international ne concerne pas la classe politique. Depuis la réforme de la loi de 1991, l'État n'a plus de commissaire du gouvernement au conseil d'administration. Il peut uniquement faire entendre sa voix en tant qu'actionnaire, au sein de l'assemblée générale des actionnaires.

Op 6 november kondigde bpost aan dat het PostNL een beter vriendelijk overnamebod had gedaan teneinde beide bedrijven

De strategische meerwaarde en de industriële visie zijn de volgende.

Het management en de raad van bestuur hebben naar aanleiding van het vriendelijk voorstel benadrukt dat het kadert in de actieve groeistrategie die zij vooropstellen. Zij stellen dat het niet enkel goed is voor het bedrijf, maar ook voor de werkgelegenheid en voor de dienstverlening aan klanten. In zijn communicatie naar aanleiding van dat vriendelijk voorstel heeft bpost benadrukt dat het overtuigd is van de strategische meerwaarde van het samengaan van beide bedrijven. Een eventuele combinatie zal een van de leidende spelers worden in Europa op het gebied van postpakketten en logistieke dienstverlening met meer dan 28 miljoen potentiële klanten in Nederland en België, waardoor het de vierde grootste speler in Europa zou kunnen worden.

Het management en de raad van bestuur stellen dat een eventuele combinatie een sterker platform zal bieden om in te spelen op de toekomstige uitdagingen en opportuniteiten in de sector, met name op het gebied van pakketbezorging en logistieke dienstverlening, waarbij de ondernemingen hun gecombineerde competenties kunnen aanwenden om een leidende rol te nemen in de ontwikkeling van innovatieve diensten. De combinatie zou bpost en PostNL in staat stellen om, ten eerste, zich voor de lange termijn toe te leggen op de postbezorging in hun thuislanden en het hoofd te bieden aan de afnemende postvolumes en de universele dienst te handhaven voor klanten door het belang en het potentieel van post te promoten en de efficiëntie en de kwaliteit van de dienstverlening te vergroten door middel van het delen van *best practices* en knowhow; ten tweede, groei te stimuleren op het gebied van pakketbezorging en logistieke dienstverlening in de Benelux en de vruchten te plukken van de gebundelde krachten door een van de leidende Europese spelers te worden op het gebied van pakketbezorging en logistieke dienstverlening; ten derde, de voordelen van technologische schaalvergroting te benutten door te innoveren en nieuwe innovatieve oplossingen te introduceren bij zowel verzenders als ontvangers door technologische kennis te delen en door samen R&D-investeringen te doen.

De drijfveer voor de combinatie is de gemeenschappelijke groeistrategie. De activiteiten van PostNL en bpost kunnen elkaar sterk aanvullen met een zeer beperkte overlap.

Le management et le conseil d'administration de bpost indiquent que la mise en œuvre réussie de la stratégie commune pourrait conduire, à moyen terme, à la création d'environ 3 200 emplois à temps plein dans les secteurs combinés des colis et de la logistique aux Pays-Bas et en Belgique, ces emplois étant répartis de manière plus ou moins égale entre les deux pays.

La combinaison permettrait non seulement de créer de nouvelles opportunités d'emploi, mais elle contribuerait aussi à la conservation des emplois existants, y compris dans le secteur du courrier, grâce à un partage des meilleures pratiques dans les solutions de messagerie. Ensemble, PostNL et bpost seraient mieux équipées pour lutter contre le déclin des volumes de courrier et la menace que cela représente pour les emplois dans l'industrie du courrier.

samen te voegen.

bpost souligne que son offre amicale à PostNL s'inscrit dans le cadre de sa stratégie de croissance active qui sera bénéfique à la fois pour l'emploi et pour le service à la clientèle. bpost est convaincue de la plus-value stratégique créée par la fusion des deux entreprises. En unissant leurs forces, elles peuvent ambitionner de devenir un acteur de premier plan sur le marché de la distribution des colis et des services logistiques. Fortes de plus de 28 millions de clients potentiels, elles peuvent même devenir le quatrième opérateur européen.

À long terme, les deux entreprises pourraient se concentrer sur la distribution du courrier sur leur marché national respectif et échanger leurs bonnes pratiques et leur savoir-faire. Elles pourraient parallèlement stimuler leur croissance dans les secteurs de la distribution des colis et des services logistiques et l'accroissement d'échelle leur permettrait de miser davantage sur l'innovation et les investissements. Les activités de PostNL et de bpost sont complémentaires, les doubles emplois étant extrêmement limités.

Volgens het management en de raad van bestuur van bpost zou een geslaagde uitvoering van de gemeenschappelijke strategie kunnen leiden tot de creatie van 3.200 voltijdse betrekkingen in de logistieke en pakjessector in Nederland en België, die grosso modo gelijk verdeeld zouden zijn tussen de twee landen. Samen zouden PostNL en bpost beter zijn uitgerust om het dalende volume van de brievenpost te compenseren.

Bpost heeft onderstreept dat bij het eventueel samengaan van beide ondernemingen de rechten van het bpost-personeel zullen gerespecteerd worden. De wet bepaalt trouwens dat de bestaande rechten van statutair personeel inzake werkgelegenheid, vergoedingen en pensioenen zullen behouden blijven.

Une combinaison éventuelle resterait pleinement attachée à l'offre des services postaux abordables, accessibles, fiables et innovants et serait mieux placée pour gérer le maintien du service universel postal et du service public en Belgique et aux Pays-Bas. L'État belge a également pris des dispositions nécessaires à ce sujet, notamment via le sixième contrat de gestion intitulé "Contrat de distribution de presse". bpost considère la combinaison comme une fusion entre égaux. À la suite de la transaction, la part de l'État belge dans bpost serait réduite de 51 à environ 40 % et bpost deviendrait entièrement soumise au droit privé des sociétés.

Wat is onze intentie met het aandeelhouderschap?

Ik heb dat in deze commissie al meermaals gezegd. Het meerderheidsaandeelhouderschap laten schieten is voor mij absoluut geen dogma, maar het is ook geen fetisj. Wij hebben dat meermaals besproken. Ik sta niet te springen om per se onder de 50 % te gaan, maar het is voor mij ook niet absoluut onbespreekbaar. In het geval van een samengaan van twee ondernemingen zoals deze is het in mijn ogen zeker mogelijk.

De Belgische Staat houdt zich als aandeelhouder van bpost aan de regels van *corporate governance* en komt bijgevolg niet tussenbeide in aangelegenheden die door het management en de raad van bestuur van de onderneming moeten worden beslist.

Voor het dividendbeleid van PostNL kan ik u alleen maar verwijzen naar de informatie die publiek is. PostNL heeft inderdaad sinds de zomer van 2011 geen dividenden uitgekeerd. Het bedrijf heeft in het voorjaar van 2016 wel aangekondigd om zo snel mogelijk de uitbetaling van dividenden te hervatten. Ik denk dan ook dat de motie, aangenomen in de Tweede Kamer, deels is gebaseerd op misverstanden en indianenverhalen die de ronde doen. Zoals ik heb gezegd, dit hoort geen zaak van de politiek te zijn.

In de voorbije weken en maanden heeft men vanuit Nederlandse hoek meermaals geprobeerd om hiervan een politieke zaak te maken. Er is verschillende keren de vraag gekomen om tussenbeide te komen in

bpost assure que les droits de son personnel seront respectés lors d'une combinaison éventuelle des deux sociétés. La loi prévoit d'ailleurs que le personnel statutaire conserve l'ensemble de ses droits en matière d'emploi, d'indemnités et de pensions.

Een eventuele combinatie zou het aanbieden van betaalbare, toegankelijke, betrouwbare en innoverende postdiensten blijven verzekeren en zou beter in staat zijn om het behoud van de universele postdienst en van de openbare dienst in beide landen te beheren. De Belgische Staat heeft de nodige maatregelen getroffen, onder andere via het contract voor het verdelen van kranten.

bpost beschouwt de combinatie als een fusie tussen gelijken. Het aandeel van de Belgische Staat zou van 51 tot 40% worden teruggebracht en bpost zou volledig onderworpen worden aan het privaatrecht voor vennootschappen.

Même si je ne brûle pas d'envie de renoncer à notre participation majoritaire, je suis tout disposé à en discuter en cas de combinaison des deux sociétés.

PostNL n'a plus distribué de dividendes depuis l'été 2011 mais la société a annoncé au printemps 2016 qu'elle en distribuerait dès que possible.

L'État belge ne s'immisce pas dans des questions qui doivent être tranchées par la direction et le conseil d'administration. La motion adoptée par la Seconde Chambre des Pays-Bas repose selon moi sur des malentendus. Le politique n'a pas à se mêler de cette affaire.

Les Pays-Bas nous ont déjà demandé à diverses reprises de rappeler à l'ordre la direction et le conseil d'administration mais les règles de la bonne gouvernance d'entreprise ne le permettent pas.

het bedrijf en het management en de raad van bestuur terug te fluiten. U begrijpt dat de Belgische overheid niet zomaar kan tussenbeide komen bij een beursgenoteerd bedrijf dat ook een privaat aandeelhouderschap kent. De regels voor *corporate governance* laten dat niet toe.

Dit dossier moet beoordeeld worden als een industrieel project en de strategische meerwaarde die het biedt. In die zin is de universele postdienst misschien beter gediend met een grotere speler die een grotere binnenlandse markt van 28 miljoen inwoners heeft en beter gewapend is tegen dalende postvolumes.

Le 11 novembre dernier, bpost a reçu une première réaction négative de PostNL. Le 17 novembre, bpost a envoyé une lettre au conseil d'administration et au conseil de surveillance de PostNL, en réponse aux préoccupations et questions relatives à la combinaison telles que PostNL les a exprimées dans la lettre du 11 novembre. bpost a aussi transmis à PostNL un projet d'accord de fusion qui se base sur le projet échangé par les parties fin mai 2016 et qui intègre la proposition faite par bpost, le 6 novembre. bpost a invité le conseil d'administration, le conseil de surveillance de PostNL à discuter de sa proposition de combinaison de PostNL et bpost. Dans leur réponse, le management et le conseil de surveillance de PostNL ont refusé la proposition de bpost de se mettre autour de la table pour discuter d'une combinaison des deux entreprises. bpost a pris note de cette position et attend l'avis de l'ensemble des parties prenantes de PostNL avant de réagir.

Ik ga vanuit de Belgische regering geen kwalificatie geven aan de loop der dingen, want – hiermee rond ik af zoals ik ook begonnen ben – wat ook het scenario is dat zich voltrekt, het is en blijft een zaak van de betrokken bedrijven. Voor de Belgische overheid is het van belang dat het bedrijf zijn verplichtingen nakomt, bijvoorbeeld op het vlak van de universele dienst, zoals we die hebben vastgelegd en dat een bedrijf als bpost net als alle andere bedrijven een positieve rol kan blijven spelen op het vlak van werkgelegenheid en dienstverlening aan burgers en bedrijven.

**09.05 Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Merci, monsieur le ministre, pour cette réponse détaillée.

Autant je suis d'accord avec vous sur le fait que cette question, cette fusion, ce projet industriel, comme vous l'appellez, ne doit pas être influencé par des jeux politiques, autant je pense, par contre, qu'il s'agit d'une question publique fondamentale. Elle porte sur l'avenir de bpost qui reste, comme vous l'avez rappelé, une entreprise qui est à 51 % publique et comporte un actionariat de l'État. Eu égard aux missions de service public qu'elle exerce, il est normal que non seulement les représentants de la Nation que nous sommes, mais aussi les citoyens, soient particulièrement préoccupés par son avenir. Il est donc important d'en discuter en prenant tout le temps nécessaire ici en commission, en plénière, et à d'autres occasions, puisque le dossier, j'imagine, n'est pas clos.

Vous parlez de dogme. À nos yeux, les dogmes sont clairs: il s'agit de

Ce dossier doit être jaugé à titre de projet industriel générateur d'une plus-value stratégique. Un marché intérieur plus vaste servira assurément les intérêts du service universel postal.

Op 11 november heeft bpost een eerste negatief antwoord van PostNL ontvangen. Op 17 november heeft bpost de bezorgdheden en de vragen die daarin stonden beantwoord en heeft het PostNL een ontwerpakkoord voor de fusie bezorgd. Het ontwerp was gebaseerd op een voorstel dat in mei al door de partijen werd besproken en in het ontwerp was ook het voorstel van 6 november opgenomen.

PostNL heeft geweigerd om over een fusie te praten. bpost heeft daarvan akte genomen.

Quelle que soit la suite des événements, cette affaire doit être réglée par les deux entreprises. Pour le gouvernement, il importe que l'entreprise respecte ses engagements, notamment en matière de service à la clientèle.

**09.05 Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Men mag van deze fusie inderdaad geen politieke zaak maken, maar het betreft wel een kwestie van openbaar belang, aangezien bpost opdrachten van openbare dienst vervult.

Voor ons staan die opdrachten en de kwaliteit van de werkgelegenheid voorop. Onze vragen daarover kunnen niet van tafel geveegd worden door te zeggen dat het over handelstransacties tussen twee bedrijven gaat. Het is normaal dat de parlementen hierin ook

la qualité de l'emploi et des missions de service public. C'est cela qui importe ici, et c'est la raison pour laquelle nous revenons continuellement en commission sur ces éléments. Je ne crois pas qu'on puisse les balayer d'un revers de main et dire qu'il s'agit d'un enjeu se situant uniquement entre deux entreprises. Non, ce n'est pas le cas. Il est normal que le Parlement belge et le Parlement néerlandais, qui est apparemment concerné, aient leur mot à dire. Je sais bien que PostNL est 100 % privée, mais il est normal qu'on ne puisse écarter ainsi les préoccupations et les interpellations relevant du niveau politique, émanant de nos concitoyens et des 25 000 personnes qui, aujourd'hui, travaillent chez bpost.

Je terminerai en réitérant ma demande d'une audition de la direction de bpost par rapport à ce projet. Ce dernier mérite une discussion longue, détaillée, précise, comportant des chiffres et des tableaux. Il ne faut pas avoir d'a priori. Je n'en ai pas, mais j'ai encore beaucoup de questions, et je pense que c'est normal. On doit pouvoir y répondre. Je réitère ma demande, monsieur le ministre. Vous déciderez, ou la commission décidera, du calendrier. À un moment donné, il faudra discuter avec la direction de bpost de cette offre et de la manière dont les choses vont évoluer. Je pense que c'est fondamental et qu'on ne peut pas balayer cette discussion d'un revers de la main.

**09.06 Marco Van Hees (PTB-GO!):** Monsieur le ministre, je me dois de relever certaines contradictions dans votre réponse.

Première contradiction: vous nous dites que l'action du gouvernement est pratiquement nulle. À vous entendre, à part à l'assemblée générale, nous n'avons aucun levier. Or, quand vous défendez le dossier de fusion, vous affirmez que même avec 40 %, nous garderons un levier important. Il faudrait savoir. Soit c'est l'un, soit c'est l'autre.

**09.07 Alexander De Croo, ministre: (...)**

**09.08 Marco Van Hees (PTB-GO!):** Je n'ai pas les sources sous les yeux. Nous vérifierons, monsieur le ministre.

Deuxième contradiction: vous nous dites d'un côté que cette fusion serait bénéfique pour l'emploi. Et d'un autre côté, vous nous dites qu'elle va permettre des économies d'échelle.

**09.09 Alexander De Croo, ministre: (...)**

**09.10 Marco Van Hees (PTB-GO!):** Vous venez de le dire dans votre réponse. Relisez votre réponse. Je pense que c'est un petit peu contradictoire.

Vous nous dites aussi que les droits du personnel statutaire seront maintenus. Le problème, c'est que la part du personnel statutaire va diminuant et qu'il y a de plus en plus de membres du personnel non statutaire, c'est-à-dire avec un statut précaire. Finalement, votre engagement est assez incomplet.

Pour terminer, nous savons que nous n'avons pas les mêmes conceptions en matière d'entreprises publiques et de privatisation. Je pense que c'est clair. Mais je vais quand même vous rappeler la

inspraak zouden hebben.

Ik herhaal mijn verzoek om de directie van bpost over deze plannen te horen.

**09.06 Marco Van Hees (PTB-GO!):** Uw antwoord is dubbelzinnig: u zegt dat de regering geen enkele hefboom in handen heeft, maar spreekt zich wel uit voor een fusie.

**09.08 Marco Van Hees (PTB-GO!):** Volgens u zou een fusie de werkgelegenheid ten goede komen, terwijl u het anderzijds over schaalvoordelen heeft.

**09.10 Marco Van Hees (PTB-GO!):** Ook zegt u dat de rechten van het statutaire personeel zullen worden gevrijwaard, maar bij bpost neemt het percentage niet-statutaire personeelsleden, met een precair statuut, gestaag toe.

We hebben niet dezelfde opvattingen over privatisering en overheidsbedrijven, maar de opdracht van de post bestaat erin de bevolking een kwaliteitsvolle

différence entre une entreprise publique, de service public, et une société privée, ce que vous voulez que bpost devienne entièrement. C'est l'objectif. L'objectif d'une entreprise publique de service public est d'offrir un service public correct à la population. L'objectif premier d'une société privée est de réaliser des profits. On voit d'ailleurs que les actionnaires privés de PostNL salivent déjà. Voilà la différence, monsieur le ministre.

**09.11 Veli Yüksel** (CD&V): Mijnheer de minister, ik dank u voor uw uitgebreid antwoord.

Ik ben het eens met uw standpunt wanneer u zegt dat bpost een autonoom beursgenoteerd bedrijf is en dat het management beslissingen kan nemen op een autonome wijze en in het belang van het bedrijf. Wat hier op het spel staat, is de verankering van het bedrijf in een veranderende omgeving in een Europese context. Het moet onze ambitie zijn om bpost in dat klimaat op een goede manier te verankeren en een grotere markt voor bpost te genereren.

Ik begrijp alleen uw vaststelling niet dat men in Nederland deze kwestie wil politiseren. Ik verwijs naar uw uitspraak en hoop dat de gesprekken alsnog iets kunnen opleveren en bpost en PostNL hun verloving kunnen aankondigen.

Als u zegt dat een markt van 28 miljoen belangrijk is voor de twee bedrijven, dan moeten natuurlijk omstandigheden worden gecreëerd opdat dit op een goede manier kan worden gekanaliseerd en gefaciliteerd.

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

**10 Question de Mme Caroline Cassart-Mailleux au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "l'installation de serrures électroniques sur les boîtes aux lettres" (n° 13403)**

**10 Vraag van mevrouw Caroline Cassart-Mailleux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "het plaatsen van elektronische sloten op de brievenbussen" (nr. 13403)**

**10.01 Caroline Cassart-Mailleux** (MR): Monsieur le ministre, le réseau des boîtes aux lettres rouges de bpost est constitué de 13 000 boîtes et bpost travaille actuellement à la modernisation de la sécurisation de ce réseau. Pour ce faire, il était prévu que 2 400 boîtes existantes soient équipées d'une nouvelle serrure électronique et ce, d'ici la fin du mois d'août 2016. Monsieur le ministre, pouvez-vous me confirmer que l'installation des serrures électroniques est bien terminée? À défaut, pour quand est-ce prévu? Pouvez-vous me confirmer que les boîtes aux lettres existantes et équipées d'une serrure électronique ne seront pas remplacées au profit de boîtes aux lettres d'un type nouveau? Est-il prévu d'équiper d'autres boîtes aux lettres d'une serrure électronique en 2017? Si oui, combien?

**10.02 Alexander De Croo**, ministre: bpost nous informe que le placement des serrures électroniques sur les boîtes aux lettres rouges a subi un léger retard. Fin août, 2 150 boîtes ont été équipées d'une serrure électronique. Le nombre de 2 400 a été atteint vers la mi-octobre. Afin de poursuivre ce programme dans les prochains

openbare dienst te verlenen, terwijl een privébedrijf – wat u van bpost wilt maken – enkel winst voor ogen heeft. De privaataandeelhouders van PostNL likkebaarden alvast!

**09.11 Veli Yüksel** (CD&V): Notre ambition doit être d'ancrer solidement bpost sur le marché européen et d'élargir sa part de marché. Je ne vois pas ce que le ministre a voulu dire en parlant de 'politisation' du dossier par le gouvernement néerlandais.

J'espère en tout cas que les discussions aboutiront et que bpost et PostNL annonceront prochainement leurs "fiançailles".

**10.01 Caroline Cassart-Mailleux** (MR): In het kader van de beveiliging van de 13.000 rode brievenbussen zou bpost 2.400 daarvan tegen augustus uitrusten met een elektronisch slot.

Is dat gebeurd? Bevestigt u dat de brievenbussen die al voorzien waren van een elektronisch slot niet zullen worden vervangen? Hoeveel brievenbussen zullen er in 2017 aan de beurt komen?

**10.02 Minister Alexander De Croo**: De plaatsing van een elektronisch slot op de rode brievenbussen heeft lichte vertraging opgelopen, maar moest

mois, la commande d'un millier de serrures électroniques a été opérée récemment. Les deux projets, d'une part, l'installation de serrures électroniques sur les boîtes existantes et d'autre part, l'introduction d'un nouveau type de boîtes aux lettres équipées en standard d'une serrure électronique sont exécutés en parallèle. Il n'est pas exclu que des boîtes aux lettres équipées récemment d'une serrure électronique soient remplacées dans un futur proche par des boîtes aux lettres d'un nouveau type.

medio oktober rond zijn. Er werd een duizendtal nieuwe sloten besteld.

De plaatsing van elektronische sloten op de bestaande brievenbussen en de invoering van een nieuw brievenbusmodel lopen parallel. Het is dus niet uitgesloten dat een brievenbus die recentelijk werd voorzien van een elektronisch slot vervangen wordt door een nieuwe brievenbus.

**10.03** **Caroline Cassart-Mailleux** (MR): Je remercie M. le ministre pour l'état des lieux qu'il a pu me faire.

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

**11** **Question de M. Gilles Foret au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la transposition de la directive 'Haut Débit'" (n° 14140)**

**11** **Vraag van de heer Gilles Foret aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de omzetting van de Europese breedbandrichtlijn" (nr. 14140)**

**11.01** **Gilles Foret** (MR): Monsieur le vice-premier ministre, le coût du déploiement des réseaux de télécom de nouvelle génération est estimé à 10 milliards d'euros en Belgique. Ce coût est, bien évidemment, exorbitant et pourrait ralentir son installation.

**11.01** **Gilles Foret** (MR): De installatiekosten voor de nieuwegeneratienetwerken worden op 10 miljard euro geraamd, wat tot vertragingen zou kunnen leiden.

Afin de réduire le coût général de ce déploiement et de soutenir le lancement de réseaux télécoms à ultra-haut débit, la Commission européenne a mis sur pied la directive "Haut Débit", censée permettre la coordination des chantiers des différents opérateurs avec ceux des fournisseurs de gaz, d'eau, etc. Malheureusement, la Belgique vient de se faire rappeler à l'ordre pour défaut de transposition du texte, pourtant déjà adoptée par le gouvernement.

Om die kosten te drukken, vaardigde de Europese commissie de breedbandrichtlijn uit, waardoor de werken van de verschillende operatoren kunnen worden afgestemd op de werken van de gas-, water- en andere leveranciers.

Pouvez-vous nous expliquer les raisons de notre retard dans la transposition de cette directive? La mise en oeuvre du texte impliquera les opérateurs et les fournisseurs cités ci-dessus, mais aussi les Régions. Pouvez-vous nous dire où le dispositif coince? Quelles sont les obligations qui sont aujourd'hui les nôtres? Pouvez-vous enfin nous détailler ce qui sera mis en place pour résoudre ce problème le plus rapidement possible (si ce n'est déjà fait, bien entendu)?

Waarom loopt de omzetting van die richtlijn in nationaal recht vertraging op? Wat zijn onze verplichtingen? Welke maatregelen zullen er worden genomen?

**11.02** **Alexander De Croo**, ministre: Monsieur Foret, les mesures de transposition en droit belge auraient dû être adoptées au 1<sup>er</sup> janvier 2016. Notre pays a donc pris du retard. Au demeurant, pour s'en expliquer, elle doit répondre à un avis motivé de la Commission européenne reçu le 29 septembre dernier.

**11.02** **Minister Alexander De Croo**: De omzettingsmaatregelen hadden op 1 januari 2016 rond moeten zijn. We moeten nu antwoorden op een met redenen omkleed advies van de Europese Commissie van 29 september.

À cet effet, la Belgique va demander un report du délai de réponse à cet avis pour mars 2017, date à laquelle toutes les parties prenantes



devraient avoir pu prendre les mesures de transposition.

Dès l'été 2014, le pouvoir fédéral a pris l'initiative de consulter les entités fédérées et de leur proposer un accord de coopération pour régler une partie de la transposition - à savoir, mettre en place l'Institut national de règlement des litiges, prévu par la directive "Haut Débit".

Le comité de concertation a approuvé au début de l'été un projet d'accord de coopération en ce sens entre l'État fédéral et les Régions et Communautés. Cependant, dans la mesure où elle vise la coordination de chantiers ainsi que l'urbanisme, la transposition de la directive en question concerne au premier chef les trois Régions. D'après les informations en notre possession, leurs travaux progressent. L'État fédéral est aussi visé par certains volets portant sur le gaz et l'électricité. Le Conseil des ministres approuvera prochainement deux projets de loi de transposition pour le secteur de l'énergie, demeuré partiellement fédéral, qui devront être bientôt déposés au parlement fédéral.

C'est un nouvel exemple du fait que la complexité de notre pays nous met parfois dans une situation "*met rode kaken*", qui nous fait rougir au niveau européen. La nécessité d'un accord de coopération rend les choses souvent très complexes. Je me suis déjà exprimé à ce sujet par le passé.

België zal vragen de antwoordtermijn tot maart 2017 te verlengen. Tegen dan zouden de stakeholders klaar moeten zijn met de omzettingsmaatregelen.

Er lopen al sinds 2014 raadplegingen met de deelgebieden over de oprichting van de nationale instantie voor geschillenbeslechting waarin de richtlijn voorziet.

Het Overlegcomité keurde begin deze zomer een ontwerp van samenwerkingsakkoord tussen de federale Staat en de Gewesten en Gemeenschappen goed. De omzetting van de richtlijn is echter in de eerste plaats een zaak van de Gewesten, waar de werkzaamheden vorderen. De federale Staat is bevoegd voor de onderdelen in verband met gas en elektriciteit. De ministerraad zal binnenkort twee wetsontwerpen tot omzetting van de richtlijn goedkeuren in verband met de energiesector, die deels een federale bevoegdheid is gebleven, waarna ze bij het Parlement zullen worden ingediend.

De noodzaak om een samenwerkingsakkoord te sluiten maakt de zaken vaak heel wat moeilijker.

**11.03 Gilles Foret (MR):** Monsieur le vice-premier ministre, je vous remercie pour vos réponses.

La coordination entre les différents niveaux de pouvoir est importante et cet exemple en montre encore la difficulté. Il faudra passer outre les difficultés et je ne doute pas que le fédéral répondra à ses obligations et que les Régions embrayeront. Tout le monde doit pouvoir regarder dans la même direction car, vous l'avez répété à de multiples reprises, il est important pour l'attractivité de notre pays de pouvoir atteindre ces standards de qualité, notamment au niveau du haut débit. Tous les acteurs doivent donc être conscientisés.

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

**11.03 Gilles Foret (MR):** We zullen die moeilijkheden moeten overwinnen. Voor de aantrekkelijkheid van ons land is het ook belangrijk dat die kwaliteitsstandaarden bereikt worden, onder andere op het gebied van breedband.

**12 Question de Mme Caroline Cassart-Mailleux au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la diminution des lettres distribuées par bpost" (n° 14147)**

**12 Vraag van mevrouw Caroline Cassart-Mailleux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de**

### brievenpostterugloop bij bpost" (nr. 14147)

**12.01** **Caroline Cassart-Mailleux** (MR): Monsieur le président, monsieur le ministre, la transition numérique n'épargne pas bpost. C'est une tendance inéluctable. Par conséquent, l'envoi de courrier par la poste est en train de diminuer, ce qui se traduit par des pertes d'emploi. Ainsi, en cinq ans, le nombre de courriers distribués quotidiennement a diminué de près de 20 %, pour atteindre 9,1 millions de lettres.

bpost n'a pas eu d'autre choix que de diversifier ses activités et, la bonne nouvelle, c'est le développement de l'e-commerce qui compense le nombre de lettres envoyées par une augmentation du nombre de paquets. En effet, en 2015, bpost a enregistré une croissance de 12,6 % des paquets distribués.

Qu'en est-il du parc automobile de bpost? L'augmentation de la distribution des paquets entraîne forcément une utilisation systématique d'une voiture ou d'une camionnette alors que la distribution du courrier peut s'effectuer à vélo et/ou en mobylette. Cette diminution de la distribution de lettres va-t-elle se poursuivre? Avez-vous des prévisions pour les prochaines années? La diversification des activités de bpost et les différents partenariats avec d'autres entreprises (Proximus, Planet Parfum, etc.) va-t-elle s'intensifier? Suffira-t-elle à sauvegarder bpost à long terme?

Il est vrai que l'e-commerce est vraiment un dossier très important. Nous devons nous adapter et bpost a un défi à relever.

**12.02** **Alexander De Croo**, ministre: Chère collègue, l'augmentation du nombre de paquets implique que bpost devra transporter plus de volumes, ce qui ne signifie pas pour autant que bpost injectera automatiquement davantage de voitures ou de camionnettes dans le circuit de distribution. Outre le souci constant de l'entreprise d'améliorer l'efficacité de son organisation, des développements ont cours au sein de bpost, depuis 2014, afin de pouvoir transporter des volumes supérieurs. Cela passe essentiellement par des efforts considérables par rapport aux vélos et vélomoteurs. bpost mise principalement à cet égard sur les véhicules à propulsion électrique. Compte tenu de l'ensemble de ces ambitions et défis, bpost introduira dès 2017 des triporteurs électriques présentant une capacité de chargement supérieure.

En ce qui concerne les petites camionnettes, nous testons actuellement quelques véhicules électriques. bpost se prépare à assurer la transition technique à ce niveau, mais le processus prendra du temps. En ce qui concerne les grosses camionnettes et les camions, bpost analyse la possibilité de recourir au gaz naturel comme carburant.

bpost ne fournit pas de perspective à long terme pour 2016. Elle s'attend à ce que la baisse se poursuive au même rythme que l'année dernière, c'est-à-dire de l'ordre de 5 %.

bpost continue de rechercher de nouvelles opportunités, tant dans le cadre de ses activités existentielles que dans le cadre de sa stratégie de diversification. Elle parvient, de cette façon, à compenser la régression des volumes de courriers traditionnels.

**12.01** **Caroline Cassart-Mailleux** (MR): De afname van het brievenpostvolume leidt tot banenverlies. bpost moet zijn activiteiten diversifiëren. De ontwikkeling van de e-commerce compenseert gelukkig die tendens met een toename van het aantal pakjes, maar voor zo een postbezorging zijn er wagens of bestelwagens nodig.

Hoe staat het met het wagenpark van bpost? Zullen de activiteiten meer worden gediversifieerd en zal er meer worden samengewerkt met andere bedrijven?

**12.02** **Minister Alexander De Croo**: Sinds 2014 vinden er ontwikkelingen plaats om grotere volumes te transporteren: inspanningen inzake de (motor)fietsen, invoering van elektrische bakfietsen vanaf 2017 en kleine elektrische bestelwagens die momenteel worden getest. Het proces neemt echter tijd in beslag. Voor de grote bestelwagens en vrachtwagens gaat bpost na of er aardgas kan worden gebruikt.

Het bedrijf geeft geen langetermijnperspectief aan, maar verwacht een even grote daling als vorig jaar.

Via zijn kernactiviteiten en diversificatiestrategie zoekt bpost naar nieuwe opportuniteiten en slaagt het bedrijf erin de achteruitgang van het volume van de traditionele poststukken te compenseren.

**12.03** **Caroline Cassart-Mailleux** (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie pour ces éléments de réponse.

Il est clair que la reconversion et la modernisation sont une pièce maîtresse pour bpost. Nous devons nous y atteler et faire face à cet e-commerce qui est aussi une opportunité pour bpost. Nous ne devons pas subir les changements. Nous devons les provoquer.

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

**12.04** **Caroline Cassart-Mailleux** (MR): Monsieur le président, je suis attendue dans une autre commission; je désire donc transformer ma dernière question (n° 14193) en question écrite.

Le **président**: D'accord.

**13** **Question de M. Gilles Vanden Burre au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "l'arrêt du service PHONEbanking de bpost banque" (n° 14843)**

**13** **Vraag van de heer Gilles Vanden Burre aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "het stopzetten van PHONEbanking door bpost bank" (nr. 14843)**

**13.01** **Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Monsieur le président, monsieur le ministre, depuis le 1<sup>er</sup> novembre de cette année, le service "PHONEbanking" de bpost banque n'existe plus. Ce service permettait aux clients de faire des opérations via leur téléphone fixe et ce, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, même depuis l'étranger. En somme, un téléphone suffisait. Officiellement, l'arrêt du service PHONEbanking résulte d'une décision de la banque, un trop faible pourcentage de clients utilisant le service.

Sur son site, bpost banque propose deux alternatives très différentes: "PC banking", utilisable via une connexion internet et "Mobile banking", via smartphone ou tablette. Le call center n'est, quant à lui, ouvert qu'aux heures de bureau et le samedi.

Il est vrai que la gestion des opérations financières par nos citoyens est en pleine mutation, surtout depuis l'arrivée du smartphone. La banque mobile comptabilisait ainsi plus d'un million d'inscriptions en 2015, ce qui constitue un boom exceptionnel.

Pourtant, cette évolution vers le "tout mobile" laisse sur le bas-côté du chemin beaucoup de citoyens qui n'ont pas franchi le pas de la numérisation. Ainsi, on s'accorde à dire qu'un Belge sur trois ne possède toujours pas de smartphone. Moins de la moitié des 60-65 ans en possède un. Par ailleurs, beaucoup de Belges n'ont pas de tablette et près de 20 % de la population ne possède pas d'ordinateur. De plus, la moitié des plus de 55 ans n'utilisent pas internet pour la gestion de leurs finances. Chez les 55 ans et plus, 25 % ne savent pas comment s'y prendre. Chez les plus de 55 ans, cette proportion atteint près de la moitié.

Par ailleurs, on l'a vu dans l'actualité récente, la tendance du secteur bancaire est de supprimer de plus en plus de guichets physiques. La numérisation s'accompagne donc de la lente mort du guichet et des

**12.03** **Caroline Cassart-Mailleux** (MR): Wij moeten de veranderingen niet ondergaan. Wij moeten ze tot stand brengen.

**12.04** **Caroline Cassart-Mailleux** (MR): Ik wil mijn vraag nr. 14193 omzetten in een schriftelijke vraag.

De **voorzitter**: Akkoord.

**13.01** **Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Sinds 1 november biedt bpost bank de dienst PHONEbanking, waarmee klanten 24/7 telefonisch verrichtingen konden uitvoeren, niet meer aan, omdat te weinig klanten er gebruik van maakten. Er worden twee alternatieven voorgesteld: PCbanking via een internetverbinding voor de computer en MOBILEbanking voor smartphones en tablets. Het callcenter is alleen bereikbaar tijdens kantooruren en op zaterdag.

Die evolutie is nadelig voor de burgers die de stap naar de digitale wereld nog niet gezet hebben. Zo heeft een op de drie Belgen, en meer dan de helft van de 60- tot 65-jarigen, geen smartphone, hebben veel Belgen geen tablet en heeft bijna 20% geen computer. De helft van de 55-plussers beheert zijn financiën niet via internet.

Waarom werd de dienst PHONEbanking afgeschaft? Hoeveel klanten maakten er de jongste jaren gebruik van? Welk

relations directes avec le client.

Bref, il s'avère que la numérisation des banques va plus vite que la numérisation des gens. La situation décrite désavantage donc principalement les personnes âgées ou précarisées qui ne sont pas "connectées", et ou qui le sont mais pas concernant la gestion de leurs comptes bancaires.

J'aimerais dès lors vous poser les questions suivantes.

Pourquoi le service PHONEbanking a-t-il été supprimé? Combien de clients l'utilisaient encore? Quelle a été l'évolution du nombre de clients durant les dernières années?

Quel était le profil des utilisateurs du "PHONEbanking", que ce soit leur âge, leur région, la catégorie socioprofessionnelle?

bpost banque assure-t-il un autre service téléphonique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, gratuit?

Quels sont les services mis en place par bpost banque pour les personnes préférant, par choix ou obligation, l'usage du téléphone dans la gestion de leurs finances?

Enfin, quelles sont les garanties mises en place pour que les clients qui utilisaient le "PHONEbanking" gardent la même qualité de service?

Je vous remercie d'ores et déjà pour vos réponses.

**13.02 Alexander De Croo**, ministre: Monsieur le président, cher collègue, le thème abordé dans votre question concerne bpost banque, une *joint venture* 50/50 entre bpost et BNP Paribas Fortis, et ne relève pas de ma compétence. Toutefois, pour votre information et sous réserve de commentaires complémentaires de bpost banque, j'ai demandé à bpost qui détient 50 % des actions de bpost banque des informations afin de pouvoir répondre à votre question.

bpost banque a décidé d'arrêter son service de phone banking, à partir du 1<sup>er</sup> novembre dernier. La plate-forme technique qui supportait ce service datait déjà de plusieurs années et devait être remplacée. Or, cela aurait demandé à la banque un investissement substantiel.

Vu le nombre réduit d'utilisateurs actifs, bpost banque a donc pris la décision de ne pas remplacer cette plate-forme et d'investir en lieu et place dans les canaux de l'avenir, à savoir PC et Mobile banking.

Les informations détaillées quant au nombre d'utilisateurs et leur profil relèvent des informations confidentielles de l'entreprise. On peut cependant affirmer qu'au moment de l'interruption, le service ne comptait qu'un nombre restreint d'utilisateurs actifs, dont la grande majorité utilisait aussi d'autres canaux en plus du phone banking. De plus, le nombre d'utilisateurs a baissé de façon significative, ces dernières années. Outre PC et Mobile banking, le client peut également recourir au réseau des bureaux de poste où il peut se présenter tant au guichet qu'au terminal self banking pour effectuer

profil hadden ze? Welke diensten biedt bpost bank aan voor de klanten die hun financiën, vrijwillig of noodgedwongen, liever telefonisch beheren? Hoe wordt er gegarandeerd dat het dienstverleningsniveau voor de klanten die PHONEbanking gebruikten op peil blijft?

**13.02 Minister Alexander De Croo**: Uw vraag heeft betrekking op bpost bank, een joint venture tussen bpost en BNP Paribas Fortis, die niet onder mijn bevoegdheid valt. Ik heb hoe dan ook informatie gevraagd aan bpost. Het technische platform van PHONEbanking moest worden vervangen, wat een aanzienlijke investering zou vergen. Rekening houdend met het beperkte aantal actieve gebruikers, gaf bpost er de voorkeur aan in de toekomstgerichte kanalen te investeren, namelijk PCbanking en MOBILEbanking.

De gedetailleerde gebruikersgegevens zijn vertrouwelijk, maar ik kan wel zeggen dat het aantal gebruikers de jongste jaren aanmerkelijk is gedaald en dat de hoofdmoot ervan ook van andere kanalen gebruikmaakte. De klant kan niet alleen gebruikmaken van PCbanking en MOBILEbanking,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le **président**: La question n° 14869 de M. Dedecker est transformée en question écrite. Les questions n<sup>os</sup> 14873 et 14874 de M. Friart sont reportées.

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

### **15** Samengevoegde vragen van

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

**bpost en het Alphaplan" (nr. 14944)**

- de heer Gilles Vanden Burre aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de mogelijke delocalisering van de IT-dienst van bpost" (nr. 15100)

**15 Questions jointes de**

- M. David Geerts au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "les projets d'externalisation du service TIC de bpost et le plan Alpha" (n° 14944)

- M. Gilles Vanden Burre au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la possible délocalisation du service IT de bpost" (n° 15100)

**15.01 David Geerts** (sp.a): Mijnheer de minister, wij hebben vernomen dat er plannen zijn om de ICT-dienst van bpost te outsourcen. In het verleden hebben wij hier reeds gediscussieerd over het Alphaplan, in het kader waarvan men toegaf dat men bij een reorganisatie een aantal jobs onder de loep zou nemen, maar daarna wel zou kiezen voor stabiliteit. Er zouden 320 functies worden afgeschaft en de herstructurering zou tegen eind 2016 rond zijn.

Een aantal personen binnen de centrale diensten hebben mij nu gesignaleerd ongerust te zijn over het nieuwe plan voor het ICT-departement. Men zou de activiteiten ervan outsourcen naar India of andere lageloonlanden. Blijkbaar zijn er reeds presentaties gegeven omtrent de invulling van die jobs.

Hoe ver staat het met de uitvoering van het Alphaplan? Hoeveel functies zijn er geschrapt en hoeveel ontslagen heeft dat met zich gebracht?

Is er voor de betrokken werknemers een traject opgezet om hen te begeleiden naar een nieuwe job?

Zijn de beweringen juist dat bpost bijna de volledige ICT-dienst wil outsourcen naar India of andere lageloonlanden?

Wat is het standpunt van de regering ten opzichte van de plannen van het bedrijf? Ik denk immers dat er kwaliteitsvolle tewerkstelling wordt geoutsourcet, zonder dat ik een onmiddellijke meerwaarde zie. Hoe ver zijn de plannen reeds gevorderd?

Nu wordt er reeds werk gemaakt van *offshoring* om piekmomenten op te vangen. Worden de activiteiten geëvalueerd? Is bpost tevreden hierover?

**15.02 Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, la question que je pose est liée à celle de mon collègue M. David Geerts.

Elle concerne les rumeurs de délocalisation du service informatique de bpost, dont la presse s'est fait l'écho récemment. Il serait question d'une délocalisation du service vers l'Inde, qui concernerait 80 % du service informatique de bpost, soit 200 emplois en Belgique. L'entreprise a réagi en mentionnant qu'aucune décision n'avait été prise, ce que j'interprète comme la communication du fait que ce projet est clairement à l'étude.

Monsieur le ministre, pouvez-vous confirmer le projet de bpost de

**15.01 David Geerts** (sp.a): Il nous revient que bpost envisage d'externaliser ses services TIC en Inde ou dans d'autres pays à bas salaires. Est-ce exact?

Nous avons déjà autrefois évoqué cette question dans le cadre du plan Alpha qui prévoyait la suppression de trois cent-vingt fonctions et une restructuration d'ici à la fin 2016. Qu'en est-il de l'exécution de ce plan? Qu'en pense le gouvernement et quel est l'état d'avancement de sa mise en oeuvre? Quels sont les résultats du *offshoring* d'ores et déjà appliqué pour affronter les périodes de pic d'activité?

**15.02 Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Er zouden plannen bestaan om 80% van de informaticadienst van bpost te delocaliseren naar India, waardoor in ons land 200 banen zouden verloren gaan. Het bedrijf zelf zegt dat er nog niets is beslist, wat er wellicht op wijst dat het plan nog ter studie ligt.

Heeft bpost inderdaad plannen in die zin? Wat wordt het lot van de

délocaliser son service IT vers l'Inde et préciser le nombre d'emplois concernés? Que vont devenir les 200 employés potentiellement concernés par cette délocalisation? Vont-ils être réorientés au sein de bpost?

Quelles sont les raisons qui ont poussé à la concrétisation de ce projet? Est-ce uniquement le facteur coût qui a été pris en compte? Le salaire moyen en Inde étant de 128 euros par mois, on peut imaginer que le facteur coût peut potentiellement avoir un impact considérable.

Y a-t-il d'autres projets d'externalisation ou de sous-traitance de départements de bpost vers des pays à très faible coût salarial et normes sociales et environnementales?

De manière plus générale, d'un point de vue éthique et politique, trouvez-vous normal qu'une entreprise publique, garante d'importantes missions de service public, ait recours à de telles délocalisations vers des pays où les standards sociaux et environnementaux sont très faibles, voire inexistantes?

200 potentieel betrokken bedienden? Zullen ze een andere betrekking krijgen bij bpost? Wat ligt er ten grondslag aan dat plan? Is het er alleen om te doen de kosten te drukken? Het gemiddelde maandloon in India zou immers 128 euro bedragen. Kunnen er nog andere departementen van bpost worden gedelokaliseerd naar landen waar de loonkosten, maar ook de sociale en milieunormen, veel lager liggen?

Vindt u die houding uit een ethisch oogpunt verantwoord voor een overheidsbedrijf, dat garant moet staan voor de openbardienstverleningsopdracht en?

**15.03** Minister **Alexander De Croo**: Mijnheer de voorzitter, vandaag zijn er bij de ICT-afdeling van bpost 202 interne medewerkers in dienst. Bovendien zijn er nog 221 externe medewerkers die via meer dan 100 verschillende leveranciers hun ICT-diensten aan bpost aanbieden.

In het kader van een langetermijn-ICT-strategie heeft bpost beslist de meer operationele ICT-domeinen aan een beperkt aantal ervaren marktspelers uit te besteden. Die leveranciers zullen bijgevolg de externe medewerkers vervangen die vandaag bij bpost opdrachten uitvoeren.

Enkel de activiteiten van de *control room* verdwijnen volledig.

(...): (...).

**15.04** Minister **Alexander De Croo**: Ik meende dat jullie zo goed konden vertalen dat het echt geen probleem was. (*Gelach.*)

(...): (...).

**15.05** Minister **Alexander De Croo**: Ik herbegin.

Vandaag zijn er bij de ICT-afdeling van bpost 202 interne medewerkers in dienst. Bovendien zijn er nog 221 externe medewerkers die via meer dan 100 verschillende leveranciers hun ICT-diensten aan bpost aanbieden.

In het kader van een langetermijn-ICT-strategie heeft bpost beslist de meer operationele ICT-domeinen aan een beperkt aantal ervaren marktspelers uit te besteden. Die leveranciers zullen bijgevolg de externe medewerkers vervangen die vandaag bij bpost opdrachten uitvoeren.

Enkel de activiteiten van de *control room* verdwijnen volledig, waardoor zeven interne medewerkers hun functie verliezen. Ook twee

**15.05** **Alexander De Croo**, ministre: Le service TIC de bpost emploie actuellement 202 personnes en interne et par le biais de plus de cent fournisseurs, 221 collaborateurs externes fournissent également des services TIC à bpost. Pour les domaines TIC à caractère plus opérationnel, l'entreprise a à présent décidé d'externaliser ces missions à un nombre restreint d'acteurs expérimentés qui remplaceront les collaborateurs externes. La disparition des



managementposities worden geschrapd.

activités de la *control room* entraînera la suppression de sept emplois internes et de deux fonctions de direction.

Il n'y a pas d'externalisation d'activités vers les pays à bas salaire.

Er worden geen activiteiten overgeheveld naar lagelonenlanden.

Het project Alpha is volledig geïmplementeerd. Na doorlichting en reorganisatie van de centrale diensten van bpost, werden 321 functies geschrapd, wat resulteert in 239 ontslagen personeelsleden. Er werd een uitgebreid begeleidingstraject opgesteld, met onder meer een training over veranderingsprocessen, een analyse van de keuzemogelijkheden van de betrokkenen, een competentieanalyse, een zelfevaluatie, een workshop over solliciteren en een individuele voorbereiding op selectie-interviews.

Le plan Alpha a été exécuté intégralement. Il sera procédé à la suppression de 321 fonctions au sein des services centraux, avec 239 licenciements à la clé. Il existe un trajet d'accompagnement approfondi qui comprend notamment une formation axée sur les processus de changement, l'analyse des choix envisageables et des compétences, une auto-évaluation, un atelier 'recherche d'un emploi' et une préparation individuelle aux entretiens de sélection.

**15.06 David Geerts** (sp.a): Bedankt voor uw antwoord, mijnheer de minister.

**15.06 David Geerts** (sp.a): J'ai posé cette question parce que selon moi, une sorte de malaise va s'installer dans notre société puisque même les secteurs porteurs d'emplois sont menacés par une délocalisation.

Wat mij ertoe bracht om deze vraag te stellen, was mijn vrees dat er in onze maatschappij een soort onbehagen zal groeien omdat ook voor jobs met een grote kans op tewerkstelling, een delokalisering dreigt. We hebben bij recente verkiezingsuitslagen in andere landen gezien waartoe dat leidt. Vandaar mijn vrees dat, wanneer overheidsbedrijven of andere bedrijven dergelijke activiteiten verder zetten, mensen zich nog meer dan ooit onthecht gaan voelen.

**15.07 Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Merci, monsieur le ministre.

**15.07 Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Aangezien ik het antwoord niet helemaal begrepen heb, zal ik het verslag lezen en hier later op terugkomen.

J'avoue que la réponse n'est pas totalement claire. Vous ai-je bien entendu confirmer que le service IT sera supprimé et qu'il y aura une perte de 200 emplois? (*Non*)

J'avais cru comprendre que 200 emplois allaient être perdus, mais pas externalisés vers des pays à bas salaire. Mais apparemment, ce n'est pas ce que vous avez dit. Je relirai donc votre réponse et reviendrai vers vous.

**15.08 Alexander De Croo**, ministre: Ce n'est pas ce que j'ai dit.

**15.09 Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Votre réponse a été très rapide et comme je n'écoute pas toujours la traduction, j'ai dû mal comprendre. Je reviendrai donc sur ce dossier.

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

**16 Vraag van de heer Veli Yüksel aan de vice-eersteminister en minister van**

**Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de naamswijziging van Belgacom" (nr. 15119)**

**16** Question de M. Veli Yüksel au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "le changement de nom de Belgacom en Proximus" (n° 15119)

**16.01** Veli Yüksel (CD&V): Mijnheer de minister, in april 2015 stemde de algemene vergadering van Belgacom in met de naamsverandering naar Proximus. De Optima Group stelde in 2014 Belgacom in gebreke omdat het nieuwe logo van het merk Proximus te veel op dat van de vermogensbeheerder zou lijken.

Collega's, ik heb het hier bij. Dit is het logo van Optima en dit is het nieuwe logo van Proximus. *(de heer Yüksel toont het logo van Optima op zijn tablet)*

De Optima Group is daarmee naar de rechtbank gegaan.

Mijnheer de minister, hoeveel kostte de naamsverandering naar Proximus? Wat is de stand van zaken in het geschil over het logo met de Optima Group?

**16.02** Minister **Alexander De Croo**: Ik heb nota genomen van uw vraag maar wens tegelijkertijd te benadrukken dat Proximus als autonoom overheidsbedrijf zijn commerciële en operationele strategie zelf vrij mag bepalen, evenals de te gebruiken middelen en instrumenten om deze strategie uit te voeren.

Gezien het hier commercieel gevoelige informatie betreft en gezien de concurrentiële omgeving waarbinnen Proximus haar diensten ontwikkelt en aanbiedt is het niet mogelijk om de gevraagde inlichtingen te verstrekken.

Wat is de stand van zaken?

De handelsrechtbank van Antwerpen heeft op 20 januari 2015 het beroep van Optima verworpen en besloten dat Proximus zijn knowhow verder mag gebruiken. Dit vonnis heeft beide partijen ertoe aangezet hun geschil te beëindigen.

**16.03** Veli Yüksel (CD&V): Mijnheer de minister, dank u voor het antwoord.

Met betrekking tot de kostprijs van de verandering van het merk en de naam ga ik ervan uit dat u dat antwoord ook niet oké vindt: het is bedrijfsgevoelige informatie enzovoort. Ik meen dat het in dit geval de lading niet dekt.

Dit is geen gevoelige informatie. Men kan perfect antwoorden op de vraag wat dat gekost heeft. Uiteindelijk zijn wij ook publieksaandeelhouder. Ik meen dat het Parlement daar in dit geval wel recht op heeft. Niet dat het zo'n belangrijke kwestie is, maar ik vind toch dat u dit aan Proximus moet laten weten. Voor bedrijfsgevoelige informatie ga ik akkoord maar dit soort informatie moet toch wel kunnen gedeeld worden met het Parlement en met het grote publiek.

**16.01** Veli Yüksel (CD&V): Le changement de raison sociale de Belgacom en Proximus a été ratifié lors de l'assemblée générale d'avril 2015. En 2014, Belgacom avait été mise en demeure par le groupe de gestion de patrimoine Optima qui considérait que le logo de Proximus ressemblait trop au sien.

Combien a coûté ce changement de nom? Où en est le contentieux avec le groupe Optima?

**16.02** Alexander De Croo, ministre: Proximus est une entreprise publique autonome qui détermine librement ses stratégies commerciale et opérationnelle, ainsi que les moyens et instruments à déployer pour en assurer l'exécution. S'agissant d'informations commerciales sensibles, il m'est impossible de fournir les informations demandées.

Voilà où en est le contentieux: le 20 janvier 2015, le tribunal de commerce d'Anvers a débouté Optima de son appel. Ce jugement a incité les deux parties à mettre fin à leur conflit.

**16.03** Veli Yüksel (CD&V): Il est parfaitement possible de répondre à la question de savoir combien a coûté le changement de nom, sans porter atteinte aux intérêts commerciaux de Proximus. J'estime que le Parlement et le grand public ont droit à cette information.

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

De **voorzitter**: Voor het verslag vermeld ik nog dat de volgende vragen zonder voorwerp zijn: vraag nr. 14930 van mevrouw Poncelet, vraag nr. 14407 van de heer Devin, vraag nr. 15125 van mevrouw Lahaye-Battheu en vraag nr. 15113 van de heer Hedebouw.

Omgezet in schriftelijke vragen zijn de vragen nrs 13947 en 14869 van de heer Dedecker, de vragen nrs 14737 en 14741 van mevrouw Lalieux, vragen nrs 14193 en 14301 van mevrouw Cassart-Mailleux en vraag nr. 14996 van de heer Geerts.

Uitgesteld worden de vragen nrs 14873 en 14874 van de heer Friart.

Le **président**: Les questions n<sup>os</sup> 14930 de Mme Poncelet, 14407 de M. Devin, 15125 de Mme Lahaye-Battheu et 15113 de M. Hedebouw sont supprimées. Les questions n<sup>os</sup> 13947 et 14869 de M. Dedecker, 14737 et 14741 de Mme Lalieux, 14193 et 14301 de Mme Cassart-Mailleux et 14996 de M. Geerts sont transformées en questions écrites. Les questions n<sup>os</sup> 14873 et 14874 de M. Friart sont reportées.

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 16.23 uur.  
La réunion publique de commission est levée à 16.23 heures.*