

**VOORLOPIGE VERSIE**

NIET CITEREN ZONDER BRONVERMELDING
De definitieve versie, op wit papier, bevat ook het tweetalige beknopt verslag. De bijlagen zijn in een aparte brochure opgenomen.

VERSION PROVISoire

NE PAS CITER SANS MENTIONNER LA SOURCE
La version définitive, sur papier blanc, comprend aussi le compte rendu analytique bilingue. Les annexes sont reprises dans une brochure séparée.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

INTEGRAAL VERSLAG**COMPTE RENDU INTÉGRAL**

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

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

Woensdag**1-02-2017****Voormiddag****Mercredi****1-02-2017****Matin**

De teksten werden nog niet door de sprekers nagezien. Zij kunnen hun correcties schriftelijk meedelen vóór

6-02-2017, om 16 uur

aan de Dienst Integraal Verslag.

Fax: 02 549 88 47

e-mail: CRIV@dekamer.be

Les textes n'ont pas encore été révisés par les orateurs. Ceux-ci peuvent communiquer leurs corrections par écrit avant le

6-02-2017, à 16 heures

au Service du Compte rendu intégral.

Fax: 02 549 88 47

e-mail: CRIV@lachambre.be

d'entrepreneuriat, d'accès au financement, de régulation et des compétences numériques.

Selon l'étude du Conseil supérieur de l'emploi sur l'impact de la numérisation de l'économie sur le marché du travail en Belgique, l'emploi issu du secteur des technologies de l'information et de la communication représentait 3,8 % de l'emploi total en Belgique en 2014, et la croissance de l'emploi dans les professions de haute technologie a été nettement plus marquée que celle de l'emploi total entre 2001 et 2011.

Par ailleurs, les estimations économétriques ont permis d'établir que chaque nouvel emploi créé dans le secteur des hautes technologies a donné lieu à la création de 3,1 emplois dans d'autres secteurs, ce qui démontre l'effet d'entraînement de ce secteur.

La plupart des professions liées à l'informatique font l'objet d'une pénurie significative de main-d'œuvre. Ce constat est confirmé par le chiffre d'Agoria qui estime qu'il y avait 14 000 postes vacants d'informaticiens, en Belgique, en 2015.

En outre, d'après les chiffres de l'édition 2016 du Baromètre de la société de l'information, 46 % des entreprises qui ont recruté ou essayé de recruter du personnel pour les emplois nécessitant les compétences des spécialistes en TIC ont éprouvé des difficultés à pourvoir ces postes en Belgique en 2015 contre 38 % au niveau de l'Union européenne. Ce chiffre a connu une augmentation de 8 % par rapport à 2014.

Dans le cadre de Digital Belgium, une série de mesures ont été et seront prises afin de créer un écosystème favorable au développement de notre économie numérique. Ces mesures s'inscrivent dans le cadre de cinq priorités, à savoir l'infrastructure numérique, l'économie numérique, la confiance et la sécurité, les compétences et les emplois ainsi que les pouvoirs publics numériques.

Ensuite, je voudrais mentionner l'alliance pour les compétences et les emplois numériques, que je soutiens activement et qui est conduite par notre *digital champion*, Saskia Van Uffelen. Cette alliance réunit des acteurs des pouvoirs publics, de l'enseignement et du secteur privé et vise à prendre des initiatives pour que chaque personne qui réside en Belgique – de l'enfant à l'adulte – puisse acquérir et améliorer des compétences numériques. Je tiens aussi à citer le Digital Skills Fund que j'ai annoncé voici quelques semaines. Son budget s'élèvera à six millions pour une durée

de trois ans. Par ce biais, nous verrons comment financer des projets en termes de compétences et d'éducation numériques, tout en sachant que des collaborations doivent encore être nouées avec les Communautés.

J'estime qu'il y a beaucoup de négativisme quand on évoque les effets de la technologie sur l'emploi. Selon moi, c'est à tort. Trop souvent, on oppose l'homme à la machine. Cela ne s'est jamais passé comme cela. En général, c'est l'homme et la machine – l'un étant complémentaire à l'autre. La réflexion qui me semble devoir être menée consiste à examiner cette complémentarité. Si nous vivons dans une période de *machine running*, il convient de se demander quelles sont les tâches qu'une machine ne pourra jamais exécuter et donc quelles sont les capacités plus spécifiques à l'Homme qui devraient davantage retenir notre attention.

Oui, je pense qu'il faut amener la technologie chez les particuliers et à l'école, mais il importe aussi de se concentrer davantage sur la créativité et l'innovation ainsi que sur la dimension émotionnelle, où la complémentarité entre l'homme et la technologie est centrale.

01.03 **Laurent Devin** (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse et votre profession de foi.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

02 Interpellation et 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 "la réorganisation du service IT de bpost et de ses collaborateurs externes" (n° 15265)

- **M. Stefaan Van Hecke** au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la réforme du service de technologie de l'information et de la communication (TIC) chez bpost" (n° 15503)

- **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 délocalisation en Inde d'emplois chez Bpost" (n° 195)

- **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 délocalisation par bpost de 200 emplois en Inde" (n° 15840)

- 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 "la délocalisation annoncée du personnel TIC chez bpost" (n° 15854)

- 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 "la délocalisation annoncée du personnel TIC chez bpost" (n° 15855)

- 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 "la délocalisation d'emplois en Inde" (n° 15865)

- 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" (n° 15954)

- M. Jean-Jacques Flahaux au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "les derniers recrutements de bpost" (n° 16070)

- 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 personnel TIC chez bpost et Proximus" (n° 16308)

02 Samengevoegde interpellatie en vragen van

- de heer Gilles Vanden Burre aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de reorganisatie van de IT-dienst van bpost en van de regeling voor de externe medewerkers" (nr. 15265)

- de heer Stefaan Van Hecke aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de hervorming van de ICT-dienst bij bpost" (nr. 15503)

- de heer Laurent Devin tot de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de verplaatsing van jobs naar India door Bpost" (nr. 195)

- de heer Gilles Vanden Burre aan de vice-eersteminister en minister van

Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de verhuizing van 200 banen naar India door bpost" (nr. 15840)

- de heer Marco Van Hees aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de aangekondigde delocalisatie van ICT-personeel bij bpost" (nr. 15854)

- de heer Raoul Hedebouw aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de aangekondigde delocalisatie van ICT-personeel bij bpost" (nr. 15855)

- mevrouw Isabelle Poncelet aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de delocalisatie naar India" (nr. 15865)

- 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" (nr. 15954)

- de heer Jean-Jacques Flahaux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de recente aanwervingen door bpost" (nr. 16070)

- de heer Veli Yüksel aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "het ICT-personeel bij bpost en Proximus" (nr. 16308)

02.01 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen):
Monsieur le président, monsieur le ministre, je regroupe mes deux questions jointes, par souci d'efficacité. J'aimerais réaliser un petit rétroacte par rapport à ce dossier interpellant, au sujet de l'emploi et de la délocalisation de l'emploi à bpost. Le 14 novembre dernier, la presse se faisait l'écho d'un possible déménagement de 80 % du service informatique (IT) de bpost vers l'Inde. Cette délocalisation concernerait 200 emplois en Belgique. L'entreprise réagissait en mentionnant qu'aucune décision n'avait été prise à ce stade. En langage de communication, pour nous, cela signifiait que ce projet était clairement à l'étude.

Le mardi 22 novembre, en commission de l'Infrastructure, je vous avais interrogé par rapport à ces annonces. Vous m'aviez répondu que "la section IT de bpost comprend 202 collaborateurs internes et 221 externes, ces derniers provenant

onderaanneming tewerkgesteld in respectievelijk België en India? Wat is de verwachting voor de komende jaren?

Hoeveel Indiërs zijn er bij Proximus via onderaanneming tewerkgesteld in respectievelijk België en India? Wat is ook daar de verwachting voor de komende jaren?

Op welke wijze ziet bpost toe op de loon- en werkomstandigheden bij onderaanneming? Voorzien de contracten van bpost in sancties en controles op de loon- en werkomstandigheden? Wordt het contract verbroken bij mogelijke inbreuken?

Op welke wijze ziet Proximus toe op de loon- en werkomstandigheden bij onderaanneming? Voorzien de contracten van Proximus in sancties en controles op de loon- en werkomstandigheden? Wordt ook hier het contract verbroken bij inbreuken?

Hoeveel controles vonden plaats bij Proximus? Werden er reeds sancties opgelegd en uitgesproken?

Waren er de afgelopen vijf jaar onderzoeken van de Arbeidsinspectie bij bpost, Proximus of een van hun onderaannemers met betrekking tot de loon- en werkomstandigheden?

Ten slotte, wat is de stand van zaken van het sociaal overleg bij bpost met betrekking tot de uitbesteding? De beslissing tot outsourcing is immers niet goed aangekomen bij de vakorganisaties en het personeel.

02.08 Alexander De Croo, ministre: Chers collègues, dans un monde en constante évolution, la technologie évolue si rapidement que les entreprises doivent continuellement revoir leurs modèles commerciaux pour être en phase avec l'économie numérique d'aujourd'hui.

Quelle que soit l'entreprise, le département ICT joue un rôle crucial à cet égard. Ces services doivent favoriser l'innovation, mais aussi garantir l'excellence opérationnelle et la continuité. Les défis auxquels les départements doivent faire face comprennent entre autres la cybersécurité, la protection des données de la vie privée, l'e-commerce, les applications mobiles, le *cloud* et d'autres évolutions dans le domaine informatique.

De IT-afdeling van bpost staat ook vandaag voor enorme uitdagingen. Bpost stelt dat de organisatie van de IT-afdeling een hypotheek zette op het

halen van de strategische IT-doelstellingen. Bpost werkt met 202 eigen IT-werknemers en daarbovenop met meer dan 100 bedrijven, die nog eens meer dan 200 externe medewerkers of freelancers aanleveren. Het verloop van de freelancers was zeer groot. De helft bleef minder dan een jaar aan boord ten koste van efficiëntie en innovatie. Het werd steeds moeilijker om met die manier van werken de beoogde resultaten te behalen. Door het nijpend tekort aan IT-personeel in België werd het voor bpost steeds moeilijker om vervangers te vinden voor de vele vertrekkers.

In de vorige vraag haalde ik het reeds aan: Agoria doet de inschatting dat er in ons land zo'n 13 000 à 14 000 vacatures zijn voor IT-professionals, waarvan meer dan 3 000 in het Brusselse Gewest. Wie meent dat er toch geen probleem is gelet op de werkloosheid in België, zo simpel is de oplossing natuurlijk niet. Er is in ons land een enorm tekort aan IT-medewerkers. Dat geldt overigens voor heel Europa. Het duidt absoluut op een gebrek aan reactiviteit en vorming op onze arbeidsmarkt. Alle bedrijven in ons land kampen met een enorme moeilijkheid om IT-professionals te vinden, zozeer zelfs dat de IT-medewerkers, die men vindt, ook zeer kieskeurig geworden zijn. Zo zeggen ze zelf bepaalde activiteiten best uit te willen voeren, omdat ze interessant zijn en goed betalen. Voor de meer repetitieve IT-activiteiten, die misschien minder uitdagend zijn, wordt het echter onmogelijk om IT'ers te vinden. Dat geldt voor bpost en Proximus, maar evenzeer voor het grootste deel van onze banken. In het bijzonder geldt dat voor onze kmo's. Zij hebben het vaak nog veel moeilijker bij het binnenhalen van IT'ers, aangezien zij met de grote bedrijven dienen te concurreren.

Bpost a donc décidé de remplacer plus de cent fournisseurs par deux partenaires stables qui disposent des compétences et connaissances informatiques nécessaires, afin d'exécuter les tâches plus opérationnelles et les activités de support. Les activités qui sont cruciales pour la stratégie et l'avenir de l'entreprise continuent à être exécutées au sein du département ICT de bpost.

J'ai annoncé en novembre qu'aucune activité ne serait externalisée vers des pays à très faible coût salarial. Cette déclaration était basée sur l'information que m'a fournie bpost. Il y a quelques semaines, j'apprends par la presse que bpost entamait une coopération avec deux entreprises indiennes. L'information de bpost sur laquelle je me suis basé en novembre pour vous informer était donc clairement trompeuse.

J'ai interpellé bpost à ce sujet et j'ai reçu l'explication suivante. Bpost dit qu'elle n'avait jamais eu l'intention ou la stratégie d'externaliser des activités vers des pays à bas salaire. En juillet 2016, bpost a publié un marché public, conformément à la législation relative aux marchés publics, dans le *Journal officiel* européen et dans le *Bulletin des adjudications*, pour la sous-traitance du développement, de la maintenance, de l'intégration et du support des applications informatiques.

Au terme de cette procédure de marché public, à laquelle chaque entreprise pouvait participer, le marché a été attribué à deux entreprises, à savoir Infusys Limited (dont le siège est à Francfort) et Tata Consultancy Services Belgium (dont le siège est à Zaventem). Il s'agit d'acteurs réputés qui travaillent déjà pour de grandes entreprises belges telles que Delhaize, Cora, BNP Paribas Fortis, Engie, Beekaart(?) et Telenet. En outre, ils investissent dans la capacité européenne. L'une de ces entreprises emploie près de 1 200 personnes en Europe, entre autres en France, en Suisse et en Belgique.

Beide bedrijven zijn dus Europese bedrijven waarvan de moedermaatschappij in India gevestigd is. De werkzaamheden die ze voor bpost zullen verrichten, zullen ook in India gebeuren. Bpost volgt hiermee een trend die al jaren aan de gang is, namelijk de outsourcing door tal van Belgische en Europese bedrijven van uitvoerende activiteiten naar andere landen, soms inderdaad naar India. Voor de volledigheid, bpost besteedt zoals elk bedrijf een aantal duidelijk omschreven en in omvang beperkte projecten uit. Het gaat om projecten waarbij een welomschreven opdracht tegen een vooraf bepaalde prijs uitgevoerd moet worden. Bedrijven die deelnemen aan die projecten, hebben, zeker als het om IT-bedrijven gaat, vaak filialen over de hele wereld. De bedrijven bepalen zelf in welk land de opdracht uitgevoerd wordt. Vaak is er zowel binnenlandse als buitenlandse inbreng. Ik hoef u niet eraan te herinneren dat de operationele en strategische bedrijfsvoering van bpost volledig in handen is van het management en de raad van bestuur. De overheid komt hierin niet tussenbeide.

In de ICT-afdeling van bpost zullen geen vaste personeelsleden worden ontslagen. Bovendien gebeurt de uitfasering van de huidige leveranciers geleidelijk, met december 2017 als beoogde deadline, zodat ook de huidige leveranciers in de krappe Belgische IT-markt voor hun freelancers nieuwe opdrachten kunnen verzekeren. De

200 freelancers waarvan bpost afscheid neemt, moeten gezien het groot tekort aan IT'ers dus niet onmiddellijk vrezzen dat ze zonder opdrachten zullen vallen.

Met betrekking tot de vraag van de heer Yüksel over het aantal tewerkgestelde Indiërs kreeg ik volgende informatie van bpost en Proximus. Er zijn momenteel 13 andere nationaliteiten dan de Belgische aanwezig in de ICT-afdeling van bpost, waaronder ook de Indische. De outsourcing waarover we in het kader van de vragen spreken, gaat over een capaciteit van ongeveer 160 medewerkers, waarvan bpost de nationaliteit nu niet kent. Bpost verwacht dat de helft ervan zeker de eerste jaren in de lokalen van bpost zal werken.

Het aantal Indiërs tewerkgesteld via onderaanneming bij Proximus, is respectievelijk een vijfhonderdtal in België en een negenhonderdtal in India. Daarnaast stelt Proximus nog zo'n 650 voornamelijk lokale contractors te werk op tijdelijke basis om zijn projecten mee te realiseren. Proximus verwacht op korte termijn geen fundamentele wijzigingen. Een lichte shift van medewerkers in België naar India is niet uit te sluiten.

Wat het toezicht op loon en werkomstandigheden aangaat, voorzien de overeenkomsten die worden gesloten met externe IT-partners in alle nodige contractuele garanties voor een uitvoering met respect voor de Belgische sociale wetgeving. Bpost heeft met betrekking tot buitenlandse werknemers tot heden geen onderzoek gehad van de Sociale Inspectie. Bpost kan zich natuurlijk niet uitspreken over de eventuele acties van de Sociale Inspectie bij outsourcingpartners.

Il y a eu une inspection sociale dans les locaux de Proximus, concernant la sous-traitance des services informatiques. Proximus n'était pas l'objet de l'inspection.

Het sociaal overleg is gebeurd volgens de geprognosticeerde in de bevoegde overlegorganen van bpost.

Het is totaal fout te zeggen dat de outsourcing leidt tot bijkomende werkloosheid in ons land. Men kampt in de ICT-sector met een absolute krapte. Ik heb ook uitgelegd welke moeilijkheden er zijn om de medewerkers die de geoutsourcete taken uitvoerden, aan de slag te kunnen houden. Vandaag is in de ICT-sector de vraag veel groter dan het aanbod en is het voor de meeste bedrijven zeer moeilijk geworden om de taken nog

in ons land te kunnen uitvoeren.

Het feit dat men erin slaagt om de activiteiten uit te voeren, zorgt overigens wel voor afgeleide werkgelegenheid. In een vorige vraag heb ik uitgelegd dat de afgeleide werkgelegenheid voor elke ICT-job ongeveer 3,1 andere jobs is. Als men er niet in slaagt om de ICT-activiteiten uit te voeren, dan gaan die jobs ook verloren. De zeer grote moeilijkheid was om voor dat soort ICT-jobs medewerkers te kunnen vinden in ons land. Uiteindelijk heeft men de beslissing genomen om die taken te outsourcen. Het is dus als men er niet in slaagt dergelijke ICT-functies uit te voeren, zulks een zeer grote impact op een ander soort activiteiten heeft. Het is dus fout te beweren dat de outsourcing van die taken voor meer werkloosheid zorgt.

02.09 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Monsieur le président, je remercie M. le ministre pour ses réponses qui ne me paraissent pas extrêmement convaincantes et sur lesquelles je voudrais revenir, point par point.

En ce qui concerne la procédure et les informations différentes à votre disposition entre le 22 novembre et le 13 janvier, il est interpellant que bpost vous communique des éléments le 22 novembre qui vous amènent à ne pas vouloir de délocalisation vers des pays à bas salaire et qu'ensuite, sur base d'autres informations, concernant deux entreprises indiennes rentables pour notre entreprise publique, vous changez d'avis, vous moquant ainsi du monde et faisant preuve d'une manière de communication peu efficace. Nous regrettons votre attitude.

En regard au fond de l'affaire, vous nous dites qu'il n'y aura pas de licenciement sec. Bien sûr, mais s'il ne s'agit pas ici d'employés mais de 221 collaborateurs externes, ces 221 personnes perdent leur emploi, même si ce n'est pas chez bpost. Elles seront remplacées par des consultants externes d'Infosys et de Tata Consultancy.

Où seront employés ces consultants, en Belgique ou en Inde? Bénéficieront-ils tous de contrats de travail belges? Dans ce cadre, la nationalité des consultants a peu d'importance, il s'agit surtout de savoir où ils seront basés et avec quel type de contrat. En effet, si les contrats sont conclus à l'étranger, sous d'autres formes que ceux liés à notre législation, il y a délocalisation! Il ne faut pas jouer sur les mots et il faudra examiner ce point.

Je vous avais également demandé, sur les 221

collaborateurs externes actuels du service IT, combien sont basés en Belgique, sous contrat de travail soumis à la législation belge?

Vous dites également qu'en Belgique, on ne trouverait pas assez de collaborateurs expérimentés en IT. Vous avez ainsi cité les chiffres d'Agoria mais, le lendemain de l'annonce de bpost, vous avez dénoncé cette justification!

Je n'ai pas retrouvé la dépêche, mais j'en suis convaincu. Je pourrais la retrouver plus tard. Vous avez dit "comment est-ce possible?".

Il ne s'agit pas ici simplement du marché de l'emploi en termes de taux de chômage qui étonne - même si, au minimum, il faut que bpost fasse l'effort de trouver des consultants en Belgique - mais pour ce type de travail, on s'étonne qu'une entreprise publique performante ne montre pas l'exemple. C'est interpellant et, à notre avis, c'est même grave. Nous répondre qu'on ne trouve pas de profils en Belgique est très peu crédible. Des profils sont disponibles à Bruxelles, en Wallonie et en Flandre. Cette excuse en cache une autre qui est celle de la réduction des coûts et témoigne d'une vision à court terme. On va baisser les coûts au maximum et faire appel à des entreprises qui sous-traitent dans des pays à bas salaire. C'est la raison. C'est comme cela que nous l'interprétons.

Nous estimons que c'est contraire aux missions de service public d'une entreprise comme bpost. C'est donc tout à fait regrettable. Il faudra vraiment revenir sur cette décision parce qu'on a l'impression, ici, que c'est quelque chose de normal. Si on vous écoute, finalement, bpost n'a fait que respecter les règles de marché et de concurrence internationale. Non, ce n'est pas le cas. Les missions de service public ne sont pas remplies, pour une entreprise qui, je le répète, est performante et qui se doit de montrer l'exemple. Cette situation est tout à fait regrettable. Et on ne peut même pas dire "on est obligé de faire ça pour sauver bpost", ce n'est pas vrai!

Le dernier point sur lequel j'aurais aimé vous entendre, monsieur le ministre, c'est votre avis, en tant que ministre de tutelle. Quelle est votre vision politique par rapport au fait qu'une entreprise comme bpost fasse appel à ce type de contrat délocalisé? Je pense qu'il est important d'avoir l'avis du gouvernement, l'avis du ministre de tutelle sur ce qui s'est passé. Vous ne l'avez pas donné.

02.10 Laurent Devin (PS): Monsieur le président, monsieur le vice-premier ministre, sentez-vous le

malaise? Sentez-vous le problème? M. Flahaux, membre éminent du MR, responsable des relations internationales du seul parti francophone au gouvernement - votre allié francophone, oserais-je dire, votre frère francophone - dit que "neuf parlementaires sur un même sujet, c'est qu'il y a un problème".

Aujourd'hui, il y a un problème d'ordre politique. Vous nous dites ici que vous avez été trompé. Je reprends vos termes: "L'information que j'ai reçue était trompeuse." Le 22 novembre, vous nous avez effectivement affirmé qu'il n'y aurait rien de ce genre. Et cela a été fait.

Ensuite, comme le dit mon collègue Vanden Burre, qu'en pensez-vous? On sait que nous ne partageons pas certaines idées. Mais ce "tout au privé" m'inquiète et je m'y oppose. Vous avez mis en place une législation qui permet cela. Je pose la question: et vous, qu'en pensez-vous? Qu'en pense votre gouvernement? Cette loi a été votée, mais je n'ai pas eu de réponse à ma question à cette occasion. Quels sont encore les éléments que vous avez en main pour vous opposer à ce type de décision? Et vous, qu'en pensez-vous?

Si vous n'avez pas été mis au courant au préalable, comme vous l'affirmez aujourd'hui, j'imagine qu'en tant que ministre de tutelle, vous vous êtes dit: "Mais qu'ont-ils été faire, là? Je vais devoir légitimer cela." Ou bien vous dites-vous: "Parfait! Le système du libre échange fonctionne à plein. Nos entreprises sont des entreprises comme les autres, c'est normal." Vous avancez l'idée d'une pénurie d'informaticiens acceptant d'effectuer des tâches systématiques. Je l'entends bien. Mais aujourd'hui, vous êtes vice-premier ministre, ministre de tutelle, vous n'êtes pas informé et vous vous sentez trompé. Que comptez-vous réellement faire par rapport à cette décision et à l'implication du gouvernement en cette matière?

Je ne peux pas laisser passer cela, c'est impossible. Monsieur le président, je dépose donc une motion demandant certaines choses au gouvernement, vu son ambition de créer 50 000 emplois dans le numérique, et vu la décision de bpost de délocaliser 200 emplois qualifiés et directement liés à l'économie numérique, pour des raisons de dumping social, puisqu'in fine, c'est de cela qu'il s'agit.

On a souvent parlé, monsieur le vice-premier ministre, du dumping social.

J'ai bien entendu M. le premier ministre dire: "Nous faisons tout pour lutter contre." Sauf qu'avec les législations que vous mettez en place, vous le permettez; vous le renforcez. En outre, au niveau des entreprises publiques, cela ne va pas.

Je sais que vous êtes un adepte – on en a débattu à la tribune en séance plénière – de la dépolitisation. Mais, voilà, aujourd'hui, on voit où cela nous mène. Je sais que nous ne sommes pas d'accord mais je veux vous entendre véritablement à ce sujet. Nous demandons au gouvernement d'interdire aux entreprises publiques ou à participation publique de délocaliser à l'étranger les services et emplois qui y sont attachés, de définir un cadre juridique contraignant pour que les entreprises publiques ou à participation publique soient un moteur et un exemple de création et de maintien de l'emploi de qualité, de réintroduire la fonction du commissaire du gouvernement pour garantir le contrôle du gouvernement sur les décisions de l'entreprise. Cela vous permettrait, monsieur le ministre, de ne pas vous sentir trompé, d'être informé et je crois que, pour un vice-premier ministre, c'est important de ne pas être trompé et d'être informé. Sinon, vous vous retrouvez ici à répondre ce que vous pouvez nous répondre aujourd'hui. Enfin, il est important de lutter réellement contre le dumping social en garantissant la qualité de l'emploi en Belgique. Je crois que, au moins sur ce terme-là, nous pouvons nous rejoindre et j'attends évidemment un complément de réponse à ceci. Je déposerai ma question auprès de M. le président.

Le **président**: Monsieur Vanden Burre, vous avez déjà eu la parole. Soyez très bref.

02.11 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Monsieur le président, je ne lirai que trois lignes. Monsieur le vice-premier ministre, j'ai retrouvé votre déclaration du vendredi 13 janvier sur le site de la VRT, www.deredactie.be et je vous cite.

"Ik zou hierover wel graag een woordje uitleg krijgen. Ik denk dat wij in ons land mensen beschikbaar hebben die dit soort werk kunnen doen, tenzij er een probleem is en we de nodige expertise hier niet hebben. We hebben IT-mensen, die goed zijn. De digitalisering van de maatschappij heeft niet als bedoeling om jobs te exporteren. Ik denk dat het de bedoeling is om jobs te creëren".

Sincèrement, le 13 janvier, vous pensiez exactement comme nous. Vous avez changé d'avis entre-temps mais je voulais vous démontrer l'incohérence de votre réponse par rapport à ce

que vous disiez au moment de l'annonce de bpost.

02.12 Marco Van Hees (PTB-GO!): Monsieur le ministre, tout d'abord votre explication ne tient pas. Votre déclaration telle que citée par mon collègue Vanden Burre le démontre. bpost même invoque des coûts salariaux; la direction de bpost elle-même reconnaît qu'il y a un autre motif. Cela ne tient pas non plus de dire qu'il y a trop peu d'informaticiens sur le marché et, dans le même temps, de se débarrasser de 200 d'entre eux. Cherchez la logique.

Finalement, le rôle d'une entreprise, a fortiori publique, c'est aussi de former et de garder son personnel. On sait que chez bpost, le *turnover* est très important, pas seulement chez les informaticiens mais dans l'ensemble du personnel

On a un gouvernement et un premier ministre qui disent "Jobs! Jobs! Jobs!" et ici, on en supprime pour faire "Dividendes! Dividendes! Dividendes!". Ce n'est pas le rôle d'une entreprise publique, monsieur le ministre. Une entreprise publique n'est pas faite pour chercher le profit maximal. Cette décision a un impact négatif sur l'emploi, sur les salaires parce qu'on va avoir un effet domino; sur la qualité des services parce qu'il faut s'attendre à une réactivité moindre du service ICT; sur les retours budgétaires pour l'État, parce qu'on va perdre en précomptes et en cotisations sociales. Il est un peu paradoxal que l'actionnaire majoritaire se pénalise lui-même.

Monsieur le ministre, vous reconnaissez avoir été trompé par la direction de bpost. Imaginez qu'une direction d'une entreprise privée mente à son actionnaire principal privé. Elle serait mise à la porte tout de suite. Et vous, vous prenez une claque sans réagir. Vous ne faites rien, pire, vous défendez la version de la direction en changeant votre fusil d'épaule. Vous avalisez à la fois la culture du profit et celle du mensonge. Est-ce là, la définition de l'idéologie libérale?

02.13 Isabelle Poncelet (cdH): Monsieur le président, monsieur le ministre, je m'aligne tout à fait sur les commentaires de mon collègue, M. Devin. Politiquement, c'est tout à fait inacceptable d'entendre une telle réponse. De source sûre, je viens d'apprendre d'une personne qui travaille dans le secteur informatique européen, qu'il est tout à fait possible de trouver, à ce niveau européen, des informaticiens compétents. On fait appel aux sociétés indiennes uniquement pour avoir des réductions de coûts et des bas salaires. C'est la seule et unique raison.

02.14 David Geerts (sp.a): Mijnheer de minister, u hebt aan de redactie gezegd dat er uw inziens in ons land mensen beschikbaar zijn die IT-taken kunnen uitvoeren. Tegelijk spreekt u nu van een nijpend tekort aan IT-personeel. Ik denk dat u als minister van Digitale Agenda eens met de regio's zult moeten spreken over een manier om dat probleem aan te pakken via het onderwijs, al zal dat niet voor onmiddellijk zijn. Er zijn voldoende tools. U hebt het over een tekort voor de repetitieve taken, maar mij lijkt het toch al een aantal jaar de taak van de minister van Digitale Agenda om het probleem te ondervangen en na te gaan welke maatregelen er daar op dat vlak zijn genomen?

Volgens mij is er een andere reden – ik treed de collega's bij -, namelijk winstmaximalisatie. Zo stel ik vast dat taken die door het bedrijf naar Bangalore in India werden geoutsourcet, op hun beurt naar nog een andere regio, met name Bangladesh wordt geoutsourcet, telkens om de winsthonger te voeden. Het is voor mij de schaamte voorbij dat een overheidsbedrijf hetzelfde doet. Als dat een ander bedrijf was, bijvoorbeeld in de buurt van Brakel, zou u mee protesteren, omdat men outsourcet naar lagelonenlanden. Hier gaat het om een overheidsbedrijf dat enorm veel winst maakt en waar blijkbaar enkel de dividenden tellen.

Ten tweede, u zegt verkeerde informatie te hebben gekregen van bepost. Toen wij in november die vragen stelden, werd hier in het Sheratonhotel in Brussel al een powerpointpresentatie gegeven aan de verschillende betrokken bedrijven. Als ik die informatie al krijg, neem ik aan dat u als bevoegde minister die informatie ook hebt gekregen. U spreekt over een actuele trend. Het is natuurlijk de taak van een overheid, een regering in dezen, een meerderheid, om een beleid te voeren om tegen die trend bij overheidsbedrijven in te gaan. Men kan moeilijk zeggen dat men dergelijke praktijken constateert, terwijl men zelf bevoegd is voor de betreffende bedrijven.

Tot slot, ik heb iets nieuws geleerd. Ik volg ook de dossiers van sociale dumping en leer daaruit dat er 200 vrachtwagens rijden voor bedrijven in Roemenië en Bulgarije, terwijl de parking ervan juist groot genoeg is om er een brievenbus te zetten. Hier maakt een bedrijf gevestigd in Bonheiden, reclame in Bonheiden, terwijl er geen enkele activiteit is en alle opdrachten in Bangalore worden uitgevoerd.

Agenda, Telecommunicatie en Post,
 - gelet op de ambitie van de regering om 50 000 banen te scheppen in de digitale sector,
 - gelet op de beslissing van bpost om 200 gekwalificeerde banen die rechtstreeks verband houden met de digitale economie te delocaliseren omwille van sociale dumping,
 vraagt de regering
 - de overheidsbedrijven en de bedrijven met overheidsparticipatie te verbieden diensten en de bijbehorende banen te delocaliseren;
 - een dwingend juridisch kader vast te leggen om ervoor te zorgen dat de overheidsbedrijven en de bedrijven met overheidsparticipatie een drijvende kracht zouden zijn voor jobcreatie en jobbehoud en ter zake een voorbeeldrol zouden opnemen;
 - de functie van regeringscommissaris bij bpost opnieuw in te voeren om de controle van de regering op de beslissingen van het bedrijf te waarborgen;
 - sociale dumping aan te pakken door de kwaliteit van de arbeid in ons land te verzekeren.“

Une motion pure et simple a été déposée par Mme Nele Lijnen et par MM. Jean-Jacques Flahaux et Veli Yüksel.

Een eenvoudige motie werd ingediend door mevrouw Nele Lijnen en door de heren Jean-Jacques Flahaux en Veli Yüksel.

Le vote sur les motions aura lieu ultérieurement. La discussion est close.

Over de moties zal later worden gestemd. De bespreking is gesloten.

02.17 **Laurent Devin** (PS): Monsieur le président, je crois que, dans les répliques, des questions ont été posées à M. le vice-premier ministre. On est là; on est présent. Je voudrais vraiment pouvoir entendre sa réaction à notre réplique. Ce n'est pas un piège. C'est simplement un souci de démocratie parlementaire.

Monsieur le vice-premier ministre, votre réponse a éveillé encore d'autres questions et je voudrais pouvoir vous entendre, comme les collègues Vanden Burre, Van Hees, Flahaux, Yüksel, Poncelet. Tout le monde vous demande si, vous, dans votre fonction de vice-premier ministre, vous avez encouragé cela par les décisions que votre gouvernement avait prises. Est-ce que cela vous pose problème? Que comptez-vous faire à l'avenir, tant au niveau législatif qu'au niveau gouvernemental, pour que cela n'arrive plus? Contestez-vous cela? Que pensez-vous du fait d'avoir été trompé, de ne pas avoir été informé dans votre responsabilité politique de vice-premier ministre? Cela mérite une réponse, me semble-t-

il!

Le **président**: Votre question est claire, monsieur Devin.

We kunnen op basis van het Reglement de minister niet verplichten om extra antwoorden te geven. Als u nog bijkomende vragen hebt, kunt u die indienen bij onze commissie. Het staat de minister vrij om daar nu op te reageren of niet en uw vragen, die u opnieuw kunt indienen voor bespreking in de commissie, af te wachten.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

03 **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'augmentation des anciens tarifs de Proximus" (n° 15345)**

03 **Vraag van de heer Gilles Vanden Burre aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de stijging van de tarieven van de oudere producten van Proximus" (nr. 15345)**

03.01 **Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Le 1^{er} janvier 2017, voici un mois déjà, Proximus a augmenté ses anciens tarifs. Les prix des nouveaux produits restent quant à eux inchangés. Concernant les packs et les accès à internet, l'augmentation se situe généralement entre un et deux euro(s) par mois. Pour ce qui est des abonnements mobiles, elle se situe plutôt autour d'un euro par mois. Les formules les moins onéreuses progresseront, elles, de plus ou moins deux euros par mois. Le prix du MB hors forfait augmente également. Au total, 99 produits sont concernés par cette hausse, produits encore utilisés par de nombreux citoyens.

Proximus a été très discret par rapport à cette augmentation de prix. Selon l'entreprise publique, que je cite, "cette hausse de prix permettra de continuer à garantir une expérience optimale aux clients". Dans un contexte économique difficile, il est déplorable de demander à nos citoyens de délier encore un peu plus leur bourse pour des services aussi importants qu'internet, la téléphonie et la téléphonie mobile.

Quelles sont les raisons objectives de cette augmentation de tarifs? Combien d'utilisateurs seront-ils concernés par cette hausse? Les clients Proximus ont-ils été informés par courrier de cette

hausse de prix? Je vous remercie pour vos réponses.

03.02 Alexander De Croo, ministre: La hausse des prix indique clairement un manque de concurrence sur le marché des télécoms. Je suis critique à ce sujet tout comme je l'ai été auparavant aussi. Une entreprise est évidemment libre de fixer les prix de ses produits, mais le consommateur a toujours le dernier mot. Il peut consulter les prix et opter pour le tarif qui lui semble le meilleur.

Nous constatons cependant que, dans notre pays, peu de gens le font et, encore moins, changent d'opérateur. Nous allons donc renforcer le pouvoir du consommateur dans le secteur des télécoms. Premièrement, nous allons faciliter le changement d'opérateur télécoms pour les clients. Actuellement, changer d'opérateur implique toute une procédure administrative et on risque, en outre, une interruption des services télévision et internet.

À la mi-2017, un système permettra aux gens de changer facilement d'opérateur, tout comme c'est le cas aujourd'hui pour la fourniture de gaz et d'électricité. Nous allons aussi encourager les citoyens à comparer les tarifs sur meilleurtarif.be. Trop peu de gens le font actuellement. Or, souvent, il existe des packs moins onéreux correspondant à leurs besoins, peut-être proposés par un autre opérateur.

Avec la libéralisation du câble, un troisième opérateur offrant des services regroupant internet, la télévision et la téléphonie a fait son apparition. Cette entreprise a déjà annoncé qu'elle entendait réveiller le marché. Un acteur en plus sur le marché des télécoms signifie à terme plus de concurrence, plus de pression sur les prix et plus de choix pour le consommateur. C'est une bonne chose.

Les clients concernés ont été informés via leur facture à partir du 1^{er} novembre et, conformément à la loi du 13 juin 2005, ont la possibilité de résilier leur contrat sans frais s'ils refusent l'augmentation. Proximus considère que le nombre de clients concernés par une hausse de prix est confidentiel.

03.03 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos réponses. De manière plutôt positive, je prends note du fait que vous allez mettre en place les moyens pour simplifier le changement entre opérateurs. C'est effectivement nécessaire, nous

avons vécu les mêmes débats au niveau bancaire: le changement d'opérateur est une barrière pour nos concitoyens. Le fait de pouvoir comparer les tarifs va dans la bonne direction.

Comme vous le dites, Proximus profite de sa position très dominante sur le marché belge pour impacter le portefeuille des citoyens. On ne peut que le regretter. Je prends bonne note des mesures que vous allez mettre en place.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

04 Questions jointes de

- **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 "le déploiement de la fibre optique" (n° 15832)**

- **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'investissement de Proximus dans la fibre optique" (n° 16245)**

04 Samengevoegde vragen van

- **mevrouw Isabelle Poncelet aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "het uitrollen van het glasvezelnetwerk" (nr. 15832)**

- **de heer Gilles Vanden Burre aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de investering van Proximus in het glasvezelnetwerk" (nr. 16245)**

04.01 Isabelle Poncelet (cdH): Monsieur le ministre, le vendredi 16 décembre dernier, Mme Dominique Leroy, CEO de Proximus, a annoncé un plan d'investissement de trois milliards d'euros sur dix ans pour déployer la fibre optique chez les particuliers et auprès des entreprises.

L'objectif est de faire basculer l'internet fixe dans l'ère du gigabit par seconde. L'objectif est également d'anticiper l'explosion des besoins que devrait provoquer l'arrivée de toute une série de nouvelles technologies (réalité virtuelle, objets connectés, vidéo ultra haute définition, applications *cloud*, etc.). C'est une très bonne nouvelle, car la fibre est considérée comme la fondation idéale sur laquelle doit venir s'appuyer, demain, l'internet mobile de cinquième génération (la 5G). Elle permettra des connexions à une

vitesse dix fois supérieure à ce que certains connaissent actuellement.

Si la technologie sera déployée en premier lieu dans les zonings, les entreprises et les grands centres urbains à forte densité de population, il est prévu d'accélérer l'essor de la fibre optique en vue d'atteindre 85 % des entreprises en 2027 et plus de 50 % des ménages en 2032. Mais quid des zones rurales? La presse fait état que ces zones ne seront pas concernées par ce plan, car son application y est jugée hors de prix.

Au mois de juin, en réponse à l'une de mes questions, vous expliquiez que 2 263 logements en Wallonie n'avaient pas accès à une connexion d'un mégabit par seconde. Ces logements sont situés principalement dans des localités rurales, au sein desquelles la densité de population est très faible. Vous précisiez également que, pour améliorer la situation de ces communes en Wallonie, un plan de décollage haut débit dans les zones dépourvues d'accès à internet à 30 mégabit par seconde devrait voir le jour dans les prochains mois. Alors que certaines familles et entreprises vont pouvoir prochainement bénéficier d'une technologie de pointe, il est vraiment regrettable que tous les citoyens ne soient pas placés sur un pied d'égalité et que certains n'aient pas du tout accès à Internet.

Monsieur le ministre, où en est ce plan de décollage haut débit pour les zones dépourvues d'accès à internet? En quoi consiste-t-il? Qu'est-il envisagé concrètement afin que tous puissent bénéficier d'un accès correct à internet? Trois milliards sont programmés pour ce projet. Qu'est-il prévu pour les zones rurales?

04.02 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, en complément de la question bien explicitée de ma collègue Mme Poncelet, l'aspect "zone rurale" figurant aussi dans ma question, j'aimerais ajouter deux remarques, notamment en lien avec l'annonce du premier ministre concernant le pacte d'investissements. Un des trois secteurs visés est l'agenda digital. Dans quelle mesure, cet investissement annoncé par Proximus fait-il déjà partie de ce pacte national, de ces 10 milliards annoncés par Charles Michel? Dans la presse, il demeurerait une certaine ambiguïté par rapport à cette question. L'État interviendra-t-il dans cet investissement? Fait-il partie du pacte d'investissement annoncé par le premier ministre? La mise en place de technologies assez coûteuses aura-t-elle un impact sur les tarifs de Proximus? Quelles sont les garanties sur les

services offerts en dehors des zones urbaines et des zones densément peuplées? Que vont devenir les centaines de kilomètres de câbles en cuivre qui vont être remplacés par la fibre optique?

04.03 Alexander De Croo, ministre: Un projet pilote a été mis sur pied impliquant l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (l'IBPT) et 39 communes wallonnes. Une première réunion avec les communes concernées et l'Agence du Numérique a été organisée le 19 octobre 2016. C'est d'ailleurs la première fois que celles-ci ont été invitées, aucun ministre ne s'en étant vraiment occupé. Les principaux concernés semblaient plutôt contents d'avoir un interlocuteur.

A cette occasion, l'IBPT a évoqué différentes approches possibles en vue d'une solution. Une approche *bottom-up*, impliquant directement les parties prenantes et tenant compte des spécificités de chaque situation, permettrait d'aboutir à une solution globale de cette problématique. Dans cette perspective, des questionnaires ont été envoyés aux communes et à leurs habitants, afin d'élaborer un diagnostic précis des problèmes concrets rencontrés dans les différentes zones. Les opérateurs ont été invités à présenter leur plan d'investissement dans les communes concernées. Dans les semaines à venir, les réponses au questionnaire seront examinées en détail afin de mieux comprendre la situation de ces territoires. Des réunions de travail seront organisées avec les communes dans des conditions comparables pour élaborer les solutions.

Le rôle des pouvoirs publics, du gouvernement régulateur est de mettre en place un environnement favorable à la concurrence et aux investissements. Plusieurs initiatives ont été prises pour favoriser l'investissement en général et la couverture des zones rurales, par exemple les objectifs de couverture spécifique dans le cadre d'une licence 4G.

Trois milliards ont été prévus pour le déploiement de la fibre optique par Proximus. Bien que cet investissement cadre parfaitement dans le pacte d'investissement annoncé par le premier ministre, l'État n'intervient en aucune manière dans le financement de Fiber for Belgium. Selon les informations fournies par Proximus, les trois milliards d'euros évoqués sont destinés à déployer la fibre optique dans les zones les plus densément peuplées principalement mais aussi à poursuivre la densification de son réseau FTTC (fibres

jusqu'aux cabines de rue) et le raccourcissement de longueur moyenne des paires de cuivre.

Ces évolutions techniques auront pour effet d'améliorer le débit d'internet disponible également dans les zones moins densément peuplées. La répartition de l'enveloppe de trois milliards d'euros entre zones densément et moins densément peuplées n'est pas connue.

Proximus prévoit de continuer à investir dans les dernières technologies DSL et de continuer à faire évoluer la couverture et les vitesses de son réseau cuivre jusqu'à 250 Mb grâce au VDSL et la densification des plates-formes optiques par l'installation de nouveaux cabinets de rue et des nouvelles fibres.

En ce qui concerne les centaines de kilomètres de câble en cuivre, ainsi remplacée, cette partie du réseau cuivre pourra être mise hors service lorsque la totalité des clients d'une partie du réseau cuivre auront migré vers le réseau fibre.

Par rapport à l'impact des tarifs de Proximus, je vous rappelle que Proximus est une entreprise publique autonome libre de déterminer sa politique commerciale. Il ne m'appartient pas d'intervenir dans la gestion journalière ou la politique commerciale de l'entreprise. Les tarifs de Proximus pour la fibre seront communiqués en temps voulu en fonction des développements du marché et des besoins des clients.

04.04 Isabelle Poncelet (cdH): Monsieur le ministre, je voudrais vous rappeler que les zones rurales reculées ont droit à leur juste part dans les équipements qui sont prévus. Je compte sur vous pour le faire savoir à Proximus. Quand il s'agit de payer des impôts, chacun contribue pour sa part et pour recevoir les services publics, même si on habite dans une zone reculée, chacun a droit à sa juste part également!

04.05 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos réponses. Je prends note que l'État n'interviendra pas financièrement, que ce point ne figure pas au plan d'investissement, même si conceptuellement, cela aurait pu s'y trouver, comme annoncé.

Je répète l'importance de soutenir les zones les moins densément peuplées. Les concitoyens qui vivent dans ces zones ne doivent pas se sentir "abandonnés", que ce soit par les compagnies de téléphonie ou les compagnies postales. C'est un aspect fondamental et aussi longtemps que ce sont des entreprises publiques, on compte sur leur

rôle de mission de service public.

Concernant les câbles en cuivre, je comprends qu'il faille attendre qu'ils deviennent hors service, mais ma question tendait surtout à savoir ce qu'on en fera. On parle de centaines de kilomètres et, d'un point de vue écologique, il est important de savoir ce qu'on va faire avec tout ce cuivre quand les clients auront migré vers le nouveau système.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

05 Questions jointes 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 "la vente par Proximus des données de ses utilisateurs" (n° 15877)

- **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 vente des données des utilisateurs par Proximus" (n° 15346)

- **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 vente des données des utilisateurs par Proximus" (n° 15350)

05 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Fabienne Winckel aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de verkoop van gebruikersgegevens door Proximus" (nr. 15877)

- de heer Gilles Vanden Burre aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de verkoop van gebruikersgegevens door Proximus" (nr. 15346)

- de heer Laurent Devin aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de verkoop van gebruikersgegevens door Proximus" (nr. 15350)

05.01 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, Proximus vient d'annoncer son intention de commercialiser les données de ses utilisateurs. L'entreprise propose de vendre des rapports de données pour 700 euros, délivrés dans les 48 heures. Ce service, baptisé

MyAnalytics, s'adresse aux pouvoirs publics, aux organisateurs d'événements et aux entreprises. Ils pourront ainsi se procurer des données sur la provenance, la localisation et le déplacement des clients Proximus. Ils pourront exploiter ces informations pour leur propre publicité. Elle sera ainsi mieux ciblée et adaptée. La carte SIM apporte en outre des renseignements sur la région ou le pays d'origine de l'utilisateur. Bref, il s'agit d'un outil de marketing redoutable.

La précision des données est assez impressionnante: il est question d'une marge de 10 à 50 mètres. Les données sont stockées à long terme. Elles peuvent être fournies en temps réel et ce, même si l'utilisateur désactive son service de localisation.

Les clients Proximus ne doivent pas donner leur accord explicite pour une telle exploitation de leurs données. Il suffit qu'ils aient donné leur accord pour les conditions générales. Selon Proximus, les données des téléphones mobiles sont traitées et agrégées de manière anonyme.

À ce propos, le directeur du département innovation de Proximus a déclaré que: "Si on explique aux clients ce que c'est, ils ont très vite peur. Par contre, si on leur dit que c'est agrégé et anonyme, la plupart des gens ne comprennent pas vraiment ce qu'il en est." Cette déclaration laisse penser que toute la transparence n'est pas faite envers les clients de Proximus, nos concitoyens.

En conclusion, le service MyAnalytics de Proximus pose des questions éthiques, de sécurité, de protection des données personnelles et du respect de la vie privée, d'autant que Proximus est une entreprise publique.

Monsieur le ministre, comment ces données vont-elles être collectées et vendues? Où ces données vont-elles être stockées et pour combien de temps? Quelles sont les garanties face aux risques de vol des données? Comment ces données seront-elles anonymisées? Quelles sont les garanties de respect de la vie privée de nos citoyens? À quel type d'entreprises les données vont-elles être vendues? Y a-t-il des garanties, des balises, des types d'entreprises auxquelles on ne vendrait pas les données? Pourquoi ne pas demander aux utilisateurs un accord plus explicite que les conditions générales pour autoriser à exploiter leurs données? La Commission de Protection de la Vie privée a-t-elle rendu un avis à propos de ce nouveau service?

05.02 Laurent Devin (PS): Proximus va vendre les données de ses utilisateurs. En effet, Proximus va commercialiser des études de marché basées sur la géolocalisation des téléphones mobiles commercialisables. Baptisé MyAnalytics, ce service s'adresse aux pouvoirs publics, aux organisateurs d'événements et aux entreprises, qui pourront ainsi accéder aux données sur la provenance, la localisation et le déplacement des clients de Proximus, ouvrant la voie aussi au ciblage promotionnel.

La réutilisation à des fins marketing de données privées est strictement encadrée par le droit belge. Ainsi, l'article 9 de la loi relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel prévoit notamment que «le responsable du traitement (...) doit fournir à la personne concernée auprès de laquelle il obtient les données la concernant et au plus tard au moment où ces données sont obtenues, au moins les informations énumérées ci-dessous, sauf si la personne concernée en est déjà informée: (...) l'existence d'un droit de s'opposer, sur demande et gratuitement, au traitement de données à caractère personnel la concernant, envisagé à des fins de direct marketing»

Monsieur le ministre, quelles sont les mesures prises par l'entreprise publique pour assurer à ses clients le respect de la législation relative à la protection de la vie privée? Les clients de Proximus pourront-ils s'opposer à ce que les données qu'ils génèrent soient utilisées à des fins de marketing? N'estimez-vous pas que la Commission pour la protection de la vie privée devrait être consultée sur ce projet?

05.03 Alexander De Croo, ministre: Les données de localisation que Proximus obtient via son réseau mobile sont rendues anonymes, afin de rendre désormais impossible, en recourant à des moyens raisonnables, l'établissement d'un lien entre les données de localisation et un client identifiable. Sur la base des données de localisation anonymisées, Proximus établit des rapports concernant la localisation et le déplacement des personnes. En guise de mesure supplémentaire visant à exclure le risque de ré-identification, les rapports portent uniquement sur la localisation et les mouvements de groupes de minimum 30 personnes. Les rapports ne traitent aucun autre type de données à caractère personnel tels que l'âge ou le sexe. Les données de localisation peuvent néanmoins fournir des informations sur le pays d'origine, lesquelles peuvent s'avérer utiles pour des services

touristiques ou à des fins de mobilité. Les parties généralement intéressées par l'achat de tels rapports sont des autorités locales ou des villes, les services touristiques publics, les organisateurs d'événements (par exemple, le marché de Noël de Bruxelles), les sociétés de transport, etc.

Les données sont cryptées en interne chez Proximus. Les clients qui achètent un rapport n'ont pas accès aux données anonymes ayant permis l'établissement de ce rapport. Seule une équipe restreinte de collaborateurs de Proximus, soumis à une obligation de confidentialité, a accès aux données.

Proximus a mené une large concertation avec la Commission pour la Protection de la Vie privée sur ce type de services. Au cours de la première moitié de 2017, l'entreprise réalisera à ce sujet une évaluation de l'impact sur la vie privée (*privacy impact assessment*), qu'elle transmettra à ladite Commission.

La politique de Proximus en ce domaine consiste à informer les clients que leurs données de localisation peuvent faire l'objet d'une anonymisation et de rapports agrégés fournis à des parties tierces. Étant donné que ces données ont été rendues anonymes, l'entreprise n'est pas tenue de demander l'accord de ses clients pour cet usage, ni de proposer une possibilité d'*opt out* (option de retrait).

Il appartient aux autorités compétentes, en particulier la Commission pour la Protection de la vie privée, de déterminer les sanctions qui s'imposent en cas d'infraction à la législation applicable en ce domaine.

Proximus n'est pas la seule société à offrir de tels services. D'autres opérateurs nationaux et internationaux – Deutsche Telekom, Telekom Austria, Telefónica – établissent également de tels rapports. Proximus est une entreprise publique autonome, libre de ses choix stratégiques et commerciaux. De plus, elle distribue et investit ses revenus de façon indépendante, comme n'importe quelle autre entreprise commerciale. Comme vous le savez certainement, Proximus a récemment annoncé des investissements considérables dans la fibre et dans son réseau mobile.

05.04 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, nous touchons ici à des sujets extrêmement sensibles. Nous savons que le développement des technologies numériques est général et qu'il ne concerne pas uniquement la

téléphonie mobile. En effet, cela s'applique aussi aux applications, (internet, smartphone, traçage, etc.)

On sait que cela pose d'énormes questions en termes de défense de la vie privée et des limites à fixer dans la commercialisation des bases de données. C'est ici qu'apparaît le problème. J'entends bien que c'est anonyme, que d'autres opérateurs agissent de même dans différents pays et que Proximus n'est pas tenue de demander l'accord formel des utilisateurs. Cependant, j'estime qu'il faudrait imaginer un moyen plus pédagogique, susceptible de faire naître une conscience plus grande chez les clients au regard de ce que l'opérateur, en l'occurrence Proximus, peut faire à partir de leurs données personnelles. C'est une question fondamentale.

Nous ne devons pas nous contenter de signer les conditions générales. Il serait intéressant de prendre connaissance des recommandations de la Commission pour la Protection de la vie privée ou d'autres instances. Trop d'utilisateurs, trop de nos concitoyens ne sont pas au courant de cette possibilité – c'est ce qui est encore plus gênant dans le cas présent. Voilà ce que je tenais à commenter à ce stade.

05.05 Laurent Devin (PS): Monsieur le ministre, en résumé, tout va bien... Je demanderai que, dans le compte rendu, des points de suspension soient placés après "tout va bien", afin que l'on ne se méprenne pas sur mon propos!

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

06 Questions jointes 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 "les conditions de travail chez bpost" (n° 16164)**

- **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 "les conditions de travail des employés de bpost" (n° 16227)**

- **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 conditions de travail et la pression chez bpost" (n° 16282)**

- **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 conditions de travail chez bpost" (n° 16305)

06 Samengevoegde vragen van

- de heer Gilles Foret aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de arbeidsomstandigheden bij bpost" (nr. 16164)

- de heer Gilles Vanden Burre aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de arbeidsomstandigheden van de werknemers van bpost" (nr. 16227)

- de heer Marco Van Hees aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de werkomstandigheden en de werkdruk bij bpost" (nr. 16282)

- de heer David Geerts aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de werkomstandigheden bij bpost" (nr. 16305)

06.01 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, on a souvent eu l'occasion ici de débattre des conditions de travail des employés de bpost, suite à différents rapports et à différentes actions qui ont aussi été entreprises l'année dernière par le personnel. Suite à des arrêts de travail, etc., on a souvent eu l'occasion d'en débattre. On a souvent demandé des chiffres quant au bien-être au travail des employés de bpost, quant à la qualité du travail et à l'encadrement de ce travail qui est parfois pénible, on le sait bien.

Une nouvelle fois, le jeudi 26 janvier dernier, la CSC dénonçait les normes de travail imposées aux facteurs de bpost. Le syndicat a d'ailleurs déposé un préavis de grève "couvrant toutes les actions de mécontentement dans l'ensemble de l'entreprise". La CSC, particulièrement, pointe du doigt des conditions de travail "humainement intenable". Et d'ajouter qu'au sein de bpost, "les distributeurs, remplaçants, trieurs, chauffeurs, guichetiers, personnel d'encadrement et administratif, nettoyeuses et techniciens peinent et souffrent moralement et/ou physiquement des conséquences de la gestion actuelle". Plusieurs éléments interpellants sont dénoncés: une cadence de travail trop forte, un matériel défaillant, un manque de personnel, des mises à la retraite et des licenciements accélérés, des objectifs commerciaux extrêmement compliqués à

réaliser et des congés difficiles à obtenir.

Cela fait plusieurs années que ces conditions de travail des employés de bpost sont remises en question. En 2012, l'entreprise avait positivement réagi, en mettant en place une enquête interne. Selon bpost, cette enquête permettait de conclure que les collaborateurs de l'entreprise sont "attachés à leur travail, mais qu'un sentiment de stress se fait sentir". Un plan d'action appelé "bpeople" avait alors été mis en place pour améliorer les conditions de travail des collaborateurs. Un baromètre "bpeople" avait d'ailleurs été annoncé et devait être incessamment créé.

C'est ce qui m'amène à vous poser les questions suivantes. Tout d'abord, où en sont les discussions et les négociations entre la direction et les syndicats sur la dénonciation et les annonces de la CSC de la semaine dernière? Quelles réponses concrètes bpost apporte-t-elle face à tous ces problèmes et à ces conditions de travail qui paraissent de plus en plus difficiles au fil des années? Suite aux conclusions de l'étude réalisée dans le cadre du projet "bpeople" en 2012, bpost a-t-elle entrepris des actions concrètes? Cette étude est-elle mise à jour? Et sinon, d'autres enquêtes de satisfaction du personnel sont-elles prévues? Quels sont les résultats du baromètre "bpeople" de 2016, pour avoir les chiffres les plus récents et les plus exacts en la matière?

06.02 David Geerts (sp.a): Mijnheer de minister, mijn collega heeft de problematiek eigenlijk al geschetst. We zagen de onvrede bij een aantal werknemers. Een postbode zou maar 5,66 seconden hebben om een brief te posten en maar 21 seconden om een pakje af te leveren. Er volgde een evaluatie van 47 van de 200 normen en 95 % van de behandelde normen zou reeds zijn aangepast, zodat het personeel iets meer tijd krijgt. Als het goed is, mag dat ook worden gezegd. Dankzij de sociale dialoog heeft men snel op de zaak kunnen inspelen en dat lijkt mij een goede zaak.

Mijnheer de minister, kunt u toelichting geven over het akkoord tussen de directie en de vakbonden over de aanpassingen van de normen? Wanneer zal de volgende evaluatieronde plaatsvinden van de overige normen? Op welke manier was het originele tijdsschema tot stand gekomen? Welke instantie heeft de berekeningen gemaakt? Zal er volledig worden afgestapt van de seconden- en minutenregel of zal die behouden blijven?

06.03 Minister **Alexander De Croo**: De organisatie van de uitreikingsrondes is gebaseerd op tijdsnormen, metingen van het volume aan briefwisseling en omgevingsfactoren. Bij dat laatste gaat het dan over de aard van bebouwing, de aard van de economische activiteit, geografie en verkeer.

Aan elke handeling of deel van de handeling die een postbode moet verrichten, wordt een bepaalde tijd toegekend. De optelsom van al de verrichtingen, gekoppeld aan het volume en de omgevingsfactoren, stelt uiteindelijk een ronde samen op een objectieve manier.

De normen zijn gebaseerd op objectieve en representatieve metingen en respecteren de werkmethoden en de meest strikte veiligheidsnormen.

Le système de mesure de temps par activité a été développé depuis la fin des années 90. La méthodologie qui est utilisée chez la plupart des opérateurs postaux dans le monde a été contrôlée et validée par l'Université de Mons-Hainaut. Elle se base sur des mesures objectives et représentatives sur le terrain.

Het biedt dus de garantie dat alle uitreikingsrondes op een objectief meetbare en vergelijkbare manier worden samengesteld, waardoor het werk op een evenredige manier wordt verdeeld over de uitreikers.

Les mesures réalisées font ensuite l'objet d'une concertation sociale avec les partenaires sociaux et sont adaptées, si nécessaire, sur la base de l'implication et du feedback des facteurs et pour tenir compte des particularités locales.

Les mesures ne sont jamais imposées de manière aveugle mais elles sont plutôt une indication pour organiser le travail dans un bureau de poste et s'assurer in fine d'une répartition équitable, objective et acceptable de la charge de travail.

Au cours de la commission paritaire de la semaine dernière, les mesures pour le personnel ont été prises avec les partenaires sociaux. L'entreprise prend des mesures concrètes pour le bien-être du personnel avec, à la clé, l'engagement d'environ 150 nouveaux collaborateurs. En outre, un plan d'action spécifique est déployé au sein de l'entreprise. Celui-ci est organisé autour de quatre axes concrets: le recrutement, l'accompagnement et la formation de nouveaux collaborateurs, une planification des congés facilitée et un renforcement des mesures de contrôle de la

charge de travail.

06.04 **Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, je prends bonne note de votre réponse. Mais qu'en est-il de tout ce qui a trait au baromètre de 2016 sur la satisfaction du personnel? Il aurait été intéressant d'avoir des données objectives du degré de satisfaction du personnel, de la qualité de l'emploi au sein de bpost. J'ignore si vous pouvez communiquer ces données. Je faisais référence notamment au baromètre "bpeople". Je ne sais pas si ce sont des chiffres dont on peut disposer pour objectiver un peu la problématique. Sinon, j'ai envie de dire qu'on reste un peu dans "l'incantation". Voilà, les syndicats nous disent une chose; vous nous dites une autre.

Sur le terrain, on sent qu'il y a quand même des difficultés. Les nier ne serait pas responsable. Dans ce genre de débat, ce qui est important, c'est évidemment de pouvoir objectiver. C'est ce que je demandais. Je redéposerai une question écrite car il faut davantage de données pour pouvoir s'exprimer en détail sur les conditions de travail des employés au sein de bpost.

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

Het is belangrijk dat het werkritme gebaseerd is op objectieve normen. Ik neem dan ook aan dat de sociale partners dat in het kader van het sociaal overleg verder zullen opvolgen, zodat de absurditeiten die eventueel aan het licht zijn gekomen, worden bijgestuurd.

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

07 **Vraag van de heer Peter Dedecker aan de minister van Mobiliteit, belast met Belgocontrol en de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen, over "de kennis van bpost-sorteerders van de straatnamen in beide landstalen" (nr. 16182)**

07 **Question de M. Peter Dedecker au ministre de la Mobilité, chargé de Belgocontrol et de la Société Nationale des Chemins de fer Belges, sur "la connaissance des noms de rues dans les deux langues par les trieurs de bpost" (n° 16182)**

*Voorzitter: David Geerts.
Président: David Geerts.*

07.01 **Peter Dedecker** (N-VA): Mijnheer de minister, wij hadden het daarnet over de kwaliteit

van de arbeid bij bpost, maar ik zou het ook graag even hebben over de kwaliteit van de dienstverlening bij bpost. Het kan inderdaad gebeuren dat het handschrift moeilijk leesbaar is op verstuurd brieven en de brief daarom wordt teruggestuurd. Dat kan uiteraard gebeuren.

Hier gaat het echter om een vreemde situatie die u wellicht ook kent. Het gaat om iemand die een Nederlandstalige brief met een Nederlandstalig adres verstuurt in Brussel. Die brief wordt blijkbaar gesorteerd naar een onbestaande straat. Men heeft het adres verkeerd gelezen en stuurt de brief dan naar een onbestaande straat. De betrokkene klaagt daarover bij bpost en de reactie van de klantenadviseur van bpost is dat de sorteerdere in het Brussels uitreikingskantoor overwegend Franstalig zijn en dat de sorteerdere dus niet alle straatnamen in de beide landstalen kennen, vandaar werd de brief naar een onbestaande straat gestuurd. Dat lijkt mij toch een zeer vreemde reactie van de klantenadviseur van bpost, iets wat eigenlijk onmogelijk zou moeten zijn.

Ik kan uiteraard begrijpen dat men geen tweetaligheid eist van elke sorteerder en codeerder. Dat versta ik. Het lijkt mij echter toch een evidentie dat het sorteercentrum en het uitreikingskantoor functioneel tweetalig moeten zijn. Als men Nederlandstalige brieven krijgt waar een Franstalige niet mee overweg kan, zou men die gewoon simpelweg aan een Nederlandstalige moeten doorgeven. Dat lijkt mij de evidentie zelve, vandaar een paar vragen voor u.

Welke procedures voorziet men hiervoor en welke controles worden hiervoor gebruikt?

Welke voorwaarden stelt men aan de codeerders en sorteerdere en welke specifieke voorwaarden zijn er voor de Brusselse uitreikingskantoren, waar tweetaligheid minstens gewenst of zelfs noodzakelijk is voor een goede dienstverlening?

Welke verdeling is er per taalrol in die Brusselse en tweetalige uitreikingskantoren?

Ik neem aan dat men in de uitreikingskantoren gebruikmaakt van lijsten met bestaande straatnamen en dat men, als men sorteert, alleen sorteert naar bestaande straatnamen. Dat lijkt mij logisch. Als een adres dan eventueel moeilijk leesbaar is, kan men dat vergelijken met bestaande straatnamen. Gebeurt dat zo? Welke opleidingen worden er gegeven met betrekking tot het controleren van de straatnamen? Wordt er ingezet op kennis van straatnamen in het

Nederlands en het Frans?

Welke initiatieven worden er genomen om zulke fouten in de toekomst onmogelijk te maken en de kwaliteit van de dienst ook voor Nederlandstaligen te verhogen in Brussel?

Voorzitter: Jef van den Bergh

Président: Jef Van den Bergh

07.02 Minister **Alexander De Croo**: Mijnheer de voorzitter, de brief met handgeschreven adres werd door het sorteercentrum van Brussel enkel op postcode, en niet per distributieronde, gesorteerd, om de sorteermachine de straatnaam niet kon lezen. Als gevolg moest de brief in het uitreikingskantoor manueel op ronde gesorteerd worden. Ook de medewerkers aldaar konden de straatnaam niet duidelijk lezen, waardoor de brief teruggestuurd werd met vermelding: "ongekend adres".

In antwoord op de klacht vermeldde de klantendienst van bpost dat de medewerkers in het mailcentrum overwegend Franstalig zijn. bpost is onderworpen aan de taalwetgeving en het bedrijf doet hiervoor de nodige inspanningen. Dit betekent dat uitreikers die in tweetalige gemeenten werken, kennis moeten hebben van de landstalen Nederlands en Frans. Dit wordt tevens vermeld in de jobomschrijving en vervolgens nagegaan bij de sollicitatie. De straatnamen van de Brusselse gemeenten werden met een Frans- en Nederlandstalige naam opgenomen in de sorteerprogramma's van het bedrijf.

Dit neemt niet weg dat bpost in een aantal regio's, waaronder het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, moeilijkheden ondervindt bij het aanwerven van medewerkers die perfect beantwoorden aan de jobvereisten. Om de continuïteit van dienstverlening te garanderen, kan het gebeuren dat bpost genoodzaakt is medewerkers in te zetten die eerder een beperkte kennis van het Nederlands hebben. Deze werknemers, die op alle andere vlakken wel beantwoorden aan de jobvereisten, moeten aangemoedigd worden hun taalkennis bij te schroeven. Ter informatie: de uitreikingsdienst in de gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en het Industrieel Sorteercentrum Brussel tellen in totaal 2239 medewerkers, waarvan 558 behoren tot de Nederlandse en 1654 tot de Franse taalorde.

Over die bewuste brief; ik heb een foto gezien van het handgeschreven adres. Het is inderdaad een beetje moeilijk leesbaar. Ik kan begrijpen dat een

bepaalde postbode niet goed begrepen heeft of het om "Sint-Jans" of "Sint-Muis" ging.

07.03 **Peter Dedecker** (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, ik dank u voor uw antwoord.

Zoals ik al zei bij het begin van mijn vraag, ik heb alle begrip voor het feit dat bepaalde adressen niet goed leesbaar zijn. Wat die brief betreft, ik zou inderdaad ook Sint-Mauslaan hebben gelezen, maar iedereen weet dat dit langs geen kanten klinkt. Men moet al gek zijn om een Sint-Mauslaan te laten opnemen in een gemeente.

Het is toch logisch dat men gebruikmaakt van een lijst met bestaande straatnamen? Als men een brief in het vakje Sint-Mauslaan wil steken, dan kijkt men eerst of die straatnaam wel bestaat en dan kan men nog vergelijken met andere Sint-lanen. Zo heel veel zijn dat er nu ook weer niet.

Ik onthoud uit uw antwoord dat bpost moeilijk mensen kan aanwerven met voldoende kennis van het Frans en het Nederlands. Bijgevolg is er daar nood aan initiatieven, zoals bijkomende opleidingen Nederlands voor Franstaligen en omgekeerd. Men moet daarop inzetten. Als het echter niet lukt om iedereen daar, uiteraard mits voldoende inspanningen, voldoende tweetalig te maken, moet men ten minste zorgen dat de dienst tweetalig is. Het minimum minimorum is toch wel dat een dienst functioneel tweetalig is.

Ik vind het vreemd dat men daar niet simpelweg zaken kan doorgeven aan Nederlandstaligen. Ik neem aan dat daarvan werk zal worden gemaakt.

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

08 **Questions jointes 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 "les nouveaux modes de livraison des colis de bpost" (n° 16220)**

- **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 collaboration entre Carrefour et bringr" (n° 16244)**

08 **Samengevoegde vragen van**

- **de heer Laurent Devin aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda,**

Telecommunicatie en Post over "de nieuwe leveringswijzen voor pakjes van bpost" (nr. 16220)

- **de heer Gilles Vanden Burre aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de samenwerking tussen Carrefour en bringr" (nr. 16244)**

08.01 **Laurent Devin** (PS): Bpost a décidé de développer ses modes de livraison de paquets en se basant sur le modèle du géant américain Uber. En effet, bpost a récemment investi dans deux *start-up*: Parcify et Bringr. Parcify est une *start-up* anversoise qui a développé une application qui permet de se faire livrer un colis à l'endroit précis où son destinataire se trouve, grâce à la géolocalisation. Bringr est une plate-forme "à la Uber" qui permet de mettre en contact des commerçants ayant des colis à envoyer et des livreurs.

À ce sujet, monsieur le ministre, quelles mesures comptez-vous mettre en place à court terme et à long terme pour éviter que ces applications n'engendrent une diminution de l'emploi des facteurs traditionnels?

08.02 **Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Effectivement, nous apprenions, voici quelques semaines, que le groupe de distribution Carrefour comptait mettre en place une collaboration avec la plate-forme Bringr lancée par bpost il y a quelques mois. Ce service de livraison en ligne appartient à bpost. Carrefour proposera ainsi aux clients de livrer leurs courses à domicile via des particuliers, les avantages étant plus de flexibilité et de rapidité des livraisons. Carrefour élargit ainsi l'offre de son site de livraison drive.be. L'enseigne ne se contente pas des services existants comme Combo. Celui-ci permet pourtant ce genre de livraison mais via des employés de bpost, ce qui n'est pas le cas, évidemment, pour Bringr. Nous vous avons déjà interpellé sur le sujet. La phase test se déroule dans huit Carrefour markets et hypermarchés. Le service sera proposé pour toute commande à partir de 30 euros et sera gratuit durant les six premiers mois.

Je vous ai déjà posé une question au sujet de Bringr. La marche de bpost vers la numérisation est logique dans le secteur. C'est une preuve de dynamisme et d'innovation. Mais il faut absolument qu'elle ne se fasse pas au détriment des emplois salariés des travailleurs et des travailleuses de bpost. C'est cet équilibre qu'il est important de maintenir. C'est sur cet aspect que

notre question se concentre.

Par ailleurs, la CSC-Transcom a aussi émis les mêmes craintes. Elle conclut, je cite: "Cette évolution de la livraison se fait bien au détriment du personnel interne à bpost. Dans quelle mesure les temps de repos et de conduite des chauffeurs privés sont-ils respectés? Quels véhicules seront utilisés?" Ces interrogations sont tout à fait pertinentes.

Dès lors, comment s'assurer que Bringr ne créera pas une concurrence déloyale vis-à-vis des employés de bpost?

Pouvez-vous objectiver les premiers mois de l'évaluation du service Bringr en termes de nombre de livraison et de services de colis existants au sein de Bpost par des employés de Bpost? Les temps de conduite et mesures de repos de chauffeurs particuliers sont-ils envisagés pour Bringr? Est-ce que ce type de collaboration entre Bringr et un supermarché est envisagé avec d'autres types d'enseignes dans le futur? Dans l'affirmative, pouvez-vous fournir les exemples des cas envisagés?

08.03 Alexander De Croo, ministre: De nos jours les plates-formes en ligne telles Parcify et Bringr et d'autres sont en plein essor. Ce sont des innovations qui bouleversent nos habitudes de shopping et de travail. Je comprends que celles-ci, potentiellement destructives, soient perçues comme une menace pour l'économie traditionnelle et pour l'emploi. Cela a aussi été le cas lors de l'apparition d'innovations comme la machine à vapeur, la voiture et l'ordinateur. Interdire ou aller contre ces innovations n'a jamais été une bonne idée et cela ne l'est toujours pas.

Je suis convaincu qu'à l'instar de la voiture ou de l'internet, ces innovations numériques, tout comme les nouvelles initiatives apparaissant dans l'économie collaborative, peuvent déboucher sur davantage de croissance, d'emplois et de prospérité. C'est la raison pour laquelle j'entends soutenir pleinement toutes les innovations tout en les encadrant. Depuis peu, un nouveau régime s'applique aux domaines de l'économie collaborative. Les personnes qui fournissent des services via une application ou une plate-forme dans certaines limites de revenus bénéficient d'un taux d'imposition réduit et simple de 10 %. Concrètement, ce taux s'applique aux services entre particuliers à condition qu'ils soient prestés par le biais d'une plate-forme enregistrée. Ce système interactif doit permettre de lutter contre la fraude et de régulariser les activités qui se

trouvent aujourd'hui souvent dans la zone grise.

Concernant la collaboration entre Carrefour et Bringr, ce projet pilote fait partie de la stratégie de Carrefour visant à offrir à ses clients plus de souplesse. Après avoir effectué ses achats en ligne, le client peut choisir entre le pick-up à l'un des endroits de collectes, la livraison à domicile selon une heure fixe si nécessaire et Bringr. L'avantage de ce dernier réside dans sa rapidité et sa souplesse. Dès que la commande est enregistrée, elle est préparée en magasin. Le livreur ayant accepté la course avec Bringr l'enlève et se rend à l'heure convenue chez le client de Carrefour ou à l'endroit désigné.

Comme je l'ai déjà expliqué à d'autres occasions, Bringr ne remplace pas les réseaux traditionnels. Il n'engendrera pas une diminution d'emplois des facteurs traditionnels.

En ce qui concerne le temps de conduite et de repos, Bringr n'est qu'une plate-forme qui met en contact les deux parties et ne fait pas de transport elle-même.

Toutes les autres informations concernant le projet pilote sont confidentielles.

08.04 Laurent Devin (PS): Dans le gouvernement, le principal parti veut la fin de l'entité à laquelle appartient ce gouvernement et le ministre de tutelle est un vice-premier ministre qui soutient et encourage tout ce qui va enlever des parts de marché aux entreprises publiques. Tout va bien!

08.05 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, au moment où les évolutions technologiques fondamentales, que ce soit la machine à vapeur ou l'imprimerie, ont vu le jour, en même temps ou juste après, heureusement, des avancées sociales importantes dans les conditions des travailleurs et des travailleuses ont aussi été mises en place. Je pense que l'un ne peut pas aller sans l'autre. Ne négligez pas les craintes légitimes quant aux conséquences sociales et environnementales de ces évolutions technologiques!

En ce qui nous concerne, nous, écologistes, ne souhaitons pas les rejeter d'un revers de la main, mais les accompagner pour que, justement, ce ne soit pas au détriment des travailleurs et des travailleuses mais au contraire, que ce soit des opportunités pour effectivement créer de l'emploi, de l'emploi de qualité et durable. Donc, soyons quand même un peu nuancés dans nos

déclarations! Ce sera d'autant plus intéressant pour avoir un débat constructif.

Vous concluez que Bringr aujourd'hui ne remplace pas les emplois traditionnels. Je prends acte de vos déclarations. De nouveau, du côté syndical, la vision des choses est différente. Effectivement, il faudra évaluer Bringr dans quelques mois de manière objective pour examiner l'activité du service colis plus traditionnel de bpost et l'activité de Bringr et déterminer si, à un moment donné, il y a eu cannibalisation de l'un par l'autre, l'impact sur l'emploi et, en particulier, en interne chez bpost. C'est ce genre d'exercice-là qu'il va falloir faire. Sinon, on restera toujours dans des incantations. Or, ce n'est certainement pas ce qu'attendent les employés de bpost.

Ce n'est pas non plus ce que mérite ce débat qui est fondamental et qu'en tant qu'écologistes, nous souhaitons vraiment mener de manière enthousiaste. Nous sommes enthousiastes face à toutes ces innovations technologiques mais, je le répète, cela ne doit pas se faire au détriment de la qualité de l'emploi, des conditions sociales de travail et des conditions environnementales. Ce sont nos balises sur lesquelles nous ne transigerons pas.

Le débat mérite mieux que des incantations de part et d'autre.

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

09 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 coût des envois postaux" (n° 16221)

09 Vraag van de heer Laurent Devin aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de kosten voor postverzendingen" (nr. 16221)

09.01 Laurent Devin (PS): Monsieur le président, monsieur le ministre, dans les administrations fédérales, les envois postaux ont représenté un budget de plus de 66 millions d'euros en 2015. Des projets sont en cours afin de réduire ce coût important, notamment l'e-deposit qui permet, depuis 2015, l'envoi de pièces à conviction de manière électronique et l'e-box qui permet, depuis 2016, une communication numérique entre les partenaires judiciaires.

Monsieur le ministre, quelles mesures comptez-vous mettre en place, à court et à long terme, pour réduire les coûts des envois postaux dans les administrations fédérales? Le plan Digital Belgium contient-il des mesures dans ce sens?

09.02 Alexander De Croo, ministre: Monsieur Devin, en 2016, le parlement a adopté le Digital Act qui constitue, avec le règlement européen eIDAS, le cadre légal entourant la prestation de services d'envois recommandés électroniques en Belgique.

Actuellement, plusieurs entreprises ont demandé au SPF Économie un agrément en tant que prestataires de services recommandés électroniques. Dans l'attente du premier agrément, les citoyens et les entreprises peuvent déjà avoir recours à des services non qualifiés proposés sur le marché.

Une e-box (boîte aux lettres électronique) offrant une fonctionnalité de e-signature et de e-delivery est en cours d'élaboration. Les pouvoirs publics pourront l'utiliser pour envoyer des recommandés électroniques aux citoyens et aux entreprises. Lorsqu'un envoi recommandé électronique arrive dans une boîte aux lettres électronique, les citoyens et les entreprises en sont informés par email ou par sms. Nous examinerons comment utiliser l'e-box pour faciliter les initiatives privées en matière d'envois recommandés électroniques.

Je pense que si les pouvoirs publics commençaient à davantage envoyer des envois recommandés électroniques, cela serait mieux pour les citoyens aussi. Aujourd'hui, il y a énormément de frustration chez beaucoup de citoyens qui doivent parfois prendre congé pour aller chercher un envoi recommandé à la poste. L'envoi électronique augmenterait aussi le niveau de service offert à nos citoyens.

09.03 Laurent Devin (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos réponses.

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

10 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 retard de livraison du courrier de bpost" (n° 16223)

10 Vraag van de heer Laurent Devin aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda,