



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**

**24-04-2018**

**Namiddag**

**Mardi**

**24-04-2018**

**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	CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral
CRABV	Beknopt Verslag	CRABV	Compte Rendu Analytique
CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)	CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN	Plenum	PLEN	Séance plénière
COM	Commissievergadering	COM	Réunion de commission
MOT	Moties tot besluit van interpellaties (op beigekleurig papier)	MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

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

## INHOUD

- Vraag van de heer Gautier Calomne aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over "interactief speelgoed" (nr. 22375) 1  
*Sprekers: Gautier Calomne, Alexander De Croo*, vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post
- Vraag van de heer Gautier Calomne aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de uitrol van 5G in het Brussels Gewest" (nr. 23743) 2  
*Sprekers: Gautier Calomne, Alexander De Croo*, vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post
- Vraag van mevrouw Nawal Ben Hamou aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de regulering van onlinereviews" (nr. 22899) 4  
*Sprekers: Nawal Ben Hamou, Alexander De Croo*, vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post
- Vraag van de heer Gilles Vanden Burre aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de investeringen van Google in Ghlin en de impact op de werkgelegenheid" (nr. 24080) 5  
*Sprekers: Gilles Vanden Burre, Alexander De Croo*, vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post
- Vraag van mevrouw Annick Lambrecht aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de postbedeling in Zwankendamme" (nr. 24203) 7  
*Sprekers: Annick Lambrecht, Alexander De Croo*, vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post
- Vraag van mevrouw Katrin Jadin aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "het digitale aanbod in de Duitstalige Gemeenschap" (nr. 22611) 8  
*Sprekers: Katrin Jadin, Alexander De Croo*, vice-eersteminister en minister van

## SOMMAIRE

- Question de M. Gautier Calomne au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "les jouets connectés" (n° 22375) 1  
*Orateurs: Gautier Calomne, Alexander De Croo*, vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste
- Question de M. Gautier Calomne 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 5G en Région bruxelloise" (n° 23743) 2  
*Orateurs: Gautier Calomne, Alexander De Croo*, vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste
- Question de Mme Nawal Ben Hamou au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la régulation des avis en ligne" (n° 22899) 4  
*Orateurs: Nawal Ben Hamou, Alexander De Croo*, vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste
- 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 "les investissements de Google à Ghlin et l'impact en terme d'emploi" (n° 24080) 5  
*Orateurs: Gilles Vanden Burre, Alexander De Croo*, vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste
- Question de Mme Annick Lambrecht au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la distribution du courrier à Zwankendamme" (n° 24203) 7  
*Orateurs: Annick Lambrecht, 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 ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "l'offre digitale en Communauté germanophone" (n° 22611) 8  
*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	
Vraag van mevrouw Kattrin Jadin aan de vice- eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de Duitse vertaling van het aanbod van Proximus" (nr. 24360)	10	Question de Mme Kattrin Jadin au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la traduction des offres de Proximus en allemand" (n° 24360)	10
<i>Sprekers: Kattrin Jadin, Alexander De Croo,</i> vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post		<i>Orateurs: Kattrin Jadin, Alexander De Croo,</i> vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste	
Vraag van mevrouw Kattrin Jadin aan de vice- eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "WiFi4EU" (nr. 24475)	11	Question de Mme Kattrin Jadin au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "WiFi4EU" (n° 24475)	11
<i>Sprekers: Kattrin Jadin, Alexander De Croo,</i> vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post		<i>Orateurs: Kattrin Jadin, Alexander De Croo,</i> 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 koolstofvoetafdruk van bpost" (nr. 24655)	12	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'empreinte carbone de bpost" (n° 24655)	12
<i>Sprekers: Gilles Vanden Burre, Alexander De Croo,</i> vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post		<i>Orateurs: Gilles Vanden Burre, Alexander De Croo,</i> vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste	
Vraag van mevrouw Leen Dierick aan de vice- eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "een elektronische brievenbus voor ondernemingen en burgers" (nr. 24812)	14	Question de Mme Leen Dierick au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "une boîte aux lettres électronique pour les entreprises et les citoyens" (n° 24812)	14
<i>Sprekers: Leen Dierick, Alexander De Croo,</i> vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post		<i>Orateurs: Leen Dierick, Alexander De Croo,</i> vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement - Agenda numérique - Télécommunications - Poste	
Samengevoegde vragen van	16	Questions jointes de	16
- mevrouw Karine Lalieux aan de vice- eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "het afluisteren van telefoongesprekken door Proximus" (nr. 25018)	16	- Mme Karine Lalieux au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "les écoutes de conversations téléphoniques par Proximus" (n° 25018)	16
- mevrouw Catherine Fonck aan de vice- eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de telefoontaptests van Proximus buiten elk wettelijk kader" (nr. 25067)	17	- Mme Catherine Fonck au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "les écoutes téléphoniques 'tests' de Proximus en dehors de tout cadre légal" (n° 25067)	16
<i>Sprekers: Karine Lalieux, Catherine Fonck,</i> voorzitter van de cdH-fractie, <b>Alexander De Croo,</b> vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post		<i>Orateurs: Karine Lalieux, Catherine Fonck,</i> présidente du groupe cdH, <b>Alexander De Croo,</b> 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 nieuwe verloningsbeleid voor het midden- en topmanagement van bpost in functie van het absentisme van hun ondergeschikten" (nr. 25106)

*Sprekers:* **Gilles Vanden Burre, Alexander De Croo**, vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking - Digitale Agenda - Telecommunicatie - Post

21

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 "la nouvelle politique de rémunération des cadres de bpost en lien avec l'absentéisme des employés" (n° 25106)

21

*Orateurs:* **Gilles Vanden Burre, 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

van

DINSDAG 24 APRIL 2018

Namiddag

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

du

MARDI 24 AVRIL 2018

Après-midi

La réunion publique de commission est ouverte à 14.05 heures et présidée par Mme Karine Lalieux.  
De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.05 uur en voorgezeten door mevrouw Karine Lalieux.

**01** Question de M. Gautier Calomne au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "les jouets connectés" (n° 22375)

**01** Vraag van de heer Gautier Calomne aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over "interactief speelgoed" (nr. 22375)

**01.01** **Gautier Calomne** (MR): Madame la présidente, monsieur le vice-premier ministre, les objets connectés ont envahi notre quotidien et se retrouvent aujourd'hui partout, notamment dans les salons, les cuisines, les locaux professionnels et, surtout, dans les chambres d'enfants. À l'approche de Noël, des discours alarmistes sur la sécurité des poupées et autres robots intelligents s'étaient multipliés dans les médias, un peu partout en Belgique mais plus généralement, en Europe. Ainsi, en France, la Commission nationale de l'informatique et des libertés a récemment émis un avis négatif concernant des jouets dotés de caméras, de microphones et d'une connexion Internet, qui enregistrent secrètement une multitude d'informations personnelles sur les enfants ainsi que sur leur entourage. Sont notamment concernés les voix, les contenus des conversations échangées avec les jouets mais aussi des données liées à l'usage d'applications. Pire, il apparaît également que des personnes malintentionnées pourraient connecter leur propre téléphone portable sur le jouet d'un enfant jusqu'à une distance de 9 mètres et communiquer avec ce dernier.

En Belgique, l'organisme *Test Achats* émet des mises en garde depuis déjà deux années concernant la prolifération des jouets connectés pouvant menacer la sécurité et la vie privée des enfants et de leur famille. La problématique est prégnante, puisque le site de la police fédérale a diffusé, en octobre 2017, une vidéo de conseils spécifiques sur le sujet, dont le titre est très explicite: "Surfons tranquille: une poupée connectée qui vous espionne".

Monsieur le vice-premier ministre, quelle est la stratégie actuellement déployée par le gouvernement pour faire face aux risques de ces jouets connectés? Quels sont les contacts établis entre vos services et les associations de défense des consommateurs sur ce dossier? Une réflexion est-elle ouverte avec nos partenaires européens,

**01.01** **Gautier Calomne** (MR): Het internet der dingen is inmiddels alomtegenwoordig, *connected toys* zijn zelfs doorgedrongen tot in de kinderkamer. Eind 2017 verschenen er tal van alarmerende berichten in de media over de veiligheid van dergelijk speelgoed met een internetverbinding.

In Frankrijk werd er onlangs een negatief advies uitgebracht over speelgoed met camera's, microfoons en een internetverbinding, dat ongemerkt heel wat informatie registreert. Iemand met slechte bedoelingen zou met zijn eigen mobieltje een verbinding tot stand kunnen brengen met het speelgoed van een kind en met dat kind kunnen communiceren. Test-Aankoop formuleert waarschuwingen en de politie heeft hierover een video online gezet.

Wat is de strategie van de regering? Welke contacten zijn er met de consumentenorganisaties? Wordt er samen met onze Europese partners over deze kwestie nagedacht?

également concernés par ce problème?

**01.02 Alexander De Croo**, ministre: Madame la présidente, monsieur Calomne, je partage votre souci de veiller à la fiabilité des produits mis sur le marché, en particulier lorsqu'il y va de la santé et de la sécurité des enfants.

La sécurité des équipements est essentielle afin de permettre à nos concitoyens d'utiliser ces nouvelles technologies en toute confiance. La législation en vigueur en Belgique en matière de communications électroniques ne permet toutefois pas d'interdire la commercialisation.

L'IBPT a contacté les autorités judiciaires pour analyser la possibilité de se baser sur certains articles du Code pénal afin d'en interdire la vente. De plus, un groupe de travail a proposé à la Commission européenne d'ajouter, dans la directive sur les équipements radio, de nouveaux critères de sécurité liés aux risques de *hacking*. Ces propositions sont appuyées par la Belgique.

Enfin, je fais remarquer que les officiers de police judiciaire de l'IBPT, dans le cadre de leur mission de contrôle, ont déjà effectué de nombreuses saisies d'équipements connectés non conformes à la législation actuelle. Si ces saisies n'étaient pas directement justifiées par la problématique énoncée dans votre question, elles ont sans doute déjà eu pour effet de limiter l'importation des équipements pouvant conduire aux nuisances évoquées.

**01.03 Gautier Calomne (MR)**: Madame la présidente, monsieur le vice-premier ministre, je vous remercie pour votre réponse.

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

**02 Question de M. Gautier Calomne 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 5G en Région bruxelloise" (n° 23743)**

**02 Vraag van de heer Gautier Calomne aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de uitrol van 5G in het Brussels Gewest" (nr. 23743)**

**02.01 Gautier Calomne (MR)**: Madame la présidente, monsieur le vice-premier ministre: "Qui peut comprendre qu'on veuille taxer le progrès?", tel est le cri du cœur poussé récemment par le responsable principal de la Fédération des entreprises de l'industrie technologique Agoria dans la presse, appuyé en ce sens par différents patrons des principales entreprises de télécoms du pays. Sont principalement visées les normes actuellement en vigueur en Région bruxelloise pour le déploiement de la 5G, lesquelles sont considérées parmi les plus strictes de l'Union européenne.

Comme vous le savez, le déploiement dudit réseau mobile à haute vitesse est hautement stratégique dans la révolution numérique que nous connaissons. Que cela concerne la vidéo, le secteur bancaire et financier, les réservations de voyage ou encore l'offre culturelle, la 5G est la clé d'un nouveau saut technologique qui profitera aux citoyens comme à l'économie en général. Au début du mois de février, lesdits patrons avaient évoqué des perspectives très positives. Je les cite à

**01.02 Minister Alexander De Croo**: De vigerende wet betreffende elektronische communicatie biedt geen mogelijkheid tot het verbieden van zulke apparaten. Het BIPT heeft de gerechtelijke overheden gecontacteerd om na te gaan op basis van welke artikelen van het Strafwetboek men een dergelijk verbod kan invoeren. Een werkgroep stelde de Europese Commissie voor om nieuwe veiligheidscriteria met betrekking tot het risico op hacking toe te voegen aan de richtlijn betreffende radioapparatuur. Dit voorstel werd door ons land gesteund.

Officieren van gerechtelijke politie van het BIPT hebben al een groot aantal niet-conforme interactieve apparaten in beslag genomen, waardoor de invoer ervan wordt ontmoedigd.

**02.01 Gautier Calomne (MR)**: Agoria, de Belgische federatie van de technologische industrie, en de CEO's van de grote telecombedrijven luiden de alarmbel over de Brusselse normen voor de uitrol van 5G. Die normen behoren tot de striktste in Europa. Ze vrezen een herhaling van het rampzalige scenario rond de uitrol van 4G.

De uitrol van 5G is van strategisch belang en zal een technologische sprong vooruit mogelijk maken, waarbij de burgers en de economie wel zullen varen. De

ce propos, concernant spécifiquement la capitale. Ils évoquaient la promesse de "150 millions d'euros d'investissements et 115 millions de retombées pour l'économie bruxelloise".

En tant que capitale numérique du pays, la Région bruxelloise peut-elle valablement rater ce rendez-vous avec un cadre par trop strict et un calendrier méthodologique inadapté? Le monde industriel s'impatiente. Je cite, à nouveau, le responsable principal de la Fédération Agoria: "J'espère qu'on ne va pas faire les mêmes bêtises qu'avec la 4G pour le déploiement de laquelle Bruxelles avait pris beaucoup de retard. Bruxelles applique actuellement la norme la plus stricte à l'échelle de l'Union européenne. Ce n'est pas sérieux."

Certes, monsieur le vice-premier ministre, j'ai conscience que vous n'êtes pas en charge de ce dossier. J'ai parfaitement à l'esprit que vous n'êtes en rien lié à l'absence de pragmatisme, de pro-activité et de logique pro-entrepreneuriale du gouvernement bruxellois. Vous partagez probablement ce sentiment que notre pays doit être à la pointe du déploiement de la 5G en Europe, dans le sillage, notamment, des appareils intelligents, des voitures autonomes ou encore des applications de réalité virtuelle.

Monsieur le vice-premier ministre, avez-vous eu l'occasion de prendre connaissance de la sortie organisée par la fédération sectorielle Agoria qui était appuyée par les principaux acteurs industriels belges? Partagez-vous les conclusions exprimées sur les risques encourus en termes d'innovation au profit des citoyens mais aussi de retombées pour les entreprises et l'emploi, en particulier dans notre capitale?

Avez-vous retenu la décision de rencontrer les acteurs technologiques belges afin de faire le point ensemble sur ce dossier?

Enfin, est-il envisageable de porter cette problématique au cœur du Comité de concertation afin que les meilleures suites puissent lui être apportées?

**02.02** **Alexander De Croo**, ministre: Madame la présidente, monsieur Calomne, je partage les préoccupations de la fédération technologique Agoria sur le développement de la 5G à Bruxelles. Bruxelles ne peut pas manquer cette chance et doit être l'une des premières villes équipées en 5G. Je veux éviter, à tout prix, que le développement de la 5G ne se concrétise pas. Le développement de la 4G dans la capitale s'est aussi déroulé de manière problématique. Bruxelles a été une des dernières villes en Europe à utiliser la 4G. Cela ne peut pas se reproduire une seconde fois car cela aurait d'importantes conséquences économiques.

Ma cellule stratégique a eu une concertation avec les représentants du gouvernement bruxellois à cet égard. Il est apparu que le gouvernement bruxellois avait chargé un groupe d'experts de rédiger un rapport sur la 5G à Bruxelles. Un débat sur ce rapport et sur l'adaptation éventuelle de la norme de rayonnement aura lieu au Parlement bruxellois avant l'été.

Ce domaine comporte trois grands sujets. Il y a, d'une part, les normes de rayonnement, Bruxelles ayant la réglementation la plus sévère d'Europe à plusieurs égards. D'autre part, le délai de délivrance des permis pose problème. Il faut parfois deux ans pour

voornemde CEO's hadden het in dat verband onlangs nog over 150 miljoen aan investeringen en een return van 115 miljoen euro voor de Brusselse economie. Kan Brussel het zich veroorloven die afspraak te missen als gevolg van een al te strikt kader en een onaangepast tijdpad?

Ik weet dat niet u, maar de Brusselse regering, verantwoordelijk is voor dit dossier, maar ook dat u van mening bent dat ons land een technologische koploper moet zijn.

Kent u het standpunt van Agoria, dat de steun van de Belgische industriële actoren geniet? Kunt u zich vinden in hun besluiten voor de risico's en over de return voor de burgers, de bedrijven en de werkgelegenheid?

Komt er een ontmoeting met de Belgische technologische actoren om een stand van zaken op te maken over dit dossier?

Zult u dit dossier op de agenda van het overlegcomité zetten opdat het zo goed mogelijk zou worden afgehandeld?

**02.02** **Minister Alexander De Croo**: Ik deel de bezorgdheden van Agoria. Brussel moet een van de eerste steden zijn die over 5G beschikt. Ik wil vermijden dat de uitrol op zich laat wachten. De rampzalige uitrol van 4G, waarbij onze hoofdstad als een van de laatste Europese steden aan bod kwam, is niet voor herhaling vatbaar. Dat zou immers kwalijke economische gevolgen hebben.

De Brusselse regering wacht op het rapport van een deskundigengroep over 5G, dat nog voor het zomerreces in het Brussels Parlement moet worden besproken. De heikele punten zijn de stralingsnormen, de te lange termijnen voor de uitreiking van de vergunningen voor de antennes en

obtenir un permis pour une antenne. Enfin, il y a un troisième problème qui est probablement le vrai problème. C'est la taxation.

– het echte probleem – de belasting.

**02.03 Gautier Calomne (MR):** Monsieur le ministre, je vous remercie et me réjouis qu'un débat puisse avoir lieu au Parlement bruxellois avant l'été. Nous suivrons évidemment le cours de ces travaux avec, je l'espère, une évolution positive. Il ne faudrait effectivement pas qu'on connaisse, dans le cadre de la 5G, les problèmes rencontrés avec la 4G.

**02.03 Gautier Calomne (MR):** Ik ben tevreden dat hierover binnenkort in het Brusselse Parlement zal worden gedebatteerd.

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

**03 Question de Mme Nawal Ben Hamou au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la régulation des avis en ligne" (n° 22899)**

**03 Vraag van mevrouw Nawal Ben Hamou aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de regulering van onlinereviews" (nr. 22899)**

**03.01 Nawal Ben Hamou (PS):** Monsieur le ministre, dans le secteur de l'e-commerce et de la représentation numérique des commerces, la question des avis en ligne occupe une place prépondérante.

**03.01 Nawal Ben Hamou (PS):** Onlinereviews beïnvloeden het gedrag van onlinekopers in hoge mate. Neprecensies werken oneerlijke concurrentie dan ook in de hand, met alle nadelige gevolgen van dien voor de consumenten en de bedrijven.

D'après une enquête Nielsen de 2013, 80 % des acheteurs en ligne déclarent tenir compte des avis de consommateurs dans leur démarche d'achat de produits ou de services. Dans une autre enquête, réalisée par Opinion Way, 74 % d'entre eux déclarent renoncer à un achat en raison d'avis négatifs postés sur le web.

Hoeveel neprecensies werden er in België geregistreerd? Hoeveel klachten werden er ingediend? Welke gevolgen heeft die praktijk voor de handel? Welk wettelijk kader is er van toepassing? Hoe kan die praktijk worden gereguleerd?

Ainsi, avant d'acheter un produit, que ce soit ou non dans un commerce en ligne, avant de se rendre dans un restaurant ou de faire appel à un service, le consommateur va préalablement consulter les avis sur internet, puis arrêter son choix.

C'est là qu'intervient la pratique dite des "faux avis", qui peut alors influencer positivement ou négativement l'avis général, et de cette façon influencer sur la confiance et l'appréciation des clients. Il s'agit d'une pratique aux conséquences non négligeables, contrevenant au principe de la concurrence loyale, avec d'importants enjeux tant pour le consommateur que pour les entreprises présentes sur Internet.

Mes questions à ce sujet sont les suivantes. Ce phénomène des "faux avis" connaît-il une certaine ampleur en Belgique? Un recensement du nombre de cas a-t-il été entrepris? Cette pratique fait-elle l'objet de plaintes? Avez-vous déjà mesuré l'importance du phénomène et ses conséquences sur le commerce? Quel est l'encadrement législatif de cette question? Enfin, comment peut-on agir afin de réguler cette pratique?

**03.02 Alexander De Croo, ministre:** L'Inspection économique du SPF Économie n'a reçu aucune plainte pour faux commentaires depuis 2014. Elle n'a pas connaissance de pratiques trompeuses en la matière. Il est donc impossible de mesurer l'ampleur du phénomène et ses conséquences sur le commerce. L'Inspection économique a cependant analysé les pratiques des sites web les plus populaires en Belgique sur lesquels la publication d'avis est possible.

**03.02 Minister Alexander De Croo:** De Economische Inspectie heeft sinds 2014 geen klachten over neponlinereviews ontvangen en is niet op de hoogte van bedrieglijke praktijken op dat vlak. Alle gecontacteerde bedrijven zijn zich bewust van het probleem en

Toutes les entreprises contactées sont conscientes de la problématique et utilisent des dispositifs de vérification permettant de limiter au maximum la publication de faux commentaires. Il n'y a pas de règles particulières visant spécifiquement la collecte, la modification et la publication d'avis sur internet. Les titulaires des sites sont libres de déterminer, via les conditions d'utilisation de leurs services, les règles régissant la possibilité donnée aux utilisateurs de déposer des commentaires. Néanmoins, certaines dispositions plus générales du code de droit économique peuvent également s'appliquer.

Premièrement, il existe une interdiction générale des pratiques commerciales déloyales et trompeuses. Pour une entreprise, le fait de faire déposer ou de déposer elle-même des avis tronqués ou exagérément positifs pourrait être soumis à cette interdiction. Pour ce qui concerne les services des sociétés de l'information, il existe une obligation générale d'identification des publicités dès leur réception. Si par exemple, un utilisateur a été payé par le titulaire d'une marque pour tester un produit en vue de laisser ensuite un commentaire positif sur le site de vente en ligne, la publication de cet avis devra notamment comporter la mention 'publicité'. La personne pour le compte de laquelle la publicité est réalisée doit également être clairement identifiable. Enfin, le titulaire d'un site internet devra promptement bloquer l'accès en ligne d'un avis frauduleux lorsque celui-ci est porté à sa connaissance et qu'il ne souhaite pas voir sa responsabilité engagée.

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

**04** 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 "les investissements de Google à Ghlin et l'impact en terme d'emploi" (n° 24080)

**04** Vraag van de heer Gilles Vanden Burre aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de investeringen van Google in Ghlin en de impact op de werkgelegenheid" (nr. 24080)

**04.01** Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, le 1<sup>er</sup> février dernier, le géant du numérique Google a annoncé, lors d'une conférence de presse, un nouvel investissement d'environ 250 millions d'euros à Saint-Ghislain dans le Hainaut, destiné à construire un nouveau centre de données sur le site existant. Ce nouveau projet permet à Google d'atteindre le milliard d'euros investi en Belgique. En effet, c'est en 2009, à Saint-Ghislain, que le tout premier centre de données européen de Google ouvrait ses portes. C'était également le premier *data center* de Google à opérer sans réfrigération, utilisant plutôt un système avancé de refroidissement par évaporateur. Ce système est permis uniquement grâce à la proximité du site avec le canal industriel voisin.

Dans la foulée, en 2015, Google inaugurerait un deuxième centre de données à Ghlin, représentant un investissement de 300 millions d'euros, ayant pour objectif de répondre à la demande croissante en matière de calcul et de stockage de données, due notamment à l'explosion de données provenant des appareils mobiles (tablettes, smartphones, etc.). Lors de la conférence de presse d'il y a un mois, la construction de ce troisième *data center* n'a par ailleurs pas été la seule annonce officialisée. Une centrale à énergie solaire, située sur

beschikken over controle-systemen. Er bestaan geen specifieke regels voor het verzamelen, wijzigen en publiceren van onlinereviews. Websitebeheerders bepalen zelf de mogelijkheden voor het plaatsen van een review.

Bedrieglijke, oneerlijke handelspraktijken zijn verboden. Het plaatsen van leugenachtige of overdreven positieve reviews kan onder dit verbod vallen. Er bestaat ook een verplichting om reclameboodschappen bij ontvangst te identificeren. Als een bedrijf iemand betaalt om een product te testen en vervolgens een positieve commentaar op de verkoopsite te plaatsen, moet deze commentaar vergezeld zijn van de vermelding 'reclame'.

**04.01** Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Op 1 februari kondigde Google een nieuwe investering van 250 miljoen euro aan voor de bouw van een datacenter in Saint-Ghislain. Daarmee heeft Google, dat al twee andere datacenters in Ghlin oprichtte, een miljard euro in België geïnvesteerd. Het bedrijf kondigde ook aan dat het voor een bedrag van drie miljoen een zonnecentrale op het terrein zou bouwen. Die centrale is inmiddels de op een na grootste zonnecentrale van Wallonië.

Het is belangrijk dat zo een bedrijf zich in onze Gewesten ontwikkelt en duurzame, kwaliteitsvolle jobs creëert. Een datacenter neemt

le site du *data center*, a également été dévoilée, d'une valeur de trois millions d'euros. En fonction depuis peu, elle est la deuxième plus grande centrale solaire de Wallonie.

Il est évidemment important qu'une entreprise comme Google puisse se développer dans nos Régions et y créer des emplois durables et de qualité. Cependant, un *data center* constitue une activité gourmande en termes d'espace et d'énergie, avec un faible taux d'emplois directs en retour. J'aimerais dès lors vous poser les questions suivantes afin de mesurer plus en détail l'impact sur l'emploi de ces investissements.

Premièrement, Google annonce 350 emplois temps plein pour son site de Ghlin mais le magazine économique *Trends* révèle que le bilan officiel déposé à la Banque nationale par Crystal Computing (le nom de l'entreprise dépendant de Google et qui gère le *data center*) n'en affichait que 101 pour l'année 2016. Le reste serait constitué par des agents de sécurité, de la restauration, des techniciens en informatique, des ingénieurs et des gestionnaires des installations, donc essentiellement des sous-traitants. Pour arriver au chiffre de 1 200 emplois évoqué par le premier ministre et vous-même lors de la conférence de presse, il faudrait en fait intégrer les entreprises de construction qui travaillent actuellement sur le chantier à Ghlin, mais dont une bonne partie arrêtera sa mission d'ici l'inauguration des bâtiments.

Pouvez-vous confirmer ces chiffres parus dans la presse? Avez-vous chiffré les retombées en termes de création d'emplois directs espérées par le gouvernement par rapport à cet investissement de Google? Ma deuxième question porte sur le niveau fiscal et sur les aides perçues par Google depuis son installation en 2009 dans cette région. Quel est le montant de ces aides si jamais certaines avaient été perçues? Je vous remercie pour vos réponses.

**04.02 Alexander De Croo**, ministre: Je vous confirme que la société Crystal Computing employait 101 travailleurs à temps plein le 31 décembre 2016, d'après les derniers comptes annuels de l'entreprise. Le reste des travailleurs est principalement constitué de sous-traitants assurant différents services pour le compte de Crystal Computing. L'externalisation d'une partie de ses activités de support n'est pas propre à cette entreprise. Il s'agit d'une pratique très courante particulièrement dans de très grandes entreprises et dans le secteur technologique.

Le chiffre de création de 1 200 emplois d'ici 2019 par Google à Ghlin tient compte à la fois des emplois directs et indirects. Il serait prématuré d'estimer précisément le nombre d'emplois directs créés par ce nouvel investissement. En ce qui concerne les emplois directs, l'évolution observée entre 2009, date de la création de l'entreprise, et 2016 est très positive puisque le nombre d'emplois directs est passé de 13 à 101. Je ne doute pas que cette tendance se confirmera à l'horizon 2019.

Pour les questions fiscales, je me permets de vous renvoyer vers mes collègues en charge de la matière.

echter veel ruimte in, verslindt energie en zorgt voor weinig directe werkgelegenheid.

Google kondigt 350 voltijdbanen aan voor de site in Ghlin, maar in *Trends* staat er te lezen dat er volgens de bij de Nationale Bank ingediende jaarrekening slechts 101 banen werden gecreëerd in 2016, aangezien de rest hoofdzakelijk onderaannemers zijn op het gebied van veiligheid en catering, computertechnici en installatiebeheerders. Om uit te komen op de 1.200 banen waarvan de eerste minister en uzelf gewag maakten, moeten de bouwbedrijven die op de site in Ghlin werken uitvoeren, worden meegeteld.

Bevestigt u die cijfers? Hoeveel directe banen werden er gecreëerd? Hoeveel steun heeft Google ontvangen sinds het bedrijf zich in 2009 in ons land vestigde?

**04.02 Minister Alexander De Croo**: Uit de jaarrekening van Crystal Computing BVBA, het bedrijf dat het datacentrum van Google beheert, blijkt dat er op 31 december 2016 101 voltijdwerkers in dienst waren, en dat het voor de rest hoofdzakelijk over onderaannemers ging.

De raming van de 1.200 nieuwe banen bij Google in Ghlin tegen 2019 is gebaseerd op de directe en de indirecte werkgelegenheid. Het is nog te vroeg om te bepalen hoeveel directe banen er dankzij die nieuwe investering precies zijn gecreëerd. Tussen 2009 en 2016 is het aantal directe banen gestegen van 13 naar 101.

Voor de fiscale vragen verwijz ik u naar de bevoegde ministers.

**04.03 Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos éléments de réponse. Je poserai donc une question à votre collègue Van Overtveldt pour ce qui concerne les aides fiscales qui auraient été données. Le propos ici, au-delà des chiffres intéressants, est de voir à quel point un pays, une région ou un État doit pousser à attirer ce type d'entreprises telles que Google et surtout avec quel type de projet.

Car comme je le disais dans ma question, le fait que Google investisse en Belgique est un signe positif mais ne pourrait-on pas imaginer que ces entreprises investissent dans des centres de recherche ou à haute valeur ajoutée, ce qui serait l'idéal. Même si entre l'idéal et les *datacenter*, il y a une marge.

Il me semble important de s'intéresser au type d'investissement que l'on attire chez nous. Je poserai ma question au ministre des Finances pour avoir une évaluation globale car ce type d'effort et d'investissement doit être évalué en termes d'emplois créés, et durables, d'autant plus qu'il est question d'une région comme Ghlin, à laquelle nous sommes particulièrement attentifs.

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

**05 Vraag van mevrouw Annick Lambrecht aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de postbedeling in Zwankendamme" (nr. 24203)**

**05 Question de Mme Annick Lambrecht au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la distribution du courrier à Zwankendamme" (n° 24203)**

**05.01 Annick Lambrecht** (sp.a): Mijnheer de minister, al maanden is er een probleem met de postbedeling in Zwankendamme. De post belandt in de verkeerde brievenbussen en postzakken staan urenlang onbeheerd aan de zijkant. Inwoners klagen dat ze soms dagen aan een stuk geen post krijgen. Andere dagen zitten er brieven tussen die niet voor hen bestemd zijn. Sommige mensen hebben al verschillende rekeningen niet gekregen met aanmaningen tot gevolg.

De sp.a werkt al een hele tijd aan het dossier met betrekking tot de schuldindustrie. Een van de grondslagen is dat mensen toch hun rekeningen in de bus moeten krijgen, zodat men ze tijdig kan betalen.

Enkele inwoners hebben de ombudsdienst van bpost al gecontacteerd, waar men het verder ging onderzoeken, maar momenteel nog steeds zonder gevolg. Ondertussen wordt de post nog steeds onregelmatig en verkeerd bedield.

Mijnheer de minister, hoe komt het dat de postbedeling in Zwankendamme niet correct verloopt? Wat zult u doen om ervoor te zorgen dat de inwoners in Zwankendamme opnieuw tijdig en correct hun briefwisseling in de brievenbus krijgen?

**05.02 Minister Alexander De Croo:** Bpost beschikt niet over aanwijzingen dat de dienstverlening al maanden problematisch zou zijn. Bpost ontving de afgelopen maanden een klacht uit

**04.03 Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Ik dank u voor de interessante cijfers, maar de vraag is in de eerste plaats of een land of een regio dat soort ondernemingen moet aantrekken, en vooral, met welk soort project. Het is een goede zaak dat Google in ons land investeert, maar nog beter zou zijn dat er wordt geïnvesteerd in onderzoekscentra of centra met een hoge toegevoegde waarde.

Om een globale evaluatie te kunnen maken, zal ik ook de minister van Financiën hierover een vraag stellen. Dat soort inspanningen moet immers worden geëvalueerd in het licht van de extra werkgelegenheid en het duurzame karakter daarvan.

**05.01 Annick Lambrecht** (sp.a): Cela fait plusieurs mois que la commune de Zwankendamme, qui fait partie de l'entité de Bruges, est confrontée à un problème de distribution du courrier. Il arrive que des habitants de cette commune ne reçoivent pas certaines de leurs factures et se voient adresser des mises en demeure.

Pourquoi la distribution du courrier ne s'effectue-t-elle pas correctement à Zwankendamme et que compte faire le ministre pour y remédier?

**05.02 Alexander De Croo,** ministre: Bpost ne dispose pas d'indications selon lesquelles il y

Zwankendamme en die ging niet over de postbedeling maar over de applicatie "Mijn voorkeuren".

Er zijn wel problemen geweest op sommige dagen in de maand februari die te wijten waren aan te veel afwezigheden wegens ziekte. Omdat de aanwerving van nieuw of vervangend personeel in deze regio eerder moeizaam verloopt, kon er niet altijd tijdig in vervanging worden voorzien en moest de dienstverlening worden onderbroken. Bovendien was er een vakbondsactie op 27 februari die ook vertraging en achterstand heeft veroorzaakt.

Bpost deelt mee dat ondertussen drie bijkomende personeelsleden werden ingezet.

Aan Start People, de onderneming waarmee bpost samenwerkt voor de aanwerving van nieuwe personeelsleden, werd gevraagd om extra inspanningen te leveren om de rekrutering vlotter te laten verlopen, zodat er geen klachten over de dienstverlening zouden zijn.

aurait depuis des mois des problèmes de distribution du courrier dans cette commune. Au cours des derniers mois, bpost n'a reçu aucune plainte à ce sujet en provenance de Zwankendamme. Il y a toutefois eu des problèmes certains jours de février en raison de trop nombreuses absences pour maladie. Comme il est relativement difficile de recruter de nouveaux effectifs ou des remplaçants dans cette région, il n'a pas toujours été possible de pourvoir au remplacement des absents et il a parfois fallu interrompre la distribution du courrier. L'action syndicale du 27 février est encore venue compliquer la situation. Dans l'intervalle, trois nouveaux membres du personnel ont été engagés. Il a été demandé à *Start People* de fournir des efforts supplémentaires pour accélérer le recrutement.

**05.03 Annick Lambrecht** (sp.a): Mijnheer de minister, het is goed te horen dat er geen problemen met de dienstverlening zijn en dat bpost extra personeel heeft aangeworven. Dat is zeer goed. Ik volg dit verder op.

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

**06 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 "l'offre digitale en Communauté germanophone" (n° 22611)**

**06 Vraag van mevrouw Katrin Jadin aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "het digitale aanbod in de Duitstalige Gemeenschap" (nr. 22611)**

**06.01 Katrin Jadin** (MR): Madame la présidente, monsieur le ministre, je voudrais faire le point avec vous en ce qui concerne l'offre digitale et les besoins d'une meilleure couverture numérique dans ma région, soit en Communauté germanophone.

J'ai appris, monsieur le ministre que début 2018, Ericsson et Corda Campus installeront à Hasselt le premier environnement de test dédié à la 5G en Belgique. Génial! Cette installation accueillera les acteurs belges de tous secteurs pour développer les applications 5G, alors que cette technologie devrait être lancée dans environ 1 an et demi. Cela permettra sans aucun doute aux entreprises et aux start-ups de trouver un environnement de test pour développer et essayer de nouvelles applications basées sur les technologies mobiles.

Dans le cadre de mes activités dans ma région, j'ai pu constater que

**06.01 Katrin Jadin** (MR): Begin 2018 hebben Ericsson en Corda Campus in Hasselt een test-omgeving voor 5G geïnstalleerd, waar bedrijven nieuwe mobiele toepassingen zullen kunnen ontwikkelen. In de Duitstalige Gemeenschap zijn 3G en 4G nauwelijks beschikbaar!

Daardoor lijden de bedrijven in mijn regio een economisch nadeel.

Zal het netwerk in mijn regio eindelijk worden vervolledigd? Kan

les communes concernées font face à des difficultés de couverture internet, tant au niveau de la 3G que de la 4G.

Ces communes, situées souvent en milieu rural, disposent d'un tissu économique dense mais sont freinées par ce défaut de couverture digitale. Il me semble que ces entreprises perdent donc un avantage certain au niveau économique.

Monsieur le ministre, la question est assez simple. Elle est d'importance et d'un intérêt capital pour ma région. Je voudrais refaire le point avec vous sur l'état de la couverture digitale dans ma région. Quelles sont les recommandations pour mieux couvrir le réseau?

Outre l'environnement de test prévu à Hasselt, est-il envisageable de développer de telles infrastructures ailleurs en Belgique? Selon moi, il serait très utile de faire une deuxième phase de test dans ma région. Dans cette technologie réside une bonne part de solution au problème de couverture que nous connaissons en milieu rural.

**06.02 Alexander De Croo**, ministre: Madame, les cartes de couverture de l'IBPT indiquent que la couverture mobile est quasi-totale, dans le sens où au moins un opérateur mobile propose un service standard de référence à l'extérieur. L'IBPT fait des efforts afin de compléter les cartes mobiles par une indication de la qualité du service. Dans les mois qui viennent, je vais présenter, avec M. le ministre Jeholet, les points d'action pour mieux couvrir les zones blanches.

L'infrastructure à Hasselt a été installée par Eriksson sur le Corda Campus pour créer un environnement de test 5G afin de tester les applications innovantes basées sur les technologies 5G. À cet effet, les preneurs d'initiative ont reçu une licence de test pour les fréquences 5G.

Naturellement, l'IBPT est prêt à examiner toute autre demande de licence de test. À condition que le spectre demandé soit disponible, de telles licences seront en principe également accordées.

Si des intéressés se présentent afin de mettre sur pied un environnement de test 5G en Communauté germanophone, le projet à Hasselt pourrait également s'y poursuivre.

**06.03 Katrin Jadin (MR)**: Ce serait évidemment magnifique, monsieur le ministre. Je sais que vous vous préoccupez de ma région; je vous ennuie assez pour cela. Je sais également que la Région wallonne a un intérêt particulier à pallier au problème de la digitalisation dans les zones blanches, y compris pour des besoins économiques, des besoins d'industrialisation. Il se fait que ma région est entièrement une zone blanche. Il faut donc trouver des solutions adéquates.

S'il existe une possibilité de résoudre le problème de couverture, nous devons la tenter. Et honnêtement, monsieur le ministre, je pense que ce serait la solution à développer, qui demanderait le moins de

er ook elders in België zo een testomgeving worden geïnstalleerd? De Duitstalige Gemeenschap is zeker kandidaat voor een tweede testfase.

**06.02 Minister Alexander De Croo**: Volgens het BIPT is er overnagenoeg het hele grondgebied mobiele dekking. Het BIPT doet inspanningen om de mobiele kaarten aan te vullen met een aanduiding van de kwaliteit van de dienst. Ik zal binnenkort samen met minister Jeholet maatregelen voorstellen om het aantal witte zones terug te dringen.

De initiatiefnemers in Hasselt hebben licenties gekregen voor tests met 5G-frequenties. Het BIPT is bereid andere licentieaanvragen te onderzoeken. Op voorwaarde dat het vereiste spectrum aanwezig is, zullen die ook worden goedgekeurd.

Als er telecomoperatoren zijn die het 5G-netwerk in de Duitstalige Gemeenschap willen testen, zou het Hasseltse project er kunnen worden voortgezet.

**06.03 Katrin Jadin (MR)**: Het Waals Gewest wil, onder andere om economische redenen, het bereik in de zogenaamde witte zones verbeteren. Aangezien heel mijn streek in zo een witte zone ligt, moet men alle mogelijke oplossingen uitproberen om dit probleem op te lossen.

De voorgestelde oplossing zou het minste werk vergen en er zouden

travaux et se ferait à moindre coût d'infrastructure.

Je ne peux donc que vous encourager à aller dans ce sens.

minder infrastructuurkosten zijn. Ik moedig u ertoe aan voor die optie te kiezen.

*L'incident est clos.*

*Het incident is gesloten.*

**07** 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 traduction des offres de Proximus en allemand" (n° 24360)

**07** Vraag van mevrouw Katrin Jadin aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de Duitse vertaling van het aanbod van Proximus" (nr. 24360)

**07.01** **Katrin Jadin** (MR): Madame la présidente, monsieur le ministre, j'aimerais faire le point avec vous sur un problème spécifique relatif aux offres de Proximus et, notamment, celles faites à mes concitoyens de langue allemande.

Bien que le site web de Proximus ait partiellement été traduit en allemand, les informations importantes quant à l'offre, le service et la gestion du compte privé ne sont, à l'heure actuelle, pas encore disponibles en langue allemande. Or, avoir des clients est important. S'ils sont considérés comme quantité négligeable, c'est un autre sujet!

Si un client germanophone souhaite approfondir ses recherches, il est redirigé vers la version néerlandaise, française ou même parfois anglaise.

Cependant, comme l'État détient une majorité des parts de cette entreprise de télécommunication, j'ai l'espoir que les informations sur le site web de Proximus seront bientôt disponibles dans la troisième langue nationale du pays, à savoir en allemand.

Monsieur le ministre, êtes-vous conscient de cette situation? Avez-vous déjà sensibilisé Proximus quant à cette demande? Dans la négative, quels sont les moyens de persuasion dont vous disposez pour pouvoir infléchir la donne afin que Proximus se décide à offrir ce service?

*Président: Gilles Vanden Burre.*

*Voorzitter: Gilles Vanden Burre.*

**07.02** **Alexander De Croo**, ministre: Monsieur le président, madame Jadin, Proximus me confirme que l'ensemble des informations disponibles sur son site web ne sont pas traduites en langue allemande.

Néanmoins, l'entreprise souligne qu'au nom d'un intérêt commercial bien compris, elle s'efforce de publier en allemand les informations les plus importantes pour les clients. C'est ainsi que sont notamment disponibles en ligne le magazine digital *Shopmag* destiné aux clients particuliers et aux professionnels et reprenant une description des offres ainsi que les prix des principaux produits proposés aux clients, les conditions générales des différents produits et le numéro d'appel du service clientèle où le client peut obtenir toutes les informations techniques et commerciales nécessaires dans sa langue. Toute une

**07.01** **Katrin Jadin** (MR): Hoewel de website van Proximus wel gedeeltelijk vertaald is naar het Duits, is de informatie over het aanbod, de diensten en het beheer van de persoonlijke account nog niet beschikbaar in het Duits.

Als een Duitstalige nadere informatie zoekt en doorklikt, wordt hij doorgestuurd naar de Nederlands-, Frans- of Engelstalige versie.

Aangezien de Staat meerderheidsaandeelhouder van het bedrijf is, zou de informatie op de website van Proximus ook beschikbaar moeten zijn in de derde landstaal.

Bent u op de hoogte van die situatie? Hebt u Proximus daar al op gewezen? Zo niet, hoe kunt u Proximus ertoe bewegen die dienst aan te bieden?

**07.02** **Minister Alexander De Croo**: Proximus bevestigt dat de informatie op de website niet volledig in het Duits beschikbaar is.

Uit commerciële overwegingen neemt Proximus de moeite om de belangrijkste informatie in het Duits te publiceren, waaronder het onlinemagazine *Shopmag*, waarin het aanbod en de prijzen van de belangrijkste producten, de algemene voorwaarden voor de

série d'informations promotionnelles sont également disponibles en allemand dans les points de vente situés sur le territoire de la Communauté germanophone.

Il est à noter également que les échanges, dans le cadre de la relation contractuelle, se font dans la langue du client: les lettres de confirmation, les factures, le support technique, le traitement des plaintes, etc.

verschillende producten en het telefoonnummer van de klantendienst waar de klant in zijn eigen taal wordt geholpen, vermeld worden. Aanbiedingen zijn eveneens in het Duits beschikbaar in de verkooppunten in de Duitse Gemeenschap.

Uit contractueel oogpunt moet voor bevestigingsbrieven, facturen, technische bijstand, klachtenbehandeling, enz. de taal van de klant worden gebruikt.

**07.03 Katrin Jadin (MR):** Monsieur le ministre, je vous remercie pour avoir répondu à toutes mes questions.

Ce sujet était en lien avec ma question précédente. En effet, si l'offre, notamment celle de la 5G, était un peu plus développée, il y aurait plus de clients et, en conséquence, l'intérêt de Proximus de se développer dans cette région serait plus fort. Cela pourrait changer la donne pour les années à venir, vu l'intérêt. Mais restons-en là pour le moment, monsieur le ministre!

**07.03 Katrin Jadin (MR):** Als het aanbod, met name 5G, wat meer uitgebouwd was, zouden er meer klanten zijn en zou Proximus er meer belang bij hebben zich in deze regio te ontwikkelen.

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

**08 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 "WiFi4EU" (n° 24475)**

**08 Vraag van mevrouw Katrin Jadin aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "WiFi4EU" (nr. 24475)**

**08.01 Katrin Jadin (MR):** Monsieur le ministre, en 2017, l'Union européenne avait annoncé mettre environ 120 millions d'euros à disposition des communes européennes afin qu'elles puissent équiper leurs places publiques d'une station wifi. L'objectif est de digitaliser au moins 6 000 communes européennes jusqu'en 2020.

Les candidatures pour ce programme européen sont ouvertes depuis peu – ma commune d'Eupen est d'ailleurs candidate – et, selon mes informations, la Commission européenne a même envoyé aux pays membres une liste des entités publiques susceptibles d'entrer en ligne de compte pour cette initiative.

Monsieur le ministre, avez-vous fait la promotion de WiFi4EU au sein des communes belges susceptibles de recevoir l'aide financière de l'Union européenne? Parmi les entités publiques, quelles sont les entités germanophones figurant sur la liste de la Commission européenne et pouvant postuler pour le WiFi4EU?

Vous l'aurez compris, le besoin d'investir dans ma région se fait sentir et tous les incitants sont bons à prendre.

**08.02 Alexander De Croo, ministre:** Le projet WiFi4EU a été suivi attentivement par mon administration dès le début de 2017. Différentes communications, par mailings généraux aux communes,

**08.01 Katrin Jadin (MR):** In 2017 stelde de Europese Unie 120 miljoen euro in het vooruitzicht om 6.000 Europese gemeenten tegen 2020 met een wifihotspot uit te rusten.

Propageert u het WiFi4EU-project bij de gemeenten? Welke Duitstalige gemeenten staan er op de door de Europese Unie overgezonden lijst en kunnen zich dus kandidaat stellen?

**08.02 Minister Alexander De Croo:** Mijn administratie volgt het WiFi4EU-project sinds begin 2017

ont eu lieu afin d'informer ces dernières du projet. Lorsque le portail d'enregistrement a enfin été ouvert le 20 mars 2018 par la Commission européenne, mon administration a envoyé, le jour suivant, une dernière communication à toutes les communes de Belgique afin de les informer et de les renvoyer concrètement à ce portail.

Un site internet spécifique a été créé. Les communes intéressées peuvent le consulter pour en savoir plus sur WiFi4EU. De plus, différents messages ont été lancés via les médias sociaux comme Facebook, Twitter et LinkedIn. Les méthodes de communication seront toujours actives à l'avenir. Enfin, mon administration a également répondu par mail à de nombreuses questions individuelles des communes sur le projet WiFi4EU et a toujours fourni les informations nécessaires.

La Commission ne limite pas géographiquement les possibilités de faire acte de candidature. Il faut uniquement que l'entité candidate ne possède pas actuellement de *hot spot* wifi. Toute entité germanophone répondant aux caractéristiques supra peut donc se porter candidate.

Enfin, concrètement les neuf communes germanophones entrent en considération.

**08.03 Katrin Jadin (MR):** Monsieur le ministre, merci.

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

**09 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'empreinte carbone de bpost" (n° 24655)**

**09 Vraag van de heer Gilles Vanden Burre aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de koolstofvoetafdruk van bpost" (nr. 24655)**

**09.01 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen):** Monsieur le ministre, en avril 2017, Proximus rejoignait le club des entreprises neutres en CO<sub>2</sub> (pour l'année 2016), dont font déjà partie Spadel, Lotus Bakeries ou Le Pain Quotidien.

En matière de respect de l'environnement, les comportements positifs existent donc et sont appliqués au sein de certaines entreprises, en conformité avec les accords de Paris et de Marrakech (mieux connus sous les appellations COP21 et COP22).

Je reviens ici sur un exemple parmi d'autres. Le 16 novembre 2017, dans le cadre de la COP22, plus de 100 dirigeants et investisseurs ont rencontré des membres de gouvernements, de la société civile et des Nations Unies en signe de leur engagement et soutien en faveur de l'accord de Paris sur le Climat.

C'est dans ce contexte que les entreprises Vinçotte et CO<sub>2</sub>logic ont créé le label "zéro émission". Cette évaluation se base sur le standard international de neutralité en CO<sub>2</sub> du BSI (*British Standards Institution*). Le label s'obtient en calculant les émissions de CO<sub>2</sub> d'une entreprise ou d'un produit. Les émissions de CO<sub>2</sub> résiduelles doivent

van nabij en heeft algemene nieuwsbrieven naar de gemeenten gestuurd om ze erover in te lichten. Mijn diensten hebben op 21 maart 2018, daags nadat de Europese Commissie het registratieportaal opende, een laatste bericht verstuurd. Er werd een specifieke website gelanceerd. Er werden verschillende berichten geplaatst op de sociale media. Tot slot heeft mijn administratie ook via e-mail de vele vragen van de gemeenten over het project beantwoord.

De Commissie hanteert geen geografische beperking voor de kandidaatstellingen. De kandiderende gemeente mag alleen geen wifihotspot hebben. Elke Duitstalige gemeente die aan de eisen voldoet, kan zich dan ook kandidaat stellen.

**09.01 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen):** Vinçotte en CO<sub>2</sub>logic hebben een CO<sub>2</sub> Neutral-label gecreëerd, dat gebaseerd is op de PAS 2060-standaard van BSI Group. De bedoeling is dat bedrijven hun restuitstoot compenseren door gecertificeerde klimaatprojecten te steunen. Proximus werd in 2016 koolstofneutraal, maar bpost zou nog een uitstoot van 70.000 ton CO<sub>2</sub> moeten compenseren.

Wat is de koolstofbalans van bpost? Welke CO<sub>2</sub>-massa zou het bedrijf moeten compenseren om emissieneutraal te zijn? Wat heeft het gedaan om zijn koolstofvoetafdruk te verbeteren? Streeft het naar een nulmissielabel?

être compensées en soutenant des projets certifiés en faveur du climat. Le service est offert aux entreprises industrielles et PME mais aussi aux pouvoirs publics.

À titre d'exemple, l'entreprise Proximus est devenue neutre en carbone pour ses opérations en 2016. La même année, elle est parvenue à diminuer de 4 % ses émissions par rapport à 2015. Au cours des six dernières années, ses émissions de carbone ont diminué de 32 %. Proximus fait ainsi figure de bon élève dans les rangs de nos entreprises publiques.

A contrario, il y aurait encore 70 000 tonnes de CO<sub>2</sub> à compenser dans le chef de bpost, autre entreprise publique belge. Même si l'entreprise a récemment obtenu le label "*CO<sub>2</sub> neutral mailing*" et qu'une petite partie des envois postaux sont neutres en CO<sub>2</sub>, bpost pourrait être plus ambitieuse dans ce domaine. C'est pourquoi je voulais vous poser les questions suivantes.

Quel est aujourd'hui le bilan carbone de bpost? Quelle masse de CO<sub>2</sub> l'entreprise devrait-elle compenser pour devenir un émetteur neutre, une entreprise "zéro émission"? Bpost a-t-elle mis en place des actions spécifiques pour améliorer son empreinte carbone? Compte-t-elle obtenir ce label "*CO<sub>2</sub> Neutral*" pour l'ensemble du groupe?

**09.02 Alexander De Croo**, ministre: Bpost est consciente de l'impact que l'entreprise a sur l'environnement. Celui-ci se chiffre à environ 69 000 tonnes. D'ici 2020, bpost entend réduire ses émissions de carbone de 45 % par rapport au niveau mesuré en 2007. Cette ambition dépasse les exigences imposées au secteur postal.

Il va sans dire qu'en tant qu'entreprise postale et logistique, son parc automobile, le plus vaste du pays, est au cœur du défi environnemental de l'entreprise. L'ambition de bpost est de rendre la flotte plus verte à travers les actions suivantes: le remplacement des cyclomoteurs par des vélos et triporteurs électriques, le développement de la flotte de pédélec – qui permet à bpost d'offrir une livraison à faible émission en centre-ville –, l'enregistrement des données et la formation à l'écoconduite en vue de stimuler une conduite respectueuse de l'environnement..

En plus de la flotte opérationnelle, il y a aussi des voitures de société. Une nouvelle politique de gestion instaurée en 2017 encourage les collaborateurs à opter pour des solutions de transport émettant moins de dioxyde de carbone. Citons également l'acquisition de Bubble Post, qui a contribué à l'écologisation de la flotte, grâce à une livraison recourant à des vélos, des voitures électriques et des camions au GNC (gaz naturel comprimé).

Un autre élément de l'empreinte écologique de bpost se situe dans le parc des bâtiments. Son ambition est de minimiser cet impact par des initiatives telles que la mise en place sur les sites stratégiques de systèmes de gestion environnementale certifiés, le suivi permanent de la consommation d'énergie et la sensibilisation du personnel à la consommation d'énergie. Elle compte également sur des investissements respectueux de l'énergie comme de nouveaux systèmes d'éclairage, d'isolation thermique, une ventilation thermique améliorée ou la climatisation. En plus de réduire la consommation d'énergie, bpost entend aussi revoir les types d'énergie qu'elle utilise.

**09.02 Minister Alexander De Croo**: Tussen nu en 2020 wil bpost zijn koolstofemissies in vergelijking met 2007 met 45% doen dalen. Daarmee doet het beter dan wat van de postsector wordt gevraagd. Hét pijnpunt is zijn automobielpark, dat het grootste is van België. De bromfietsen zullen moeten worden vervangen door fietsen of elektrische driewielers en er zullen opleidingen ecologisch rijden moeten worden verstrekt. Sinds 2017 stimuleert bpost zijn personeel om te kiezen voor verplaatsingsmodi waarbij minder CO<sub>2</sub> wordt uitgestoten. Dankzij de aankoop van Bubble Post wordt er voor leveringen gebruikgemaakt van fietsen, elektrische wagens of CNG-vrachtwagens (op gecombineerd aargas).

De milieu-impact van zijn gebouwen pakt het bedrijf aan aan de hand van gecertificeerde milieubeheerssystemen en het sensibiliseert zijn personeel voor een beperking van het energieverbruik.

Het bedrijf wil ook inzetten op andere energiebronnen: bpost

Bpost consomme 100 % d'énergie verte et produit de plus en plus d'électricité elle-même.

En 2017, quelque 17 000 mètres carrés de panneaux solaires ont été installés. L'installation d'une centrale solaire photovoltaïque sur le toit du centre de tri d'Anvers est prévue pour cette année. En 2020, bpost envisage d'ériger sa propre éolienne.

Cette approche globale a valu à bpost la première place dans le classement des entreprises postales les plus vertes du monde pour la cinquième année consécutive. La *full* neutralité carbone n'est pas à l'ordre du jour, étant donné que les clients ne souhaitent pas tous absorber le coût supplémentaire qui y est associé.

verbruikt 100% groene energie en produceert zelf steeds meer stroom dankzij de installatie van zonnepanelen, en binnenkort komt daar ook een windmolen bij.

Die aanpak heeft bpost voor het vijfde jaar op rij de titel van groenste postbedrijf ter wereld opgeleverd. Een volledig CO<sub>2</sub>-neutrale dienstverlening is niet aan de orde, omdat de klanten niet bereid zijn meer te betalen om de daarmee samenhangende kosten op te vangen.

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

Comme vous, je me réjouis que bpost ait été élue pour la cinquième année consécutive comme l'entreprise postale la plus verte. Bravo à bpost!

**09.03 Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Dat is een stap die bpost nog moet zetten, in navolging van Proximus.

Bien entendu, il reste encore une étape à franchir pour qu'elle se dirige vers une totale neutralité en carbone, comme l'a fait Proximus. Si cette dernière a pu y parvenir, il nous semble que bpost pourrait l'imiter, en dépit de la différence entre les secteurs d'activité, notamment sur le plan logistique. Comme vous le savez, même si l'on ne peut pas réduire au minimum le taux d'émissions de CO<sub>2</sub>, il est toujours possible de compenser en finançant des projets climatiques dans les pays du Sud. Cela me paraît une option tout à fait intéressante.

Encore merci pour votre réponse, monsieur le ministre. Il reste évidemment encore du travail, mais les choses avancent dans la bonne direction.

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

**10 Vraag van mevrouw Leen Dierick aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "een elektronische brievenbus voor ondernemingen en burgers" (nr. 24812)**

**10 Question de Mme Leen Dierick au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "une boîte aux lettres électronique pour les entreprises et les citoyens" (n° 24812)**

**10.01 Leen Dierick** (CD&V): Mijnheer de minister, vorig jaar kondigde u in uw beleidsnota aan dat er een elektronische brievenbus zou worden gelanceerd als een unieke eBox in twee versies, namelijk een voor de burger en een voor de ondernemingen. U kondigde aan dat elke Belg en ook elk bedrijf in het voorjaar van 2018 een elektronische brievenbus zou krijgen. Bekende aanbieders als Zoomit, Doccle en POM zouden volgens die info de kans krijgen om daaraan mee te werken.

**10.01 Leen Dierick** (CD&V): Dans sa note de politique, le ministre a annoncé que chaque citoyen et chaque entreprise recevrait une boîte aux lettres électronique au printemps de 2018. J'ai déposé l'année passée une proposition de loi visant à créer une boîte aux lettres numérique unique pour chaque entreprise pour ses interactions formelles avec les

Nog heel wat interacties met de overheid verlopen via papieren briefwisseling. Vorig jaar heb ik een wetsvoorstel ingediend met als

doelstelling dat iedere onderneming kan beschikken over een unieke officiële digitale brievenbus voor haar formele interacties met de overheid. In Nederland, bijvoorbeeld, beschikken ondernemingen over de zogenaamde Berichtenbox, een beveiligd e-mailsysteem tussen de ondernemingen en de overheid.

Mijnheer de minister, naar aanleiding van de informatie die u tijdens de bespreking van uw beleidsnota verstrekte, heb ik de volgende vragen over de elektronische brievenbus.

Kunt u al toelichten hoe de elektronische brievenbus er zal uitzien en zal functioneren?

Welke partners zullen meewerken aan de ontwikkeling van de elektronische brievenbus? Wat is de stand van zaken van de ontwikkeling?

U deelde mee dat het niet de bedoeling is om een nieuwe brievenbus op te richten, maar wel om de eBox te integreren in het huidige systeem. Zal iedere onderneming beschikken over een unieke elektronische brievenbus of zullen er meerdere elektronische brievenbussen blijven bestaan voor de interacties met de overheid?

Een belangrijk aspect is uiteraard de beveiliging van zo'n elektronische brievenbus. Kunt u toelichten op welke manier die zal worden beveiligd, zodat digitale documenten op een veilige manier kunnen uitgewisseld worden tussen burgers en de overheid en tussen de bedrijven onderling?

Kunt u ook meer toelichting verschaffen over de timing? Er werd vooropgesteld dat de brievenbus gerealiseerd zou worden in het voorjaar van 2018. Wij zijn nu bijna mei en het project zal dus bijna rond moeten zijn. Moeten er nog knelpunten opgelost worden?

Ten slotte, zal er een informatiecampagne gelanceerd worden om de burgers en ondernemingen op de hoogte te brengen en te informeren over de werking?

**10.02** Minister **Alexander De Croo**: Er zal een eBox voor burgers en een eBox voor ondernemingen beschikbaar zijn vanaf juni 2018, die overheidsinstellingen zal toelaten om op één plaats hun documenten ter beschikking te stellen van de burgers en de ondernemingen, via de applicaties van commerciële partners en via een eigen webportaal.

Commerciële partners zijn vrij in het design van hun portaal of applicatie en in het aanbieden van extra diensten met toegevoegde waarde, zoals archivering. Het model van de eBox is erop gericht om de integratie met privépartners zo eenvoudig mogelijk te ondersteunen.

Er zijn momenteel zes commerciële partners die een *non-disclosure agreement* en een *letter of interest* ondertekend hebben en drie andere partijen hebben recent hun interesse getoond en worden gecontacteerd om verdere afspraken te maken.

In september 2017 werden de eerste technische specificaties ter beschikking gesteld van de commerciële partners. Sindsdien werken zij samen met het DG Digitale Transformatie aan de integratie van

autorités.

Quel aspect prendra cette boîte aux lettres électronique? Quels partenaires y contribuent-ils? L'eBox y sera-t-elle intégrée? Comment sera-t-elle sécurisée? Quel calendrier est-il prévu? Une campagne d'information sera-t-elle encore lancée?

**10.02** **Alexander De Croo**, ministre: À partir de juin 2018, il y aura une eBox pour les citoyens et une eBox pour les entreprises. Les organismes publics y mettront à disposition leurs documents par le biais des applications de partenaires commerciaux et de leur propre portail internet. Ces partenaires pourront choisir eux-mêmes le design et l'offre de services supplémentaires. Actuellement, six partenaires commerciaux ont signé un accord de confidentialité et une "letter of interest" et trois autres parties ont fait part de leur intérêt. Ils ont reçu les premières spécifications techniques en septembre 2017 et collaborent depuis lors avec la DG

hun front-endoepassing met de back-endoepassingen van de overheid.

Voor partners die ver genoeg gevorderd zijn, wordt in mei een testomgeving ter beschikking gesteld, zodat ze de eBox kunnen laten proefdraaien. Als de tests goed verlopen, zal de eBox beschikbaar zijn voor de burgers vanaf juni. Ik stel vast dat twee van de geïnteresseerde partners, UnifiedPost en POM, snel vooruitgang boeken en dat sommige andere best nog een tandje kunnen bijsteken.

De elektronische brievenbus zal op technisch gebied beveiligd worden door de standaard technische componenten en versleutelmechanismen die gangbaar zijn op de IT-markt. Bovendien zullen wij burgers of ondernemingen vragen zich te identificeren via de door de overheid beschikbaar gestelde tools en identificatiesleutels, bijvoorbeeld itsme, eID of tokens.

In juni starten we met een informatiecampagne voor de burgers in het kader van "Doe maar digitaal". De campagne zal in het najaar geïntensiveerd worden.

Transformation digitale. Un environnement de test sera disponible au mois de mai pour les partenaires dont le projet sera suffisamment mûr. UnifiedPost et POM accomplissent des progrès rapides tandis que d'autres devraient fournir un effort supplémentaire.

La sécurité sera aux normes, en l'occurrence les normes standard en vigueur sur le marché IT. L'identification passera par les outils mis à la disposition par les services publics, tels que "itsme", l'eID ou des tokens.

Une campagne d'information destinée à la population sera organisée en juin, dans le cadre de l'action "Passer au numérique". La campagne enclenchera la vitesse supérieure à l'automne.

**10.03 Leen Dierick (CD&V):** Mijnheer de minister, ik dank u voor het positieve nieuws. Het blijkt dat er vooruitgang is geboekt en dat de brievenbus op korte termijn gerealiseerd zal worden. Ik meen dat dat een zeer goede zaak is. Er wordt momenteel nog heel veel briefwisseling op papier verstuurd. Dat is niet altijd efficiënt en het is ook vrij duur voor de ondernemingen, als alles via aangetekend schrijven moet verlopen.

**10.03 Leen Dierick (CD&V):** Je me réjouis de la réalisation de ce projet à brève échéance. La correspondance papier n'est en effet pas toujours efficace et son coût est, de surcroît, relativement élevé pour les entreprises.

Ik ben ook blij dat u aandacht hebt voor de beveiliging. Die is immers cruciaal, als we mensen ervan willen overtuigen daarvan gebruik te maken. Het moet veilig verlopen.

Voorts ben ik erover verheugd dat u een informatiecampagne zult opstarten. Dat is heel belangrijk opdat niemand achterblijft. Iedereen moet ervan overtuigd worden om meer de digitale toer op te gaan.

Ik heb in elk geval genoteerd dat juni 2018 een belangrijk tijdstip is. In mei zullen er al tests gebeuren. Ik zal de kwestie zeker blijven volgen. Ik kan het mooie initiatief alleen maar steunen.

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

#### **11 Questions jointes de**

- **Mme Karine Lalieux au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "les écoutes de conversations téléphoniques par Proximus" (n° 25018)**

- **Mme Catherine Fonck au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "les écoutes téléphoniques 'tests' de Proximus en dehors de tout cadre légal" (n° 25067)**

#### **11 Samengevoegde vragen van**

- **mevrouw Karine Lalieux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "het afluisteren van telefoongesprekken door**

**Proximus" (nr. 25018)**

**- mevrouw Catherine Fonck aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de telefoontaptests van Proximus buiten elk wettelijk kader" (nr. 25067)**

**11.01 Karine Lalieux (PS):** Monsieur le ministre, la presse nous apprend que depuis juin 2017, Proximus a écouté des conversations téléphoniques sur son réseau sans l'accord de toutes les personnes concernées. L'information n'a pas été démentie par Proximus qui explique utiliser cet outil spécifique "uniquement pour les problèmes de qualité de certains numéros et seulement si un client fait état d'un problème et demande une analyse". La commission de la vie privée a déjà fait savoir que ces faits pourraient bien être illégaux et donc punissables. Nous sommes actuellement en plein scandale Facebook et il me semble important d'avoir des réponses claires au sujet de l'attitude de Proximus.

Il ressortit donc à la responsabilité de l'État de protéger la vie privée de tous. Une responsabilité doublée quand l'entreprise concernée est publique. Plus inquiétant, cette pratique a eu lieu quelques mois avant l'entrée en vigueur du nouveau règlement européen relatif à la vie privée. En effet, ce règlement impose à partir du 25 mai prochain des responsabilités plus lourdes aux entreprises afin qu'elles assurent le respect de la vie privée de leurs clients.

S'il est compréhensible que certaines PME ont encore du mal à saisir toutes les nuances de cette nouvelle législation, il est inacceptable qu'une grande entreprise publique, acteur de pointe dans les nouvelles technologies, ait pu adopter une telle pratique. D'autant que Proximus annonce fièrement sur son site internet ne pas avoir "attendu l'approbation de cette loi pour préparer ses services et ceux qu'il propose à ses clients".

Monsieur le ministre, confirmez-vous que Proximus a écouté des conversations téléphoniques sans l'accord de toutes les personnes concernées (quand il est question d'un client, c'est en réalité un client en conversation avec un autre client qui n'est sans doute pas au courant que son interlocuteur a un problème de connexion)? Proximus a-t-il cessé cette pratique? Les personnes concernées seront-elles informées que leurs conversations ont été écoutées et des recours qui leur sont offerts? Estimez-vous que Proximus est à l'heure actuelle prête à répondre à toutes les exigences du nouveau règlement européen? Je vous remercie d'avance pour vos réponses.

**11.02 Catherine Fonck (cdH):** Monsieur le ministre, le cadre vient d'être rappelé. J'avais prévu de vous interroger en question d'actualité jeudi dernier à la Chambre mais vous n'étiez pas là. Plutôt que de faire lire votre réponse par un autre ministre, je me suis dit qu'il était plus intéressant d'avoir le débat ici en commission.

Ma collègue vient de rappeler le contexte. C'est vrai qu'il ne faut évidemment pas faire d'amalgame entre les tests menés en interne par Proximus en vue de la mise en œuvre de la nouvelle technologie pour les appels en 4G, baptisée VoLTE et d'autre part, des contrôles de qualité d'appels téléphoniques qui sont menés à la demande de clients, ce qui est différent.

Proximus, par rapport à cela, s'est défendu sur la base de deux

**11.01 Karine Lalieux (PS):** Proximus heeft telefoongesprekken op zijn netwerk afgeluisterd zonder het akkoord van de betrokkenen. Het bedrijf zegt die methode enkel te gebruiken wanneer er zich een kwaliteitsprobleem voordoet met bepaalde nummers en enkel indien de klant dat meldt en een onderzoek vraagt.

De feiten deden zich voor enkele maanden voor de inwerkingtreding van de nieuwe Europese privacyverordening, die de bedrijven ertoe verplicht de privacy van hun klanten in acht te nemen.

Klopt het dat er gesprekken werden afgeluisterd zonder het akkoord van alle betrokkenen? Werden die praktijken stopgezet? Zullen de benadeelde personen van de feiten op de hoogte worden gebracht, alsook van de middelen waarover ze beschikken om zich daartegen te verzetten?

**11.02 Catherine Fonck (cdH):** De interne tests bij Proximus voor het VoLTE-project om bellen via het 4G-netwerk mogelijk te maken, mogen niet worden verward met kwaliteitscontroles van telefoongesprekken die op vraag van de klanten worden uitgevoerd. Proximus verweerde zich door te wijzen op de wettelijke uitzondering. Wat zijn echter de praktische modaliteiten daarvan? Proximus stelde ook dat die controles met toestemming van de

arguments, premièrement en rappelant qu'une exception est prévue dans la loi et deuxièmement, en disant que c'était uniquement à la demande du client et donc avec l'autorisation de celui-ci. Cela ne me convainc guère. En effet, une exception est prévue dans la loi. C'est très clair. En même temps, le tout est de savoir quelles sont les modalités d'application de cette loi.

Quand Proximus dit que c'est uniquement à la demande du client, la loi est tout aussi claire sur le secret des communications: il faut l'autorisation de toutes les personnes concernées et pas seulement d'un des intervenants. Que le client appelle un autre client de Proximus ou que le client de Proximus appelle un correspondant qui n'est pas client de l'opérateur, la même loi s'applique.

En pratique, confirmez-vous que Proximus a écouté des conversations téléphoniques sans l'accord de toutes les personnes concernées? Je ne parle donc pas seulement des clients ni du client qui en fait la demande mais de tous les correspondants quels qu'ils soient. Toutes les écoutes téléphoniques des employés ont-elles concerné d'autres employés ou personnes en dehors de l'entreprise qui n'avaient pas, elles, donné leur accord? Combien de clients, d'employés et d'interlocuteurs de ces personnes sont-ils concernés? Combien d'employés ont pu examiner ces conversations? Les écoutes dans le cadre du test sur la VoLTE se seraient terminés en février 2018. Le confirmez-vous? Est-ce aussi le cas des écoutes pour le contrôle de la qualité d'appel sur les lignes fixes? Ces contrôles de qualité persistent-ils actuellement?

Confirmez-vous qu'il y a eu infraction à la loi relative à la vie privée, si tous les correspondants n'étaient pas informés de l'écoute et n'avaient pas donné leur autorisation? La Commission de la vie privée a pris position sur la question et a annoncé, dans le milieu de la semaine dernière, qu'ils allaient se rencontrer? Cette rencontre a-t-elle bien eu lieu? Quelles suites lui ont-elles été données? Y a-t-il un problème d'interprétation de la part des services juridiques de Proximus? Pourquoi Proximus n'a-t-elle pas demandé un avis à la Commission de la vie privée en temps utile quant aux modalités d'application de la loi? Existe-t-il un problème au niveau des *checks and balances* de l'organisation interne de Proximus? Quels contrôles existent sur les services de Proximus qui prennent des décisions ayant trait à la vie privée?

**11.03 Alexander De Croo**, ministre: Proximus nie formellement que les appels téléphoniques de ses clients sont écoutés. Suite à l'article paru dans *De Tijd* le mardi 17 avril, Proximus souhaite apporter un certain nombre de clarifications.

Conformément à l'article 125, 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> alinéas de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, tout opérateur peut prendre connaissance de toute communication, en ce compris les communications téléphoniques, lorsque les actes visés sont accomplis dans le but exclusif de vérifier le bon fonctionnement du réseau et d'assurer la bonne exécution d'un service de communication électronique. Cette possibilité de dérogation au secret des communications a été confirmée par M. Stefan Veschueren, vice-président de la Commission de la vie privée, ce mardi, sur les antennes de radio.

klant gebeurden, maar krachtens de wet moeten alle betrokkenen toestemming geven, en niet slechts een van de gesprekspartners.

Kunt u bevestigen dat Proximus zonder toestemming van alle partijen telefoongesprekken heeft afgeluisterd? Hebben werknemers andere werknemers of externe personen die geen toestemming hebben gegeven, afgeluisterd? Hoeveel personen werden er afgeluisterd? Hoeveel werknemers hebben dergelijke gesprekken geanalyseerd? Werden de telefoontaps in het kader van de test van het VoLTE-project eind februari 2018 stopgezet? Geldt dat ook voor het afluisteren van gesprekken in het kader van de kwaliteitscontrole van de vaste lijnen, of gaat men daar nog mee door?

Was er een inbreuk op de privacywet? Heeft het bedrijf een gesprek gehad met de Privacycommissie? Is er sprake van een interpretatieprobleem bij de juridische diensten van Proximus? Waarom werd de Privacycommissie niet tijdig om advies gevraagd?

**11.03 Minister Alexander De Croo**: Proximus ontkent formeel dat telefoongesprekken van klanten afgeluisterd worden. Krachtens de wet kan elke operator kennisnemen van elke communicatie, teneinde de goede werking van het netwerk te controleren en de goede uitvoering van de elektronische communicatiedienst te verzekeren. Dit recht werd bevestigd door de ondervoorzitter van de Privacycommissie.

Proximus maakt zelden gebruik

Proximus ne fait qu'exceptionnellement usage de cette possibilité et ne l'utilise que dans le cas prévu à l'article 125. Ainsi, pour les lignes fixes, sur base d'une plainte claire d'un client et à la demande de ce dernier, treize lignes ont été examinées en 2017. En 2018, il y a eu trois cas à ce jour. Ces lignes ont été testées pour déterminer la cause des problèmes de qualité.

Depuis la mi-2017, une petite partie des appels mobiles a été effectuée en utilisant la récente technologie VoLTE. Lors de la phase de test, et seulement pour cette technologie, donc pas pour la 2G et la 3G, les appels ont été stockés temporairement et pendant un maximum de cinq jours. Quelques appels de collaborateurs de Proximus ont été écoutés à la demande de ces derniers afin de vérifier la qualité de ces appels.

Cette phase de test s'est achevée début février 2018. Depuis lors, aucun appel n'est stocké ou écouté.

L'accès à l'outil de contrôle de qualité est strictement contrôlé et disponible seulement pour un nombre très limité de techniciens habilités. Le cadre légal ne prévoit aucune information préalable de l'IBPT ou de la Commission de protection de la vie privée.

Suite à la publication de l'article en question, Proximus a pris contact avec ces deux autorités afin d'apporter toutes les clarifications nécessaires.

**11.04 Karine Lalieux (PS):** Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse. Il faut quand même comprendre l'émoi des citoyens. Nous sommes en pleine affaire Facebook, qui fait énormément de bruit. Je comprends que Proximus puisse faire des tests techniques, mais je pense qu'aujourd'hui, il serait prudent de prévenir quand on fait cela, même si ce n'est pas nécessaire selon l'article 125, la Commission de protection de la vie privée et l'IBPT; et peut-être aussi prévenir les clients pour leur expliquer en quoi consiste un test sur l'écoute et sur la technologie, afin qu'ils soient au courant, qu'ils donnent leur accord et qu'ils préviennent peut-être aussi leurs interlocuteurs. Aujourd'hui, avec toutes les nouvelles technologies, on se demande souvent si nous avons encore des conversations privées, ou si tout sera un jour mis sur la place publique.

**11.05 Catherine Fonck (cdH):** Monsieur le ministre, vous reprenez l'expression et les termes exacts de Proximus. Vous vous faites le porte-parole de Proximus. Vous dites que la Commission de protection de la vie privée a confirmé que la loi prévoit une exception. Certes: je le disais tout à l'heure. Mais la Commission de protection de la vie privée a aussi clarifié que tous les correspondants devaient être prévenus en cas de levée du secret des communications.

Ici, vous ne répondez toujours pas à la vraie question. Le client qui demande un examen de la qualité de sa ligne était-il au courant? Oui, il avait certainement donné son accord. Mais il ne parle pas tout seul. Il parle avec un correspondant.

Je répète chaque fois la vraie question et vous n'y répondez pas. Proximus, habilement, non plus. Les correspondants de ces clients étaient-ils informés et avaient-ils donné leur autorisation? Chacun,

van deze mogelijkheid. In 2017 werden er dertien lijnen onderzocht, in 2018 drie. Tijdens de testfase werden de opgenomen telefoongesprekken maximum vijf dagen bewaard. Een aantal telefoongesprekken van medewerkers van Proximus werden op verzoek van de betrokkenen afgeluisterd om de kwaliteit ervan te controleren.

Sinds februari wordt er geen enkel gesprek meer opgeslagen of beluisterd. Er zijn slechts enkele gemachtigde technici die instaan voor de kwaliteitscontrole. Het wettelijk kader voorziet niet in een voorafgaande informatie van het BIPT of de Privacycommissie. Proximus heeft met beide bevoegde diensten contact opgenomen om de nodige verduidelijkingen te geven.

**11.04 Karine Lalieux (PS):** Ik begrijp de argumenten die u naar voren schuift, maar het zou goed zijn indien de bevoegde diensten en de klanten vooraf van dergelijke tests op de hoogte zouden worden gebracht, zeker in de huidige context.

**11.05 Catherine Fonck (cdH):** U herhaalt wat Proximus heeft gezegd. De Privacycommissie heeft erkend dat de wet in een uitzondering voorziet, maar heeft er ook op gewezen dat alle gesprekspartners moesten worden geïnformeerd. De klant die vraagt dat de kwaliteit van zijn telefoonverbinding zou worden getest, weet immers dat hij wordt afgeluisterd, maar dat geldt niet voor zijn gesprekspartner.

U ontwijkt de enige vraag die hier gesteld wordt. Indien hun

vous comme Proximus, évite d'y répondre. Combien de correspondants de ces clients ont-ils été écoutés? Oui ou non ont-ils été informés?

Monsieur le ministre, nous devons clarifier ces points, sans quoi tous les doutes sont permis. Je suis assez fan des nouvelles technologies, mais à la condition que les garde-fous restent équilibrés lorsque des enjeux aussi importants que le respect de la vie privée sont en cause.

Je vous appelle, en tant que ministre en charge, à clarifier ce point, et j'appelle également Proximus à le faire. Si les conversations des fameux clients qui avaient donné leur autorisation avec des correspondants qui eux n'ont pas donné leur autorisation ont effectivement été écoutées, les correspondants doivent être prévenus. Je vous demande expressément que cette pratique ne soit pas poursuivie. Sinon, nous serions hors-la-loi et nous nous trouverions dans une situation totalement inacceptable par rapport au respect de la vie privée.

Soit vous répondez maintenant, soit je déposerai à nouveau une question. Je veux savoir si oui ou non les correspondants de ces fameux clients qui, eux, avaient donné leur autorisation, ont été informés, et s'ils avaient donné leur autorisation ou non. Pouvez-vous répondre maintenant?

**11.06 Alexander De Croo**, ministre: Madame Fonck, j'ai parfaitement compris votre question. Il est inutile que vous la répétiez.

Votre interprétation me semble correcte. En effet, selon moi, lorsqu'on réalise un test, il est normal d'en informer tous les participants. La personne qui l'a demandé a été mise au courant. De mon côté, je n'ai pas obtenu de réponse au sujet de l'utilisateur qui n'est pas titulaire de la ligne ou du service. Cette question est parfaitement légitime. Je vais donc m'informer auprès de Proximus. Bref, je trouve normal qu'on informe les usagers du déroulement d'un test.

**11.07 Catherine Fonck** (cdH): Monsieur le ministre, je vous remercie. Je considère que depuis une semaine, il est vachement temps d'éclaircir cette situation. J'insiste, monsieur le ministre: il ne s'agit pas seulement d'informer un correspondant qui est un client de l'entreprise. Ce sont tous les usagers qui doivent l'être. Proximus doit respecter la vie privée non seulement de ses clients mais aussi des correspondants en général – quel que soit leur opérateur. Je vous remercie par avance de faire rapidement toute la lumière sur ce dossier. Si Proximus ne respecte pas la règle l'obligeant à prévenir chaque correspondant pour obtenir ensuite son autorisation, je vous demande alors de faire cesser cette pratique.

**11.08 Alexander De Croo**, ministre: Madame Fonck, je dois encore préciser quelque chose. Vous dites m'avoir posé la question. Or, jeudi, j'étais absent. J'ai reçu un document indiquant: "Objet: écoutes téléphoniques - test de Proximus hors du cadre légal". Vous m'interrogez aujourd'hui. Je vous ai répondu que cette question était tout à fait légitime, mais c'est la première fois que vous me la posez. Peut-être avez-vous déjà interrogé l'un de mes collègues, mais je ne puis accepter que vous prétendiez que je ne vous ai pas répondu la semaine dernière. C'est la première fois que vous m'en parlez.

gesprekken afgeluisterd werden moeten de klanten daarvan ingelicht worden. Bovendien moeten dergelijke praktijken alleszins stopgezet worden.

**11.06 Minister Alexander De Croo**: Ik ben het met u eens: eenieder die aan een test meewerkt, moet daarvan op de hoogte gesteld worden. Wat de opgebeldde persoon betreft heb ik geen antwoord gekregen en ik zal daarover navraag doen.

**11.09 Catherine Fonck** (cdH): Monsieur le ministre, tout d'abord, vous avez reçu ma question d'actualité qui avait été transformée en question orale, en raison de votre absence. Une question d'actualité n'est pas un roman.

Ensuite, je vous interroge aujourd'hui. Comme ministre responsable du dossier, vous ne vous êtes pas posé de question à ce sujet? C'est ce qui me préoccupe le plus, si je puis vous parler en toute honnêteté. Il s'agit quand même de votre boulot et de votre responsabilité. Je vous remercie.

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

**12 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 "la nouvelle politique de rémunération des cadres de bpost en lien avec l'absentéisme des employés" (n° 25106)**

**12 Vraag van de heer Gilles Vanden Burre aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "het nieuwe verloningsbeleid voor het midden- en topmanagement van bpost in functie van het absentisme van hun ondergeschikten" (nr. 25106)**

**12.01 Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, un nouveau mode de rémunération a été mis en place au début de cette année chez bpost. Il s'applique à l'ensemble du middle et du top management. Désormais, la partie variable du salaire de cette partie du personnel est notamment conditionnée au taux d'absentéisme à court terme des travailleurs qu'ils chapeautent.

En clair, plus les employés et ouvriers du groupe enregistreront d'absences de courte durée (un mois maximum), moins leurs supérieurs gagneront d'argent. Cet indicateur dit de "bien-être" influe pour 15 % sur la partie modulable de leur salaire. Il sera mesuré globalement dans l'entreprise. Quant aux objectifs fixés individuellement aux managers à ce niveau, ils sont confidentiels selon bpost.

Si bpost évoque l'instauration d'un cercle vertueux, il est légitime de s'interroger sur les potentielles dérives d'une telle mesure. Il est en effet difficile de ne pas s'imaginer un manager, stressé parce qu'il pourrait gagner moins, mettre de la pression abusivement sur le personnel avec qui il est en contact direct.

Monsieur le ministre, ces préoccupations m'amènent à vous poser les questions suivantes. Quel est l'objectif général poursuivi par bpost en appliquant une telle mesure? Est-ce le fait de motiver ses cadres, d'augmenter la productivité du personnel ou d'augmenter le bien-être au travail? Comment sera encadrée cette nouvelle mesure et comment d'éventuelles dérives pourront être évitées? Une évaluation de la mesure est-elle prévue, en lien avec le bien-être des équipes et du personnel au sein de bpost?

**12.01 Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Sinds dit jaar is het variabele loon van het midden- en topmanagement bij bpost afhankelijk van de korte ziekteverzuimperiodes van hun medewerkers.

Hoe vaker die minder dan een maand afwezig blijven, hoe minder hun chefs verdienen. Die zogenaamde welzijnsindicator bepaalt 15% van het variabele deel van het loon. Hij wordt over het hele bedrijf gemeten. De individuele doelstellingen die aan de managers worden opgelegd, zijn confidencieel.

Er rijzen vragen omtrent de mogelijke uitwassen van die maatregel. Een manager die onder druk staat omdat er loonverlies dreigt, zou het personeel met wie hij rechtstreeks in contact staat, wel eens onterecht onder druk kunnen zetten.

Wel doel heeft bpost met die techniek voor ogen: zijn kaderpersoneel motiveren, de productiviteit opdrijven of het welzijn op het werk bevorderen? Hoe zal een en ander worden geregeld en hoe kunnen mogelijke uitwassen worden voorkomen? Is er een

evaluatie gepland, waarbij rekening wordt gehouden met het welzijn op het werk?

**12.02 Alexander De Croo**, ministre: Bpost considère ses collaborateurs comme l'un de ses atouts les plus importants pour réaliser la stratégie de l'entreprise. Le bien-être des employés est essentiel pour atteindre les objectifs tant financiers que qualitatifs. Le bien-être et l'engagement des employés sont suivis par le biais d'indicateurs tels que l'absentéisme et l'indice de loyauté des clients. Ces indicateurs relèvent que des initiatives sont nécessaires pour améliorer le bien-être des collaborateurs tant au niveau de l'entreprise qu'au niveau de leur environnement spécifique. De plus, les résultats des enquêtes de ces dernières années ont montré une corrélation claire entre l'engagement, le niveau de stress et l'absentéisme parmi le personnel.

Afin de soutenir et de renforcer cette politique, le bien-être du personnel, mesuré par le taux d'absentéisme à court terme, sera ajouté à partir de 2018 aux indicateurs déterminant la rémunération variable du management.

**12.02 Minister Alexander De Croo**: Voor bpost vormt het personeel een essentiële schakel om de bedrijfsstrategie te kunnen verwezenlijken en is personeelswelzijn cruciaal om de financiële en kwalitatieve doelstellingen te bereiken. Het welzijn en de inzet van het personeel worden gemonitord aan de hand van indicatoren zoals het verzuim en de klantenloyaliteitsindex. Op grond van die indicatoren worden er initiatieven genomen om de situatie van het personeel te verbeteren. Uit de jongste enquêtes blijkt dat er een correlatie bestaat tussen inzet, stressniveau en verzuim.

Om dat beleid te versterken zal het welzijn van het personeel, dat gemeten wordt via het kort verzuim, toegevoegd worden aan de lijst van indicatoren die gehanteerd worden om de variabele vergoeding van het management te bepalen.

**12.03 Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, je vous remercie mais vous ne répondez pas vraiment à ce qui est relatif à l'encadrement de la mesure ou à son évaluation. Les enquêtes de satisfaction du personnel de bpost ces dernières années sont plutôt positives et tant mieux! Dans la presse, SD Worx a qualifié ce système d'unique et a dit qu'on n'avait jamais vu cela! Ce n'est pas pour autant qu'il est mauvais mais cela veut malgré tout dire que l'on est dans un système qui est clairement neuf et qui, dès lors, pourrait potentiellement comporter des biais ou des impacts sous-estimés qui pourraient être négatifs. À ce stade, nous n'avons pas d'objectivation mais il est cependant clair que, sur papier, des dérives potentielles pourraient être imaginées.

Il me semble important que l'on puisse revenir sur le cadre et sur l'évaluation de cette mesure. Votre réponse est un peu courte et je reviendrai certainement sur ce sujet ultérieurement.

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

*La réunion publique de commission est levée à 15.09 heures.  
De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.09 uur.*

**12.03 Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): U hebt geen antwoord gegeven op mijn vraag betreffende de omkadering van de maatregel en de evaluatie ervan. SD Worx heeft het systeem als uniek en ongezien bestempeld! Het is een nieuw systeem dat negatieve gevolgen zou kunnen hebben die mogelijk onderzocht worden. Op dit moment zijn er geen objectieve cijfers beschikbaar, maar uitwassen zijn mogelijk.

Ik zal daarom later hierop terugkomen.

