

COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

DINSDAG 6 MAART 2018

Namiddag

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

du

MARDI 6 MARS 2018

Après-midi

La réunion publique de commission est ouverte à 14.22 heures et présidée par Mme Karine Lalieux.
De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.22 uur en voorgezeten door mevrouw Karine Lalieux.

01 Question de M. Jean-Jacques Flahaux au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "le commerce électronique dans les entreprises de l'UE" (n° 22564)

01 Vraag van de heer Jean-Jacques Flahaux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de intra-Europese e-commerce" (nr. 22564)

01.01 Jean-Jacques Flahaux (MR): Madame la présidente, monsieur le ministre, selon une étude d'Eurostat, publiée le 14 décembre dernier, une entreprise de l'Union européenne sur six a vendu sur le web en 2016. Ces ventes web comprennent tant les ventes aux consommateurs individuels qu'aux autres entreprises. La part des entreprises de l'Union européenne ayant réalisé des ventes web a progressé entre 2010 et 2014, passant de 12 % à environ 16 % – selon les chiffres les plus récents dont je dispose –, mais est depuis restée relativement stable.

Parmi ces entreprises, en 2016, 97 % ont vendu au sein même de leur pays tandis que seulement 44 % ont effectué des ventes à des clients situés dans d'autres États membres de l'Union européenne.

Monsieur le ministre, quels sont les principaux freins au commerce électronique transfrontalier au sein de l'Union européenne rencontrés par les entreprises belges? Je sais que ce problème vous concerne particulièrement

Quels sont les pays partenaires avec lesquels nos entreprises rencontrent davantage de difficultés ou de facilités dans leurs échanges commerciaux électroniques?

Existe-t-il un agenda au sein de l'Union européenne afin de créer les conditions adéquates pour davantage d'échanges transfrontaliers?

Où la Belgique se situe-t-elle parmi ses partenaires de l'Union européenne dans les échanges commerciaux électroniques? En effet, je crois savoir que les Pays-Bas et l'Allemagne sont en avance par rapport à la Belgique sur ce terrain.

01.02 Alexander De Croo, ministre: Monsieur Flahaux, certains obstacles rencontrés par les entreprises belges qui souhaitent vendre en ligne dans un autre pays de l'Union européenne ne sont pas spécifiques à la Belgique mais concernent la majorité des pays européens. Il s'agit, entre autres, des frais élevés de livraison ou de renvoi de produits, les difficultés liées aux règlements de réclamation et les litiges ou les coûts liés à l'adaptation de l'étiquetage aux exigences du marché de destination.

D'autres obstacles sont plus spécifiques à la Belgique. Je citerai ici les plus importants. La législation du travail rend difficile le recours au travail de nuit mais les règles régissant le travail de nuit et du dimanche dans le secteur du commerce électronique sont assouplies depuis le 1^{er} janvier 2018. L'affectation

temporaire de personnel pour répondre à des pics de demandes est rendue difficile sous la législation du travail actuelle. De plus, les coûts de la main-d'œuvre appliqués en Belgique sont relativement élevés par rapport aux pays voisins. En outre, comme souligné dans l'avis sur l'e-commerce de l'IBPT, toute une série de freins sont liés aux caractéristiques de l'économie belge.

Nous ne disposons malheureusement pas d'information relative aux difficultés ou aux facilités que les entreprises de e-commerce belges rencontreraient sur les marchés spécifiques en Europe.

Dans le cadre de sa stratégie pour un marché numérique unique (la stratégie DSM), la Commission européenne a adopté plusieurs propositions législatives visant à stimuler le commerce électronique transfrontières pour les citoyens et les entreprises d'Europe. Elle a adopté deux propositions de directives visant à harmoniser les règles régissant les contrats numériques dans le cadre du commerce électronique transfrontières, un règlement visant à renforcer la coopération entre les autorités nationales dans le cadre des infractions transfrontières à la législation en matière de protection des consommateurs, un règlement relatif au service des livraisons transfrontières de colis, ainsi que des initiatives législatives en vue de réduire les charges administratives pesant sur les entreprises en raison de la disparité des régimes de TVA. Une réforme de la TVA pour l'e-commerce a aussi été adoptée fin 2017.

La Belgique est très bien positionnée en Europe en ce qui concerne les transactions électroniques. En termes de parts du chiffre d'affaires, elle se situe en deuxième position dans l'Europe des 28, derrière l'Irlande, en 2016. Cette bonne position tient essentiellement aux transactions B to B, notamment via Electronic Data Interchange qui consistent en des échanges d'ordinateur à ordinateur de documents commerciaux et, dans une moindre mesure, via les échanges par internet. Par contre, en ce qui concerne le commerce B to C, la Belgique est en queue de peloton et se situe derrière ses voisins.

01.03 Jean-Jacques Flahaux (MR): Monsieur le ministre, merci pour votre réponse complète.

Dans ce domaine, il serait aussi important, en connexion avec votre collègue de l'Économie et les ministres régionaux, de mener une action pour mieux faire connaître les possibilités du commerce électronique. Je pense aux petits commerçants qui n'ont pas la technologie des grandes boîtes. Ma crainte – qui est en même temps un constat – est que de plus en plus de transactions se fassent par ce biais et que les petits commerçants en soient victimes.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

La **présidente**: Monsieur le ministre, je constate que les parlementaires de cette commission ont pris l'habitude de ne plus venir poser leurs questions! Cela devient un peu fatigant! Je note donc l'absence de Mme de Coster-Bauchau pour sa question n° 22291. Les questions n° 22311 et n° 22312 de Mme Jadin sont transformées en questions écrites.

02 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 "la neutralité du net et le projet pilot My Apps Space de Proximus" (n° 22352)

- M. Raoul Hedebouw au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la neutralité du net" (n° 22637)

- M. Gilles Foret au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la fin de la neutralité du web" (n° 22723)

- 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 neutralité du web et la polémique avec Mme Dominique Leroy, CEO de Proximus" (n° 22818)

- M. Marco Van Hees au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la neutralité du net" (n° 24085)

02 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Karine Lalieux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de netneutraliteit en het pilootproject My Apps Space van Proximus" (nr. 22352)

- de heer Raoul Hedebouw aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de neutraliteit van het internet" (nr. 22637)

- de heer Gilles Foret aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "het einde van de netneutraliteit" (nr. 22723)
- de heer Gilles Vanden Burre aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de netneutraliteit en de polemiek met mevrouw Dominique Leroy, de CEO van Proximus" (nr. 22818)
- de heer Marco Van Hees aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de neutraliteit van het internet" (nr. 24085)

02.01 **Karine Lalieux** (PS): Monsieur le ministre, la pratique du *zero rating* est une regrettable exception au principe de la neutralité du net. Elle autorise les opérateurs, sous certaines conditions, à ne pas comptabiliser dans les volumes de données téléchargées par mois, celles qui le sont à partir d'un site internet ou d'une application particulière. C'est ainsi que Proximus et Base offrent ou ont offert les données téléchargées sur des applications comme Facebook ou YouTube, sans contrepartie de la part de ces géants du net.

Dans le rapport annuel de l'IBPT concernant la surveillance exercée sur la neutralité du net en Belgique, on apprend que Proximus a lancé un projet-pilote appelé *My Apps Space*. Celui-ci permet à des entreprises de "sponsoriser" des données mobiles. Plus précisément, une entreprise paie Proximus et, en échange, les données téléchargées par les clients de Proximus sur l'application de cette entreprise ne seront pas comptabilisées dans les données mensuelles auxquelles a droit le client dans son abonnement.

Au moment de publier son rapport, le 30 avril 2017, l'IBPT ne s'était pas encore prononcé sur ce projet-pilote qu'il continuait à "surveiller". Mais une interprétation du règlement européen protégeant la neutralité du net qui autoriserait une telle pratique mettrait à mal l'équilibre qu'entend protéger le règlement. Non seulement, il permettrait à un opérateur de différencier les contenus en fonction d'intérêts commerciaux directs et non pas pour des raisons de gestion du trafic, mais en plus, il porterait gravement atteinte au *level playing field* des entreprises actives sur le net. En effet, les petites ou moyennes entreprises belges à qui s'adresse ce projet-pilote devraient payer pour obtenir un service qui est offert gracieusement par Proximus aux multinationales.

Monsieur le ministre, estimez-vous qu'un tel projet soit compatible avec le principe de neutralité du net? Considérez-vous qu'il met en péril le *level playing field* au détriment des entreprises qui ne sont pas des géants du net? Depuis le 30 avril dernier, l'IBPT a-t-il clarifié sa position sur ce sujet?

02.02 **Marco Van Hees** (PTB-GO!): Madame la présidente, monsieur le ministre, les États-Unis veulent abroger la neutralité du net, un principe fondateur d'internet. À l'issue d'un vote, la Commission fédérale des Communications a ainsi mis un terme, le 14 décembre 2017 aux États-Unis, à la garantie d'un traitement égal des flux de données par les opérateurs.

Les défenseurs de la neutralité du net craignent, à juste titre, que cela ne signifie pour les internautes des accès différenciés à internet, s'agissant de coût ou de vitesse aussi bien que de contenu, avec un grand risque pour la liberté d'expression. Car la neutralité du net permet à de petits acteurs de grandir en bénéficiant d'un accès égal à celui des géants, sans devoir payer des frais exorbitants pour accéder à des "tuyaux" performants.

Abandonner le principe de la neutralité du net revient donc à donner une influence démesurée aux fournisseurs d'accès. Or, pour eux, le principe de neutralité du net représente un obstacle au profit. En Belgique, l'IBPT dit qu'il n'y a pas réellement de menace. Pourtant, Dominique Leroy, la CEO de Proximus a exprimé l'idée qu'il faudrait poser des limites à la neutralité du net, disant ne pas trouver normal que de grands acteurs utilisent énormément de bande passante pour la vidéo et la 4k - la vidéo à très haute définition -, sans être facturés pour ces services, ce qui l'oblige, selon elle, à augmenter les tarifs pour les consommateurs.

Monsieur le ministre, quelles sont les réactions, belge et européenne, par rapport à cette mesure dangereuse pour la liberté d'expression? Par ailleurs, quelle est votre réaction face aux velléités de remettre en question ce principe en Belgique, notamment de la part de Proximus et de Dominique Leroy? D'autant qu'on sait que Proximus est adepte du *zero rating*, mais elle a peut-être revu sa position entre-temps; je vous pose la question.

Dans votre réponse à une de mes questions sur le sujet, en mars 2016, vous aviez dit partager mes inquiétudes au sujet de la neutralité du net. Dès lors, en tant que ministre de tutelle de Proximus, allez-vous

rappeler Mme Leroy à l'ordre?

02.03 Alexander De Croo, ministre: Monsieur le président, chers collègues, je suis favorable au principe de neutralité de l'internet. Il doit conduire à une bonne expérience d'utilisateur pour les clients et à une égalité des chances pour ceux qui souhaitent proposer des services via internet.

Un règlement européen sur la neutralité de l'internet a été adopté le 25 novembre 2015. Je l'ai soutenu au Conseil européen. Le *zero rating* n'est pas interdit par la réglementation européenne dans tous les cas. Lorsque le volume des données compris dans l'abonnement internet est épuisé, il est interdit de laisser le *zero rating* continuer, alors que d'autres applications ne peuvent plus être consultées ou sont ralenties. Par ailleurs, lorsque le forfait n'est pas encore épuisé, les régulateurs, comme l'IBPT en Belgique, doivent analyser, selon les règles européennes, si les droits des utilisateurs finaux de consulter ou fournir des informations et applications de leur choix ne sont pas compris. Cela peut être le cas, en particulier lorsqu'un volume de données insuffisant est proposé dans un plan tarifaire incluant un *zero rating* de certaines applications ou d'une seule application.

L'IBPT me signale qu'un développeur belge d'une application de *chat* s'est récemment plaint que le *zero rating* de l'application favorite dans les offres Tuttimus, Mobilus et Minimus de Proximus l'empêchait de concurrencer, par exemple, WhatsApp.

Fin janvier 2017, l'IBPT a publié un rapport d'analyse concernant les offres de Proximus. L'IBPT a conclu que les droits d'utilisateur n'étaient pas compromis vu les informations obtenues, les chiffres et le volume suffisant de données inclus dans les offres de Proximus, afin de consulter librement du contenu sur internet et ces applications.

Le projet-pilote *My Apps Space* a été stoppé le 21 novembre 2017 sur la base d'une décision commerciale de Proximus. Avant cela, l'IBPT avait effectivement demandé des données à Proximus et avait examiné le cas en interne. Mais, comme il a été mis fin à cette pratique, l'évaluation n'a pas été complétée.

En ce qui concerne la situation aux États-Unis, la décision des autorités américaines n'a aucun impact sur les usagers en Belgique, étant donné que quiconque propose un service d'accès à internet en Belgique est tenu de respecter le règlement européen. Les entreprises belges actives aux États-Unis peuvent ressentir un impact si les opérateurs de télécoms ne respectent pas le principe de neutralité du net. Leurs services en ligne peuvent être ralentis s'ils ne consentent pas à payer un supplément.

En ce qui concerne la politique belge et européenne, il n'est pas question d'abroger, comme aux États-Unis, le principe de neutralité du net tel qu'il est inscrit dans le règlement européen. En ce qui me concerne, le droit d'accès à internet, ouvert sans discrimination ou intervention, devra rester inscrit dans le droit de l'Union européenne.

L'objectif de veiller à ce qu'une large gamme de contenu et de services soit disponible ne sera pas atteint en imposant une charge aux fournisseurs de contenu et de services sur internet. Je n'approuve donc pas l'idée de Mme Leroy, et je l'ai communiqué à la presse.

Souligner l'importance de la neutralité du net auprès de Proximus, au nom des consommateurs et des acteurs internet belges, ne me pose pas de problème. Ce sont l'économie numérique et ses usagers qui ont le plus à perdre d'une remise en question du principe de neutralité du net.

02.04 Karine Lalieux (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie.

Je pense qu'aujourd'hui, le secteur, incluant Proximus et Base, est en train de tester jusqu'où il peut aller dans le cadre de la neutralité du net. Il y a *zero rating*; je ne suis pas d'accord avec l'analyse de l'IBPT.

Ensuite, cette application a été arrêtée. Dans ce cas, l'IBPT aurait dû aller jusqu'au bout de son évaluation. Il s'agissait au moins d'un avis de l'IBPT sur une pratique qui sera peut-être reprise par d'autres. Stopper un avis parce que l'application est stoppée, cela me paraît ridicule.

Je vais demander à la commission d'écrire à l'IBPT pour qu'elle poursuive son avis, puisque l'Institut dépend maintenant du parlement et non pas de vous, monsieur le ministre. Cela n'a aucun sens de mettre fin à une évaluation.

Il faut à chaque fois répéter les choses avec fermeté. Je sais que l'IBPT n'a jamais été ferme par rapport à la neutralité du net et ne l'a jamais soutenue; heureusement que le parlement l'a fait. Il faut être ferme par rapport à tous les ballons d'essai que lancent les opérateurs télécoms; ils le font parce que la neutralité du net les dérange. Comme vous l'avez dit, c'est important pour le développement de ce secteur, pour les start-ups, pour les PME et pour la liberté d'expression sur le net.

02.05 Marco Van Hees (PTB-GO!): Monsieur le ministre, je vous remercie.

Les raisons commerciales ne sont pas les meilleures raisons pour stopper une initiative. Un arrêt sur des questions de principe aurait été une meilleure chose. Je note en tout cas, avec satisfaction, que vous n'approuvez pas la décision de Mme Leroy.

Le *zero rating* est une porte d'entrée aux initiatives à l'encontre de la neutralité du net. Il faudra continuer à faire preuve de vigilance face à cette tentative des opérateurs. J'examinerai vos réponses aux différents points à tête reposée.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

03 Question de Mme Isabelle Poncelet au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "le bureau de distribution bpost de Vielsalm" (n° 22838)

03 Vraag van mevrouw Isabelle Poncelet aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "het uitreikingskantoor van bpost te Vielsalm" (nr. 22838)

03.01 Isabelle Poncelet (cdH): Madame la présidente, monsieur le ministre, ma question concerne les services postaux et, notamment, le bureau de distribution de bpost à Vielsalm.

Les facteurs de Vielsalm viennent d'être informés qu'ils devront prochainement prendre leur service à Saint-Vith, où sera construit un nouveau centre logistique de bpost, sur le zoning industriel. Le déménagement devrait probablement avoir lieu au printemps 2020. Dans le cadre de la réorganisation de la poste, un terrain viendrait, en effet, d'être acquis pour y construire le *mail center* d'Amel. Ce centre regrouperait les bureaux distributeurs de Vielsalm, Saint-Vith, Stavelot, Malmedy, Bullange et Waimes, soit un total de 93 tournées.

30 à 40 facteurs seraient concernés par ce déménagement. Alors que les tournées sont de plus en plus lourdes et donc pénibles, le nombre supplémentaire de kilomètres à parcourir ne va pas arranger les choses pour ces facteurs. En effet, il y aura plus de kilomètres à parcourir entre le domicile et le lieu de travail, mais aussi plus de kilomètres pour distribuer les journaux et le courrier; une vingtaine de kilomètres séparant les deux localités.

Monsieur le ministre, confirmez-vous ces informations? Si oui, pouvez-vous me donner des précisions quant à l'agenda prévu pour ce déménagement? Combien de facteurs exactement sont-ils concernés? Pensez-vous que les facteurs pourront être aussi efficaces avec des temps de trajets allongés de la sorte? Confirmez-vous que les guichets bpost de Vielsalm seront bien maintenus ouverts?

03.02 Alexander De Croo, ministre: Madame, en effet, bpost nous informe qu'il y a bien un projet en cours pour la construction d'un nouveau *mail center* à Saint-Vith. Dans ce bâtiment, bpost va rassembler les distributeurs et les employés des six bureaux de distribution suivants; Vielsalm, Bullange, Saint-Vith, Waimes, Malmedy et Stavelot. Il s'agit de 95 services de distribution, 15 services administratifs et des services d'entretien. Environ 180 personnes sont concernées par cette réorganisation.

En ce qui concerne les kilomètres à parcourir pour rejoindre les itinéraires de tournée, ceux-ci peuvent effectivement augmenter la durée, mais ces temps de trajet seront naturellement intégrés dans le service. Pour certains employés, il y aura, en effet, plus de kilomètres à parcourir entre le domicile et le lieu de travail; pour d'autres, moins. Ces déplacements sont indemnisés au prorata de la distance.

Les travaux commenceront dans le courant de cette année. Bpost espère pouvoir accomplir tous les déménagements d'ici 2020.

La réalisation du *mail center* de Saint-Vith cadre dans l'exécution du plan stratégique de bpost qui prévoit le regroupement de plus de 400 bureaux de distribution et de 61 *mail centers* pour l'entièreté du pays. Le service au guichet n'est pas impliqué. En effet, conformément au contrat de gestion, bpost garantit un bureau de poste dans chaque commune du pays. Chacune des communes impliquées dans cette réorganisation continuera donc à avoir un bureau de poste.

03.03 Isabelle Poncelet (cdH): Je remercie le ministre pour ces informations. J'en ferai part à ceux qui m'ont fait la demande et je reviendrai peut-être vers vous.

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

La **présidente**: Les questions n° 22899 de Mme Ben Hamou et n° 22375 de M. Calomne sont reportées. La question n° 22575 de M. Foret est supprimée. J'en ai marre des personnes qui n'excusent pas leur absence. Elles recevront un email de la part du secrétariat. Toutes les questions de Mme Jadin sont transformées en questions écrites.

04 Question de Mme Isabelle Poncelet au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "le déménagement du bureau de poste de Libramont" (n° 22925)

04 Vraag van mevrouw Isabelle Poncelet aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de verhuizing van het postkantoor van Libramont" (nr. 22925)

04.01 Isabelle Poncelet (cdH): Madame la présidente, monsieur le ministre, cette question concerne à nouveau bpost, à Libramont cette fois. Situé à côté de la gare de Libramont, l'ancien bureau de poste devait fermer pour emménager, le vendredi 12 janvier, dans ses nouveaux locaux au zoning commercial de l'Aliénau à Recogne, un village voisin. L'ouverture du nouveau bureau de poste n'a toutefois pas pu avoir lieu comme prévu le 12 janvier suite à un problème technique. En effet, il apparaît que bpost n'aurait pas demandé à Proximus de venir faire les nouveaux branchements et raccordements pour les connexions téléphoniques et internet. Le déménagement est dès lors reporté à une date ultérieure.

Par ailleurs, il me revient que le choix de l'Aliénau à Recogne pose problème car le nouveau site ne dispose pas de la même visibilité et des mêmes facilités d'accès pour les clients. Le bureau de poste actuel situé près de la gare est très pratique pour les personnes qui souhaitent se rendre au bureau à pied.

Monsieur le ministre, confirmez-vous ces informations? Quand le déménagement est-il précisément prévu? En sait-on plus aujourd'hui? Pourriez-vous envisager la création d'un point poste aux alentours de la gare de Libramont qui est très fréquentée et se trouve au centre de la province de Luxembourg?

04.02 Alexander De Croo, ministre: Madame la présidente, bpost nous informe que le bureau de poste de Libramont est opérationnel depuis le 19 janvier dernier. L'ouverture était prévue le 12 janvier mais, en raison d'une erreur humaine, la connexion ICT n'était pas fonctionnelle à temps.

La nouvelle localisation a été choisie par bpost car elle est située dans une zone commerciale, à proximité de nombreux autres magasins et prestataires de services. Cependant, ce zoning commercial est situé en dehors du centre-ville et donc plus difficilement accessible pour les personnes âgées ou sans moyen de transport. Par conséquent, bpost a lancé la procédure pour l'installation d'un point poste dans le centre de Libramont.

04.03 Isabelle Poncelet (cdH): Merci pour ces précisions, monsieur le ministre.

Je suis heureuse d'entendre qu'un point poste sera installé à Libramont, mais dans le futur. Ce n'est pas encore le cas.

04.04 Alexander De Croo, ministre: La procédure a été lancée.

04.05 Isabelle Poncelet (cdH): Combien de temps cela prendra-t-il?

04.06 Alexander De Croo, ministre: Un certain temps.

04.07 Isabelle Poncelet (cdH): Cela, c'est moins précis, mais merci quand même!

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

05 Question 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 "l'absence d'information des consommateurs dans les avis de paiement électroniques de Proximus" (n° 23175)

05 Vraag van mevrouw Karine Lalieux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "het ontbreken van verplichte vermeldingen op de elektronische betalingsberichten van Proximus" (nr. 23175)

05.01 Karine Lalieux (PS): Monsieur le ministre, les factures des opérateurs télécoms à destination des consommateurs doivent obligatoirement contenir une série de mentions, notamment la référence au site de comparaison tarifaire, les informations nécessaires pour permettre l'*Easy switch*, l'avertissement des prochains changements de tarifs et l'information au consommateur qu'il peut, à ce moment-là, changer d'opérateur sans frais et sans aucun délai.

Si ces mentions figurent bien sur la facture, elles n'apparaissent pas pour autant dans l'avis de paiement, lorsqu'il est envoyé de façon électronique. Chez Proximus, cet avis contient les seules informations nécessaires pour que le client puisse réaliser un paiement bancaire, de telle sorte qu'il ne lui est pas utile de consulter la véritable facture. D'ailleurs, cette facture n'est pas jointe à l'avis de paiement par e-mail mais téléchargeable sur le site de l'opérateur après création d'un compte personnel.

Dans un tel cas, on imagine aisément que le consommateur ne consulte pas sa facture et il n'a donc jamais connaissance des informations qui l'incitent à chercher l'offre la plus attractive du marché. Autrement dit, les efforts des pouvoirs publics pour faire jouer au mieux la concurrence sont ici réduits à néant.

De là à penser que ce serait une stratégie de l'opérateur historique pour contourner la loi, il y a un pas que je m'abstiendrai de franchir mais chacun en jugera.

Cette problématique s'inscrit dans un contexte de hausse constante du prix des produits télécoms fixes qui place la Belgique parmi les pays où les abonnements sont les plus chers d'Europe.

Monsieur le ministre, estimez-vous qu'une telle pratique respecte l'esprit des lois et des règlements protégeant les consommateurs? D'autres opérateurs agissent-ils de la même manière? L'IBPT s'est-il déjà penché sur cette question? Envisagez-vous de prendre des mesures?

05.02 Alexander De Croo, ministre: Madame Lalieux, quel que soit le mode d'envoi des factures en question, le législateur a estimé que c'est la facture elle-même qui était le document le mieux à même d'avertir le consommateur sur le numéro *Easy switch*, sur le détail de sa consommation et sur la possibilité de comparer les offres sur le site www.meilleurtarif.be.

En ce qui concerne l'information d'un changement tarifaire envisagé par l'opérateur, l'article 108, § 2, de la loi Télécoms ne précise pas la forme de l'avertissement. Cette mention n'est donc pas nécessairement indiquée sur une facture. À notre connaissance, d'autres opérateurs fonctionnent à l'instar de Proximus. Si l'utilisateur a opté pour un mode de facturation électronique, la facture, devant lui parvenir *in extenso* d'une manière ou d'une autre, revêt les informations prescrites par la législation.

L'IBPT est susceptible de contrôler et de sanctionner les opérateurs qui ne respecteraient pas la législation dont il a le contrôle. La réglementation relative à la facturation touche à différents secteurs de l'activité économique. Il ne pourrait être envisagé de modifier la législation relative aux communications électroniques sans prendre le problème dans son ensemble et inclure les autres secteurs de l'économie où les entreprises auraient adopté la même pratique.

En l'état, nous estimons que la facture, quelle qu'en soit la forme, est le document le mieux à même d'assurer les objectifs de comparaison et les migrations visées plus haut.

05.03 Karine Lalieux (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie d'avoir été, depuis des années, à la base de la protection des consommateurs au niveau des télécoms. Je pense qu'il y a un détournement de l'esprit de la loi voulu par le parlement. Lorsque le client dispose du virement, il ne fait pas attention s'il faut s'inscrire sur un site pour avoir accès à la facture. C'est pour cela que je souhaitais avoir l'*opt-out* plutôt que l'*opt-in*. La majorité ne m'a pas suivie à ce sujet.

Je crois vraiment qu'il s'agit d'un détournement de la loi. Il faut soit rappeler à l'ordre officiellement l'ensemble des opérateurs, soit changer la loi. Les opérateurs télécoms sont différents des autres opérateurs. Il existe une loi spécifique sur ce qui doit être inscrit sur la facture. Il faudrait peut-être préciser que la facture doit être jointe au virement par internet. Elle pourrait être mise devant et le virement par internet derrière. Actuellement, il faut faire six clics pour avoir accès à sa facture. Cela ne va pas! Nous verrons comment nous pouvons y travailler.

05.04 Alexander De Croo, ministre: Les clients sont de plus en plus orientés vers la zone client, où ils retrouvent leurs factures et leurs paiements. Nous sommes en train d'élaborer, avec l'IBPT, qu'un lien automatique permette de transférer les données de la zone client vers www.meilleurtarif.be, qui fait alors un calcul sur base de l'utilisation réelle pour voir s'il existe un meilleur tarif, tous opérateurs confondus.

Nous sommes en train de travailler sur un dispositif plus large que ce qui existe actuellement. Il est vrai que la situation actuelle n'est pas idéale parce qu'il y a un mélange de différents modes de facturation.

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

La **présidente**: La question n° 23284 de M. Devin est transformée en question écrite.

06 Question de Mme Isabelle Poncelet au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "le potentiel du *blockchain* pour les initiatives digitales belges" (n° 23654)

06 Vraag van mevrouw Isabelle Poncelet aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de mogelijkheden van *blockchain* in het kader van Belgische digitale initiatieven" (nr. 23654)

06.01 Isabelle Poncelet (cdH): Monsieur le ministre, vous avez, le 12 février dernier, rencontré le PDG de VeChain Foundation, Sunny Lu, pour discuter des opportunités que représente la *blockchain* pour les initiatives digitales de la Belgique.

Monsieur le ministre, quelles opportunités est-ce que la *blockchain* représente pour les initiatives digitales de la Belgique, et en particulier les initiatives du gouvernement? Y voyez-vous un potentiel pour le vote électronique? Pourriez-vous nous partager un compte rendu de cette réunion? C'est assez vaste. À la suite de celle-ci, vous avez dit qu'il fallait encore réaliser un travail de standardisation et de régulation de la *blockchain*, qui doit se passer au niveau européen. Vous disiez que la Belgique pourrait y jouer un rôle de meneuse. Qu'allez-vous engager comme actions pour donner ce rôle à la Belgique?

06.02 Alexander De Croo, ministre: Madame Poncelet, la réunion avec le CEO de VeChain avait été demandée par le *management* de cette société et avait pour objectif de discuter du rôle possible de la technologie *blockchain* au sein de l'administration publique belge. *Blockchain* reste un moyen, une technologie prometteuse, mais pas un objectif en soi. Comme nous le savons, la *blockchain* est une technologie intéressante dans le cas où nous sommes confrontés à la protection d'informations confidentielles et à la simplification des processus administratifs, souvent dans un contexte sans base de données centrale. Plutôt que de regarder du côté des processus déjà numérisés, nous recherchons des domaines où la numérisation doit encore être lancée. Suffisamment de défis s'y présenteront: enthousiasmer les administrations pour les initiatives *blockchain*, estimer leur impact sur l'organisation, et finalement numériser *end to end* les petits projets pilotes pour des processus administratifs existants et les simplifier le plus possible. Trouver le bon cadre d'utilisation à cet effet n'est pas si évident.

La technologie *blockchain* a certainement le potentiel pour être utilisée dans le cadre des élections. Des exemples internationaux l'illustrent. Ainsi la *blockchain* peut garantir qu'un vote soit validé et sécurisé lors des élections. Aux États-Unis, il existe une plateforme dénommée Follow My Vote. Elle part du principe que

la transparence lors des élections protège la démocratie. Les discussions éventuelles quant à la légalité d'un vote seraient éliminées. Les tentatives pour influencer des élections ainsi que la fraude électorale deviendraient techniquement impossibles.

La personne qui vote le fait en toute intimité via un token sur la *blockchain*, voire sur followmyvote.com. Un projet pilote *e-voting* sur la *blockchain* a été lancé, une fois de plus en Estonie sur la plate-forme e-Residency.

Compte tenu des expériences que nous avons acquises dans le domaine du vote électronique, une expérience qui utilise la *blockchain* pour rassembler les résultats d'un vote peut être envisagée.

Pour être clair, je pense que le vote doit se faire à un endroit central. Le vote électronique à domicile présente quand même des dangers d'influence. Lorsque je le fais remarquer à nos amis Estoniens, ils me rétorquent que c'est faux et ajoutent que, si on se fait influencer à la maison, on peut rencontrer d'autres problèmes en cas de vote. C'est vrai, mais cela ne signifie pas que personne n'a des problèmes. Quelle que soit la technologie utilisée, le vote doit être fait à un endroit où l'on peut contrôler que la personne vote bien d'une manière indépendante.

Dans mes contacts avec la presse, j'ai indiqué l'importance de la rencontre. Je suis prêt à fournir des informations supplémentaires sur ce qui a été discuté. VeChain estime que la période 2018-2019 devra être consacrée à la standardisation de certains éléments de la *blockchain* pour que la technologie soit utilisée à plus grande échelle. VeChain porte également un grand intérêt aux technologies d'authentification en usage en Belgique; à ce que nous faisons, par exemple, avec *It's me*. Vous savez qu'on a modifié la loi pour donner la possibilité à des opérateurs privés de faire l'authentification au niveau numérique. Cela pourrait être intéressant à combiner avec la technologie *blockchain*. Le problème posé actuellement par cette technologie, c'est que les opérateurs qui participent à ces transactions restent dans l'anonymat. Il serait intéressant de réfléchir à l'opportunité d'un *test case*. Il n'a pas été question de savoir si la société VeChain aurait un rôle quelconque à jouer dans des projets de numérisation en Belgique.

Pour répondre à votre dernière question, la Belgique dispose déjà de solutions d'authentification solides. La plus-value de l'utilisation éventuelle de la *blockchain* dans ce contexte, doit être examinée en laboratoire. Il reste encore beaucoup de travail à réaliser quant à la standardisation et la régulation de *blockchain*. Cela doit être fait au niveau européen.

06.03 Isabelle Poncelet (cdH): Monsieur le ministre, je vous remercie pour ces réponses.

Je rebondirai sur le vote international. L'Estonie l'appliquerait déjà à partir du domicile de chaque électeur. Je sors du groupe de travail mis en place au niveau de la commission de l'Infrastructure. Nous souhaitons justement rencontrer un représentant d'Estonie pour nous expliquer la mise en œuvre de cette réforme numérique et la prise de conscience des citoyens.

En tout cas, je vous remercie de votre réponse, même si elle est très technique. Je prendrai donc le temps de l'analyser et viendrai vous réinterroger.

06.04 Alexander De Croo, ministre: Tous au sein de l'Union européenne chantent les louanges de l'Estonie. J'admets qu'elle connaît de belles réussites, mais la Belgique aussi. La publicité locale y est sans doute plus assertive que chez nous.

De plus, il s'agit d'un micro-pays, dont le voisin est énorme et est jugé inamical par les Estoniens. Cela me semble exact. Il y existe une envie puissante de prouver qu'un petit pays peut survivre. C'est à cette fin que les Estoniens se servent du numérique.

Il est toujours louable de se rendre dans d'autres pays pour voir ce qui y est entrepris – et c'est ce que j'ai fait, en l'occurrence. Il reste que nous sommes aussi efficaces que les Estoniens dans plusieurs domaines.

06.05 Isabelle Poncelet (cdH): Monsieur le ministre, nous manquons donc de sens de la communication et de chauvinisme!

La **présidente**: Ils se vendent mieux que nous, pour le dire ainsi!

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

07 Vraag van de heer Peter Dedecker aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de veiligheid van de door de overheid gebruikte datacentra" (nr. 23599)

07 Question de M. Peter Dedecker au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la sécurité des centres de données utilisés par les autorités" (n° 23599)

07.01 Peter Dedecker (N-VA): Mijnheer de minister, als minister van Digitale Agenda staat u uiteraard voor een zeer betrouwbare en kwalitatieve digitale dienstverlening aan burgers. Een essentiële voorwaarde daarbij is data-integriteit en de kwaliteit van onze data. Ik heb het dan niet alleen over de data met betrekking tot onze eigen businessprocessen, maar uiteraard ook over de persoonsgegevens die wij als overheid beheren. De integriteit van data is essentieel. Dat is een end-to-endverhaal. Dat gaat immers niet alleen over de toepassing zelf, maar uiteraard ook over de fysieke toegang tot data en de veiligheid van datacentra. In de privé geldt dat evenzeer. Daar maakt men gebruik van audit en certificering door externe organisaties om de kwaliteit van datacentra aan te tonen aan klanten.

Ten eerste, de overheid beheert verschillende datacentra. Denken we maar aan de interne databanken van de FOD Financiën, Smals, ex-Fedict en Kanselarij. Welke intern en extern gebruikte datacentra kunnen een certificaat, bijvoorbeeld het ISO27001-certificaat voor informatiebeveiliging, voorleggen? Welke niet? Bestaan er concrete actieplannen om iedereen op hetzelfde niveau te brengen?

Ten tweede, hanteert u in uw beleid voor informatisering dezelfde standaarden en vereisten inzake informatieveiligheid voor externe leveranciers als voor inhouseleveranciers zoals Smals en andere? Welke standaarden en certificaties hanteert u hiervoor? Kunt u garanderen dat zij hetzelfde informatieveiligheidsniveau halen? Ik verwacht hierop een ondubbelzinnig ja, want anders hebben wij toch wel een probleem.

Ten derde, naast informatieveiligheid is ook redundantie van de data zeer belangrijk. Dat is van belang om dataverlies tegen te gaan alsook om permanent operationeel te kunnen blijven. Het is een essentieel onderdeel van informatieveiligheid en *business continuity*. Kunt u garanderen dat de IT-toepassingen van de federale overheidsdiensten gehost worden in verschillende datacentra op voldoende grote afstand van elkaar, die dus niet in dezelfde risicozone gelegen zijn? Wij hebben vandaag het bericht gezien over de veiligheidsperimeter bij kernrampen. Dat lijkt mij misschien wat overdreven, maar ook inzake datacentra hanteert men in de privé een zekere onderlinge afstand om van enige redundantie te kunnen spreken. Ik neem aan dat dit bij de overheid ook het geval is.

Ten slotte, welke datacentra kunnen het ISO14001-certificaat voor milieumanagement voorleggen? Ook dat lijkt mij vrij belangrijk voor u.

07.02 Minister Alexander De Croo: Mijnheer Dedecker, enkele uitzonderingen niet te na gesproken zijn de federale datacenters niet ISO/IEC 27001 gecertificeerd. Wel is het informatieveiligheidsbeleid van de meeste instellingen geïnspireerd op de ISO 27000X-reeks van internationale normen. Bijgevolg worden beschermingsmaatregelen geïmplementeerd naar gelang van de geïdentificeerde risico's. Bijvoorbeeld de FPD-datacenters zijn niet ISO/IEC 27001 gecertificeerd, maar de KSZ-policy die de FPD volgt, is er wel op geïnspireerd.

Vrijwel alle externe datacenters beschikken wel over een certificatie, aangezien veel van hun klanten daarop rekenen. Dezelfde informatieveiligheidsniveaus worden gegarandeerd, zowel intern als extern. De minimale vereiste is de policy van de KSZ.

Daarnaast kunnen bijkomende beschermingsmaatregelen worden opgelegd naar gelang van de geïdentificeerde risico's. De externe dienstverlening dient in lijn te zijn met de eigen policy's. Indien noodzakelijk, worden die opgelegd in het bestek in het BSM, via Smals of het contract met de dienstverlener.

Systemen met hoge beschikbaarheidsvereisten worden geïmplementeerd met een redundante opstelling door middel van synchrone of asynchrone replicatie van data over twee fysiek gescheiden datacenters.

Ten slotte, slechts enkele datacenters en gebouwen beschikken op het moment over een ISO 14001 of

EMAS-certificaat. Niettegenstaande het gebrek aan certificaties wordt er vanzelfsprekend wel geïnvesteerd, binnen de budgettaire beperkingen, ter verbetering van de milieuprestaties van gebouwen en datacenters.

07.03 Peter Dedecker (N-VA): Mijnheer de minister, ik dank u voor uw antwoord, dat mij enigszins bevreedt.

Wat het laatste gedeelte betreft, het lijkt mij evident dat wij op het vlak van milieu streven naar een *best effort* binnen de gegeven budgettaire omstandigheden. Als het gaat over veiligheid, lijkt het mij echter dat wij geen enkele concessie mogen doen, dat wij er ons niet mogen van af maken met de melding dat wij ons op een bepaalde certificatie of standaard inspireren.

Als wij willen dat de burgers vertrouwen hebben in de overheid, is het van belang dat wij dat kunnen aantonen met certificaten. Ik wil u oproepen om daaraan de nodige aandacht te besteden en ervoor te zorgen dat wij onze burgers effectief kunnen tonen dat wij een kwalitatieve dienstverlening aanbieden. Zo niet is er toch een ernstig probleem met betrekking tot het vertrouwen van de burger in de overheid. Dat geldt trouwens ook voor de ondernemingen.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

08 Question de M. Paul-Olivier Delannois au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "les compensations pour les clients de Proximus résidant dans les 'zones blanches'" (n° 23726)

08 Vraag van de heer Paul-Olivier Delannois aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de compensaties voor de Proximusklanten die in 'witte zones' wonen" (nr. 23726)

08.01 Paul-Olivier Delannois (PS): Madame la présidente, monsieur le ministre, dernièrement, vous avez fait une sortie dans les médias au cours de laquelle vous avez expliqué vouloir mettre en place, à partir de mars, un dédommagement obligatoire sous forme d'argent aux personnes ayant connu des pannes de longue durée avec l'opérateur Proximus.

Je me permets dès lors de rebondir sur vos propos en vous soumettant une autre problématique que j'ai déjà eu l'occasion de défendre au sein de cette commission, à savoir les zones de notre territoire dont le service internet est beaucoup trop lent au point que son utilisation pour effectuer différentes tâches en devient impossible.

Effectivement, j'estime qu'il y a un réel problème lorsque, pour la même offre payée au même prix, le service internet fourni pour un citoyen habitant à un endroit X n'est pas similaire à celui habitant à un endroit Y. Il s'agit finalement d'une forme de discrimination.

Monsieur le ministre, estimez-vous que les clients de Proximus ne bénéficiant pas d'une connexion internet satisfaisante par rapport à l'offre proposée pourraient prétendre à obtenir une forme de compensation? Dans l'affirmative, quelle serait-elle? Pourrait-elle consister en une réduction du prix de leur abonnement?

08.02 Alexander De Croo, ministre: Monsieur Delannois, Proximus ne cesse d'investir dans le développement de son réseau dans le but de servir au mieux ses clients et de progresser dans la couverture de son réseau à large bande.

Dans les zones dites "blanches", Proximus a testé et commencé à déployer de nouvelles technologies telles que la solution Tessares permettant de combiner les réseaux fixe et mobile ou la solution microwave ROP qui est une cabine de rue desservie par faisceaux hertziens au lieu de fibres optiques.

Nonobstant la technologie déployée, la vitesse d'une connexion internet fixe peut varier en fonction d'un certain nombre d'éléments et ce, notamment, en fonction de la distance entre clients, l'équipement de réseau, le câblage interne, etc.

Lors de la conclusion du contrat, les clients peuvent vérifier la vitesse dont ils sont susceptibles de bénéficier. Cette information est disponible via un outil sur le site de Proximus (www.proximus.be/vitesseinternet). De plus, Proximus communique les facteurs pouvant influencer la

vitesse dans les lettres individuelles de confirmation envoyées aux nouveaux clients. En particulier dans les zones blanches, les clients sont invités à opter pour le produit le plus adapté à leur situation technique. Par exemple, un internet Start meilleur marché, offre des vitesses plus réduites.

08.03 Paul-Olivier Delannois (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie.

Je m'attendais peut-être à une autre réponse mais j'entends bien que vous misez sur les nouvelles technologies. Je peux vous garantir que, dans certains villages de ma région, tous les habitants ne reçoivent pas le service qu'ils sont en droit d'attendre.

D'un côté, vous donnez un bonus aux personnes qui sont déjà privilégiées mais qui, pour une raison particulière, n'ont pas reçu le service attendu; d'un autre côté, vous ne proposez aucune solution aux personnes qui, tout au long de l'année, rencontrent ces problèmes. J'espère que vous réfléchirez à leur situation.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

09 Questions jointes de

- **M. Gilles Vanden Burre au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "le rachat de Parcify par bpost" (n° 23130)**

- **M. David Geerts au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la reprise complète de Parcify par bpost" (n° 23270)**

- **de M. Marco Van Hees au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "le rachat de Parcify par bpost et l'annonce d'une fusion avec bringr" (n° 24086)**

09 Samengevoegde vragen van

- **de heer Gilles Vanden Burre aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de overname van Parcify door bpost" (nr. 23130)**

- **de heer David Geerts aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de volledige overname van Parcify door bpost" (nr. 23270)**

- **de heer Marco Van Hees aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de overname van Parcify door bpost en de aankomende fusie met bringr" (nr. 24086)**

09.01 Marco Van Hees (PTB-GO!): Monsieur le ministre, fin décembre, l'entreprise anversoise Parcify a été complètement rachetée par bpost qui possédait déjà 50 % de son capital. Cette société organise la livraison de colis via la géolocalisation. Les coursiers sont, selon les dires de l'entreprise, à 99 % des étudiants qui sont employés comme particuliers dans un système d'économie collaborative.

Bpost possédait déjà une plateforme d'économie collaborative (bringr), au sujet de laquelle des questions avaient été posées l'année passée. Cette plate-forme met en contact des commerçants et des livreurs particuliers le jour même de la commande. Actuellement, bpost étudie la fusion entre bringr et Parcify. Il existait déjà une intégration profonde entre les deux sociétés: une plateforme commune, une mise en commun des équipes, le maintien du seul CEO de Parcify. Par ailleurs, l'agrément fédéral dédié à l'économie collaborative a été retiré à bringr et transféré à Parcify, le 1^{er} octobre 2017.

L'année dernière, vous aviez répondu en commission que bringr n'engendrerait pas de diminution d'emplois des facteurs traditionnels. Pouvez-vous encore garantir qu'il n'y aura pas de diminution d'emplois de qualité et durables à la suite d'une augmentation de ce type d'emplois dans le cadre de l'économie collaborative?

À quel moment la fusion officielle entre les deux plateformes est-elle prévue? Bpost insistera-t-elle sur une protection sociale des coursiers de sa nouvelle filiale? Parcify rémunère ses coursiers à l'heure alors que bringr le fait à la course. Quel modèle bpost imposera-t-elle après la fusion? Comment le transfert de l'agrément fédéral dédié à l'économie collaborative sera-t-il produit? Est-ce réalisable légalement?

09.02 Alexander De Croo, ministre: Depuis le début de l'année 2018, Parcify est devenue une filiale à

100% de bpost et son siège social est à Anvers. Il va sans dire que cette filiale, comme toutes les autres appartenant à bpost, contribue à la réalisation de la stratégie du groupe. La plateforme collaborative Parcify se focalise dorénavant sur l'application mettant en relation un expéditeur, un destinataire et un livreur pour la livraison d'un bien spécifique.

La géolocalisation, l'application permettant à un client d'être informé de l'arrivée d'un paquet dans un dépôt et ensuite du lieu de livraison ne sera plus possible. La plateforme est actuellement disponible dans plus de 300 communes pour livraison dans tout le pays. Il est prévu que l'application sera disponible dans toutes les communes d'ici fin 2018. Le test de la livraison à domicile à l'aide de serrures intelligentes a été conclu fin décembre 2017. Bpost ne fournit pas d'information quant aux résultats de ce test en raison de sa nature confidentielle.

Het overige deel van mijn antwoord is opgesteld in het Nederlands, vermits een van deze samengevoegde vragen werd ingediend door de heer Geerts.

Parcify is erkend als deelplatform en respecteert ten volle de regelgeving met betrekking tot de deeleconomie. Wat de koeriers betreft, voorziet het platform in twee statuten waaronder de koeriers werkzaam kunnen zijn, namelijk als zelfstandige of als particulier. Zij worden per opdracht betaald. De vergoeding wordt berekend op basis van de af te leggen afstand en de omvang van de te vervoeren goederen. Alle informatie over deze vergoeding is beschikbaar vooraleer de koerier het order al dan niet aanvaardt. Koeriers zijn niet verplicht om een opdracht te aanvaarden.

Sinds begin 2018 worden er geen missies meer uitgevoerd door studenten via een uitzendbureau. Ter informatie, de activiteiten van bringr werden volledig geïntegreerd in Parcify. Het deelplatform is aanvullend en stelt zich niet in de plaats van het distributienetwerk van bpost. Er is geen transfer van banen van bpost naar de deelplatformen. Integendeel, de groei van de e-commerce heeft het voorbije jaar gezorgd voor 450 bijkomende banen bij bpost.

09.03 Marco Van Hees (PTB-GO!): Monsieur le ministre, je vous remercie.

Je note qu'il n'y a aucun transfert de personnel ou de tâches au sein de bpost. On peut néanmoins se poser des questions sur les conditions de travail et de rémunération du personnel de ce genre de plateformes. Cela fera l'objet d'une autre question.

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

10 Question 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 "l'absence d'ARTE dans l'abonnement de Scarlet" (n° 23420)

10 Vraag van mevrouw Karine Lalieux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "het ontbreken van ARTE in het abonnement van Scarlet" (nr. 23420)

10.01 Karine Lalieux (PS): Monsieur le ministre, depuis 2008, Scarlet est une filiale de Proximus qui fournit un accès à internet, à la téléphonie et à la télévision numérique à un moindre coût. Il est donc compréhensible que Scarlet propose notamment moins de chaînes numériques que sa maison-mère, Proximus.

Toutefois, on est en droit d'attendre d'une entreprise détenue par l'État qu'elle propose l'ensemble des chaînes auxquelles des institutions publiques belges participent, de près ou de loin. C'est la raison pour laquelle je tiens à vous faire part de mon étonnement du fait qu'une chaîne comme Arte ne soit pas disponible pour les clients de Scarlet. D'autant plus qu'Arte offre un programme culturel et européen dont la qualité n'a que très peu d'égal dans le monde et ce, sans aucune interruption commerciale. Je précise qu'on peut légitimement douter que l'ajout d'Arte aux chaînes déjà proposées par Scarlet aurait un impact économique déraisonnable pour l'entreprise.

Dès lors, monsieur le ministre, comment Proximus justifie-t-il le choix de ne pas proposer aux abonnés de Scarlet la chaîne Arte? N'estimez-vous pas que Scarlet, filiale d'une entreprise publique, doit aussi offrir un contenu public et culturel européen de qualité, surtout si cela ne représente pas un coût déraisonnable?

10.02 Alexander De Croo, ministre: Madame Lalieux, il est important pour le groupe Proximus de pouvoir définir le contenu de son offre en toute rationalité économique. Scarlet, l'entité *no-frills* de Proximus, définit son offre TV de la meilleure manière pour répondre aux exigences qualité-prix attendues par ses clients.

Scarlet propose à ses abonnés une offre contenant un nombre limité de trente chaînes d'intérêt public, commercial et de genres multiples, permettant diverses fonctionnalités à ses clients, à des prix inférieurs à ceux de Proximus. Le choix de ne pas inclure Arte dans l'offre TV de Scarlet a été perçu, au même titre que nombre d'autres chaînes, comme un élément différenciateur entre les deux offres TV. Vous comprendrez aisément que les informations relatives aux coûts sont confidentielles.

10.03 Karine Lalieux (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie.

Je trouve dommage le nivellement par le bas et le fait qu'une entreprise publique ne soutienne pas une production, d'ailleurs financée par la Belgique et par l'Europe. On ne peut que déplorer ce choix qui ne joue justement pas l'exception culturelle. La chaîne Arte est quand même une des lignes directrices culturelles européennes; tout cela est bien dommage!

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

La **présidente**: En l'absence de M. Vanden Burre, sa question n° 24080 est reportée.

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 "la demande de bpost d'obtenir une note de crédit de la part de ses fournisseurs" (n° 24083)

- M. Marco Van Hees au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "le mail de bpost à ses fournisseurs" (n° 24088)

11 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Karine Lalieux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "het verzoek van bpost aan zijn leveranciers om een bedrag via een creditnota terug te storten" (nr. 24083)

- de heer Marco Van Hees aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de mail van bpost aan zijn leveranciers" (nr. 24088)

11.01 Karine Lalieux (PS): Monsieur le ministre, la semaine dernière, la presse nous apprenait que bpost avait envoyé un courrier à ses fournisseurs leur proposant de lui reverser 2 % du montant facturé l'an dernier via une note de crédit.

La pratique peut surprendre. Bpost n'est-elle pas en train de profiter de sa position de force pour mettre la pression sur ses fournisseurs en vue d'un renouvellement éventuel des contrats? Selon certains fournisseurs, cela s'apparenterait à du chantage même si cette pratique serait courante dans le milieu des grandes entreprises. Votre collègue, le ministre de l'Économie, auquel j'ai aussi posé une question, considère cette pratique comme inadmissible alors que vous estimez qu'il s'agit là d'une bonne gestion des affaires.

Monsieur le ministre, quelle est la position du gouvernement sur cette pratique? Cette pratique semble favoriser les grandes entreprises au détriment des PME. Jusqu'à quel point peut-on considérer qu'elle ne ressort pas d'un abus de position dominante? Comment bpost justifie-t-elle cette demande? Qu'est-ce qui a décidé bpost à agir de la sorte pour la première fois? Quel montant bpost estime-t-elle récupérer grâce à l'envoi de ce courrier?

11.02 Marco Van Hees (PTB-GO!): Madame la présidente, monsieur le ministre, le 2 mars, le quotidien *De Tijd* a révélé que bpost avait envoyé un message à ses fournisseurs avec une demande particulière consistant à lui reverser rétroactivement 2 % du montant facturé via une note de crédit, une obligation pour garder de bonnes relations avec l'entreprise. Dans son message, bpost indique qu'elle veut travailler avec les meilleurs fournisseurs. Le message comprenait le montant exact pour chaque fournisseur concerné et une référence de paiement.

Le ministre Peeters a qualifié cette initiative "d'abus de pouvoir scandaleux", alors que vous, de votre côté, vous y avez vu une forme de gestion saine et économe, "goed en zuinig beheer". Vous estimez qu'il n'y a pas d'abus de pouvoir, que c'est une pratique courante, etc., ce que dit aussi bpost. Dans un premier temps, vous ne voyiez pas d'utilité à rencontrer la direction à ce propos. Puis, apparemment, vous avez quand même décidé de vous entretenir avec les dirigeants de bpost pour avoir des précisions.

Monsieur le ministre, quel est le montant total demandé par bpost à ses fournisseurs? Quand votre réunion avec le management de bpost est-elle prévue? Qu'allez-vous lui demander? Même si vous avez déjà donné un élément de réponse, estimez-vous que c'est une pratique légitime pour une entreprise publique? Est-ce normal d'utiliser sa position dominante pour exiger rétroactivement de tels remboursements?

11.03 **Minister Alexander De Croo:** Mevrouw de voorzitter, eerst en vooral wil ik benadrukken dat ik niet wens tussen te komen in het operationeel management van bpost. Ik heb dat de afgelopen jaren niet gedaan en zal dat nu ook niet doen.

La **présidente:** Monsieur le ministre, je pense qu'aucune question n'a été posée en néerlandais.

11.04 **Alexander De Croo,** ministre: La question de M. Van Hees était rédigée en néerlandais.

La **présidente:** Bravo, monsieur Van Hees! Vous déposez votre question en néerlandais pour, ensuite, la poser en français. Cela est-il permis par le Règlement?

11.05 **Alexander De Croo,** ministre: N'ayez crainte, madame la présidente, je vais répondre dans les deux langues!

La **présidente:** Il n'y a pas de problème. Je m'étonne simplement de la manière de procéder.

Quoi qu'il en soit, monsieur Van Hees, je vous invite à poser vos questions dans votre langue maternelle.

11.06 **Alexander De Croo,** ministre: Le parti de M. Van Hees est un parti unitaire, madame la présidente.

La **présidente:** Je vous invite donc à poursuivre, monsieur le ministre.

11.07 **Minister Alexander De Croo:** Mevrouw de voorzitter, ik herbegin.

Ik wil dus nogmaals benadrukken dat ik niet wens tussen te komen in het operationeel management van bpost. Ik heb dat de afgelopen jaren niet gedaan en ik zal dat nu ook niet doen. Elk goed gemanaged bedrijf houdt zijn kosten maximaal onder controle en heronderhandelt op geregelde tijdstippen prijzen en voorwaarden. Zo werkt het ook in een gezin.

Personne n'a envie de payer trop. Les gens comparent les prix et choisissent le moins cher.

Il serait vraiment étonnant qu'une entreprise comme bpost ne le fasse pas; cela aurait d'ailleurs suscité des critiques dans une commission comme celle-ci. Dans une grande entreprise, les négociations de prix sont menées au niveau du service des achats et les coûts sont systématiquement et structurellement compressés. La façon dont procèdent concrètement les entreprises varie.

Je ne vais pas me prononcer aujourd'hui sur le fait de savoir si cette campagne de bpost par e-mail était la meilleure façon de procéder, mais ce n'est, à mes yeux, pas l'élément essentiel. Quel est-il? C'est de savoir si le fournisseur est libre d'accepter ou non, quant à lui, de faire un effort. C'est clairement le cas ici. C'est aussi la teneur de mon message: on a le droit de négocier les meilleurs prix, mais pas de mettre sous pression les fournisseurs de manière inappropriée. Certains fournisseurs ont d'ailleurs déjà communiqué à bpost qu'ils ne souhaitaient pas accéder à cette demande.

On ne touche pas non plus à la relation contractuelle qui existe avec les fournisseurs. Les fournisseurs qui refusent peuvent aussi continuer à fournir l'entreprise à l'avenir.

La liberté de mener des négociations commerciales est essentielle pour le bon fonctionnement de l'économie. Il faut faire attention, en réduisant cette liberté, de ne pas faire endosser aux entreprises belges

un handicap concurrentiel qui provoquerait des suppressions d'emplois. Si bpost adoptait une position dominante au regard du droit de la concurrence, il y aurait un problème. En tant qu'acheteur, bpost ne prend toutefois une telle position sur aucun marché. Par exemple, bpost achète du papier toilette. Est-ce qu'ils sont dominants dans l'achat de papier toilette? Je ne le pense pas. Bpost achète des voitures. Là non plus, ils ne sont pas dominants. Ils achètent du matériel de bureau et bien d'autres choses. Sur ces marchés, qui sont généralement européens ou mondiaux, bpost n'est bien souvent qu'un petit acteur. Elle n'est donc pas en mesure d'influencer les prix du marché et encore moins de les déterminer.

Dans d'autres domaines, comme par exemple, les machines pour faire le tri postal, il y a deux fournisseurs en Europe. Et là, c'est plutôt le cas inverse. La situation de dominance n'est parfois pas si aisée à déterminer.

Natuurlijk kan er in een commerciële relatie een sterkere en een zwakkere partij bestaan. Een klein bedrijf dat voor een groot deel van zijn omzet afhankelijk is van een groot bedrijf, kan een zwakkere partij zijn. Dat hoeft echter niet noodzakelijk het geval te zijn. Als dat kleiner bedrijf een hoge kwaliteit biedt tegen een scherpe en concurrentiële prijs, zal het zich comfortabel voelen bij de idee dat bpost geen andere en betere leverancier zal vinden en zal het geen bijkomende inspanningen leveren. Een grote autoconstructeur die aanvoelt dat, bijvoorbeeld door gewijzigde marktomstandigheden, bpost elders betere voorwaarden zou kunnen krijgen, zal dan weer wel bereid zijn om een inspanning te leveren.

Ik ben er ook niet van overtuigd dat een zwakke partij die professioneel is en een hoge kostenstructuur heeft, bescherming door de Staat verdient. In een vrije markt bestaat de vrijheid van commerciële onderhandeling. Het is voor de overheid ook niet zo eenvoudig om te weten welk bedrijf in een commerciële relatie de zwakke of de sterke partij is. Zwak en sterk staat lang niet altijd gelijk aan klein en groot.

Als er sprake is van machtsmisbruik, dan komt het de mededingingsautoriteiten toe om in te grijpen.

Wetgeving voor grote bedrijven, op maat van de consumenten lijkt mij dan ook geen goed idee te zijn.

11.08 Karine Lalieux (PS): Merci pour votre réponse, monsieur le ministre.

Il est vrai qu'en ce qui concerne l'abus de position dominante, il suffit que les entreprises qui se sentent lésées portent plainte auprès des autorités de la concurrence, qui détermineront si elles entament ou pas une procédure pour abus de position dominante.

Mais avouez que cette pratique est un peu particulière. On a vraiment l'impression que les grandes entreprises parlent entre elles et créent aujourd'hui le marché. C'est ça le danger.

Nous avons encore la chance d'avoir une entreprise publique belge, nous devrions essayer de faire en sorte que celle-ci respecte les notions de droits sociaux, de droits environnementaux, de développement durable et d'éthique à l'égard des fournisseurs belges. Je trouve donc la manière dont ils agissent aujourd'hui un peu regrettable.

11.09 Marco Van Hees (PTB-GO!): Monsieur le ministre, tout d'abord, vous n'avez pas répondu sur le montant, ni sur le fait que vous alliez avoir une entrevue avec la direction de bpost.

11.10 Alexander De Croo, ministre: Je rencontre le management de bpost pratiquement tous les mois ou tous les deux mois. Quant au montant, il s'agit de données confidentielles.

11.11 Marco Van Hees (PTB-GO!): Vous l'aviez en effet dit. D'accord.

Je connais votre position: vous ne voulez pas vous immiscer dans la gestion de bpost. On ne partage pas la même conception du rôle d'un ministre à l'égard d'entreprises encore partiellement publiques.

Vous dites même qu'il serait étrange que bpost ne le fasse pas. Même si c'est légal, je pense qu'il s'agit de pratiques, que je ne qualifierais pas de mafieuses, mais en tout cas de très douteuses sur le plan de l'éthique et de la relation qui est établie avec des fournisseurs.

Vous dites que le fournisseur est libre. Je reconnais bien là votre idéologie libérale. C'est un peu la liberté du renard dans le poulailler. Tout le monde est libre de faire ce qu'il veut. Ce qui est bizarre, c'est qu'un contrat

est fixé et que tout à coup, on revient sur les termes de celui-ci en imposant quelque chose par la pression. Il faut le dire clairement: il y a, d'une manière ou d'une autre, une pression.

Je note aussi la différence de points de vue au sein du gouvernement puisque le ministre Peeters, lui, considère que c'est un abus de pouvoir scandaleux.

Voilà la réplique que je tenais à faire à votre réponse, monsieur le ministre.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

12 Question de M. Marco Van Hees au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "le piratage des préférences de livraison chez bpost" (n° 24087)

12 Vraag van de heer Marco Van Hees aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "het hacken van de leveringsvoorkeuren bij bpost" (nr. 24087)

12.01 Marco Van Hees (PTB-GO!): Monsieur le ministre, récemment, nous avons appris qu'il est très facile de pirater le système électronique de bpost pour transmettre les préférences de livraison. Il suffit d'utiliser une adresse électronique frauduleuse en combinaison avec le nom et l'adresse d'une victime pour voler son colis.

Le témoignage de la personne qui a constaté ce défaut et essayé de le signaler à l'entreprise est assez remarquable. La personne concernée, un certain Nico Cool de Termonde, a essayé de contacter le *helpdesk* des dizaines de fois. Il s'est rendu au bureau de poste de Termonde. Il a chaque fois été remballé. Finalement, il a dû passer par la presse, par *Het Laatste Nieuws*, pour faire passer l'information le 22 février. Quelques jours plus tard, le 3 mars, il a signalé dans le même journal qu'il n'avait toujours pas été contacté par bpost.

Entre-temps, on a appris qu'il y avait déjà une trentaine de rapports sur d'éventuelles fraudes depuis le lancement de l'outil en octobre.

Monsieur le ministre, pourquoi bpost n'a-t-il pas traité ce problème pendant cinq mois, d'octobre à février? L'outil a-t-il été développé par le service informatique interne de bpost ou par un service externe? Comment expliquez-vous l'absence de réaction du service informatique de bpost à la suite de ces plaintes? Y a-t-il un lien avec l'externalisation des services informatiques en Inde, à propos de laquelle je vous avais interrogé l'année passée?

12.02 Alexander De Croo, ministre: Madame la présidente, la réponse est en néerlandais, parce que M. Van Hees avait introduit la question dans cette langue.

12.03 Marco Van Hees (PTB-GO!): Je signale que nous indiquons toujours que la réponse peut être donnée en français. Peut-être la communication ne passe-t-elle pas?

La **présidente**: Si la question a été déposée en néerlandais, il y sera répondu en néerlandais.

12.04 Alexander De Croo, ministre: Je veux bien traduire, mais il y a des gens qui le font mieux que moi.

12.05 Minister Alexander De Croo: Mevrouw de voorzitter, bpost deelt mede dat sinds de lancering van de *webtool* geen enkele klacht over mogelijk misbruik werd ontvangen. De berichten in de pers gingen over het eerste vastgestelde incident. Het klopt dus niet dat sinds de lancering al meldingen zijn binnengekomen. Wel heeft de klantendienst na de berichtgeving in de pers een aantal vragen ontvangen, die echter geen nieuwe fraudegevallen aan het licht hebben gebracht.

In tegenstelling tot wat in de vraag wordt beweerd, werd wel onmiddellijk actie ondernomen en werd extra veiligheid ingebouwd. Om 17 u 00 werden de diensten van bpost gealarmeerd en om 21 u 00 waren de nodige stappen gezet, waardoor dergelijke fraude niet meer kon voorkomen.

Het project staat onder leiding van de ICT-afdeling van bpost. De realisatie gebeurde deels door de eigen

afdeling en deels via outsourcing.

12.06 Marco Van Hees (PTB-GO!): Nous sommes face à deux versions. Il est difficile de prendre position. Ces informations sont parues dans la presse, mais vous dites qu'aucune plainte n'a été déposée ni aucun problème de piratage détecté. On peut se poser des questions sur la sous-traitance des services informatiques. Le service qui nous intéresse est visiblement un service informatique mixte, maison et externe à la fois. Les questions subsistent malheureusement, à la suite de votre réponse à la question posée.

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

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.29 uur.
La réunion publique de commission est levée à 15.29 heures.*