

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

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.

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.

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.

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.

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^{er} 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 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.

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 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.

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 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 travaux et se ferait à moindre coût d'infrastructure.

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

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!

Président: Gilles Vanden Burre.

Voorzitter: Gilles Vanden Burre.

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?

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 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.

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!

*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, 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 Kattrin 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 CO₂ (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 CO₂logic ont créé le label "zéro émission". Cette évaluation se base sur le standard international de neutralité en CO₂ du BSI (*British Standards Institution*). Le label s'obtient en calculant les émissions de CO₂ d'une entreprise ou d'un produit. Les émissions de CO₂ résiduelles doivent 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 CO₂ à compenser dans le chef de bpost, autre entreprise publique belge. Même si l'entreprise a récemment obtenu le label "*CO₂ neutral mailing*" et qu'une petite partie des envois postaux sont neutres en CO₂, 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 CO₂ 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 "*CO₂ 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. 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.

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!

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 CO₂, 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.

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 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.

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

efficéent en het is ook vrij duur voor de ondernemingen, als alles via aangetekend schrijven moet verlopen.

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 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^{er} et 2^{ème} 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.

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, 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.

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 absentéisme 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 enregistrent 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?

12.02 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.

12.03 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.