

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

3 février 2022

LA STRATÉGIE DE PROXIMUS**Audition****RAPPORT**

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DE LA MOBILITÉ, DES ENTREPRISES PUBLIQUES ET
DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES
PAR
M. Nicolas PARENT

SOMMAIRE**Pages**

I. Exposé introductif du président du conseil d'administration et de l'administrateur délégué de Proximus.....	3
II. Questions et observations des membres.....	3
III. Réponses des invités.....	11
IV. Répliques des membres.....	16
Annexes.....	17

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

3 februari 2022

DE STRATEGIE VAN PROXIMUS**Hoorzitting****VERSLAG**

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR MOBILITEIT, OVERHEIDSBEDRIJVEN
EN FEDERALE INSTELLINGEN
UITGEBRACHT DOOR
DE HEER **Nicolas PARENT**

INHOUD**Blz.**

I. Inleidende uiteenzetting van de voorzitter van de raad van bestuur van Proximus en de gedelegeerd bestuurder.....	3
II. Vragen en opmerkingen van de leden.....	3
III. Antwoorden van de gastsprekers.....	11
IV. Replieken van de leden.....	16
Bijlagen.....	17

**Composition de la commission à la date de dépôt du rapport/
Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag**
Président/Voorzitter: Jean-Marc Delizée

A. — Titulaires / Vaste leden:

N-VA	Frieda Gijbels, Wouter Raskin, Tomas Roggeman
Ecolo-Groen	Kim Buyst, Nicolas Parent, Olivier Vajda
PS	Jean-Marc Delizée, Mélissa Hanus, Laurence Zanchetta
VB	Pieter De Spiegeleer, Frank Troosters
MR	Emmanuel Burton, Vincent Scourneau
CD&V	Jef Van den Bergh
PVDA-PTB	Maria Vindevoghel
Open Vld	Marianne Verhaert
Vooruit	Joris Vandenbroucke

B. — Suppléants / Plaatsvervangers:

Michael Freilich, Sigrid Goethals, Yoleen Van Camp, Bert Wollants
N ., Cécile Cornet, Guillaume Defossé, Eva Platteau
Malik Ben Achour, André Flahaut, Daniel Senesael, Sophie Thémont
Steven Creyelman, Nathalie Dewulf, Erik Gilissen
Christophe Bombled, Katrin Jadin, Florence Reuter
Jan Briers, Franky Demon
Gaby Colebunders, Roberto D'Amico
Jasper Pillen, Tim Vandenput
Melissa Depraetere, Anja Vanrobaeys

C. — Membres sans voix délibérative / Niet-stemgerechtigde leden:

cdH	Josy Arens
DéFI	Sophie Rohonyi

N-VA	: <i>Nieuw-Vlaamse Alliantie</i>
Ecolo-Groen	: <i>Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen</i>
PS	: <i>Parti Socialiste</i>
VB	: <i>Vlaams Belang</i>
MR	: <i>Mouvement Réformateur</i>
CD&V	: <i>Christen-Democratisch en Vlaams</i>
PVDA-PTB	: <i>Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique</i>
Open Vld	: <i>Open Vlaamse liberalen en democraten</i>
Vooruit	: <i>Vooruit</i>
cdH	: <i>centre démocrate Humaniste</i>
DéFI	: <i>Démocrate Fédéraliste Indépendant</i>
INDEP-ONAFH	: <i>Indépendant - Onafhankelijk</i>

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de numerering van de publicaties:	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigegekleurd papier)

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a organisé, le 18 janvier 2022, une audition consacrée à la stratégie de Proximus.

En application de l'article 32 du Règlement de la Chambre, la commission a décidé d'en faire rapport.

I. — EXPOSÉ INTRODUCTIF DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE L'ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ DE PROXIMUS

M. Stefaan De Clerck (président du conseil d'administration de Proximus) et M. Guillaume Boutin (administrateur délégué de Proximus), ont présenté la stratégie de Proximus au moyen d'un diaporama joint en annexe au présent rapport. Pour le détail de leur exposé, il est renvoyé au rapport numérique de la réunion disponible sur le site de la Chambre des représentants: <http://www.dekamer.be/media/index.html?language=fr&sid=55U2447>.

II. — QUESTIONS ET OBSERVATIONS DES MEMBRES

M. Michael Freilich (N-VA) revient tout d'abord sur les prix des télécoms. Il élabore son propos en s'appuyant sur l'étude de l'IBPT qui démontre que les prix belges sont plus élevés par rapport à ceux des pays limitrophes. L'IBPT considère que la structure du marché concurrentiel de la téléphonie mobile n'exige pas d'intervention de l'État pour arriver à des prix plus bas. Néanmoins, l'IBPT admet l'intervention du gouvernement pour contrer l'augmentation des prix. L'orateur se demande si cette idée est partagée par Proximus.

Les bâtiments de Proximus ont fait l'objet de plusieurs projets de réhabilitation. L'orateur demande donc quelle est la stratégie finale de Proximus à cet égard. Lors de la présentation, le CEO a déclaré qu'une des deux tours de Proximus serait dédiée aux salariés. La deuxième tour comptera de nombreux projets impliquant les communautés locales. L'orateur se demande si ces projets cadrent bien avec les missions d'une entreprise de télécom.

Concernant l'application "doktr", l'orateur affirme que plusieurs acteurs du monde médical n'en sont pas satisfaits. Il demande si le projet "doktr" a été discuté

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft op 18 januari 2022 een hoorzitting gehouden in verband met de strategie van Proximus.

Met toepassing van artikel 32 van het Reglement van de Kamer heeft de commissie beslist om daarover verslag uit te brengen.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTING DOOR DE VOORZITTER VAN DE RAAD VAN BESTUUR, EN DOOR DE GEDELEGEERD BESTUURDER VAN PROXIMUS

De heer Stefaan De Clerck (voorzitter van de raad van bestuur van Proximus) en de heer Guillaume Boutin (gedelegeerd bestuurder van Proximus) hebben de strategie van Proximus voorgesteld aan de hand van slides die als bijlage bij dit verslag gaan. Voor de nadere bijzonderheden van hun uiteenzetting wordt verwezen naar het digitaal verslag van de vergadering, dat op de website van de Kamer van volksvertegenwoordigers beschikbaar is via <http://www.dekamer.be/media/index.html?language=fr&sid=55U2447>.

II. — VRAGEN EN OPMERKINGEN VAN DE LEDEN

De heer Michael Freilich (N-VA) komt allereerst terug op de telecomprijzen. Ter uitdieping van zijn betoog baseert hij zich op de BIPT-studie waaruit blijkt dat de Belgische prijzen verhoudingsgewijs hoger liggen dan die in de buurlanden. Het BIPT is van mening dat de structuur van de concurrentiële markt voor mobiele telefonie geen staatsinterventie vereist om tot lagere prijzen te komen. Niettemin stemt het BIPT ermee in dat de overheid ingrijpt om de prijsstijgingen tegen te gaan. De spreker vraagt zich af of Proximus die mening deelt.

De Proximus-gebouwen hebben verscheidene renovatieprojecten ondergaan. Het lid vraagt dan ook wat dienaangaande de uiteindelijke strategie van Proximus is. Tijdens de presentatie heeft de CEO aangegeven dat één van de twee Proximus-torens voor de loontrekkenden bestemd zal zijn. De tweede toren zal dienen voor veel projecten waarbij de plaatselijke gemeenschappen worden betrokken. Hij vraagt zich af in hoeverre die projecten aansluiten bij de opdrachten van een telecombedrijf.

Aangaande de "doktr"-applicatie stelt de spreker dat verscheidene actoren uit de medische wereld er niet tevreden over zijn. Hij vraagt of het "doktr"-project is besproken

avec les ministres compétents pour les Affaires sociales et la Santé publique. En effet, l'application n'est pas qu'une plateforme numérique comme les autres, car elle concerne la santé des citoyens.

L'intervenant rappelle que la Wallonie compte certains opposants par rapport au déploiement de la 5G alors que le réseau 5G light a surtout été déployé en Flandre. L'orateur demande quelle est la stratégie de Proximus en vue de répondre à ces oppositions. Concernant la vente aux enchères 5G, l'orateur comprend que Proximus ne se réjouit pas de voir apparaître un quatrième opérateur mobile. Pourtant l'entreprise n'a pas réagi publiquement à cette possibilité. L'orateur explique cela par le fait que l'État reste un actionnaire important de l'entreprise. Il demande plus de détails à ce sujet.

Proximus a annoncé récemment qu'il travaillait avec un nouvel opérateur sur la base de l'infrastructure du réseau Nokia ou Eriksson. L'orateur demande pourquoi l'entreprise publique ne fait pas appel au partenaire chinois Huawei qui a construit l'infrastructure du réseau 4G. La raison de choisir un autre partenaire que Huawei s'explique-t-elle par des motifs de sécurité? Le membre demande plus d'informations à ce sujet.

L'orateur s'interroge pourquoi le projet "*digit all minds*" du secrétaire d'État à la Digitalisation n'est pas mentionné dans la présentation. M. Freilich considère que ce projet n'aboutit à rien d'autre qu'un groupe de parole. Il demande l'avis de Proximus à cet égard.

L'intervenant se dit favorable à la mise en place d'un réseau de fibre optique, car il offre un accès rapide et efficace à l'internet. Il demande néanmoins quelle est la stratégie de communication par rapport à ce réseau car il souligne quelques problèmes. En effet Proximus a envoyé des lettres sans savoir si le destinataire était client chez Proximus ou chez un autre opérateur. Il signale également qu'une plainte sera déposée auprès de plusieurs instances en raison de ces pratiques de marketing jugées comme incorrectes. Il demande l'avis de Proximus à ce sujet.

La réglementation européenne oblige n'importe quel opérateur qui réalise des travaux dans un bâtiment de l'ouvrir aux autres opérateurs pour venir y travailler également. L'intervenant souligne que cette réglementation n'est pas respectée et pourrait donner lieu à des conflits juridiques.

L'orateur conclut son intervention en signalant que la valeur de l'action de Proximus a diminué de 30 % depuis

met de pour Sociale Zaken en voor Volksgezondheid bevoegde ministers. De applicatie is immers niet zomaar een digitaal platform, daar ze betrekking heeft op de gezondheid van de burgers.

Het lid herinnert eraan dat in Wallonië sommigen gekant zijn tegen de uitrol van 5G, terwijl het 5G *light*-netwerk voornamelijk in Vlaanderen is uitgerold. Hij vraagt welke strategie Proximus volgt om die tegenkantingen het hoofd te bieden. Met betrekking tot de 5G-veiling heeft de spreker er begrip voor dat Proximus niet gelukkig is met de komst van een vierde mobiele operator. Het bedrijf heeft echter nog niet publiekelijk op die mogelijkheid gereageerd. Volgens de spreker is dat te verklaren doordat de Staat een belangrijke aandeelhouder van de onderneming blijft. Hij verzoekt dienaangaande om nadere bijzonderheden.

Proximus heeft onlangs aangekondigd dat het met een nieuwe operator samenwerkt op basis van de infrastructuur van het Nokia- of het Ericsson-netwerk. De spreker vraagt waarom het overheidsbedrijf geen beroep heeft gedaan op de Chinese partner Huawei, die de 4G-netwerkinfrastructuur heeft opgezet. Is de reden om voor een andere partner dan Huawei te kiezen te verklaren door veiligheidsoverwegingen? Het lid verzoekt om meer informatie daaromtrent.

De spreker vraagt zich af waarom het *Digital Minds*-project van de staatssecretaris voor Digitalisering niet in de presentatie wordt vermeld. Volgens de heer Freilich leidt dat project tot niets anders dan tot een praatgroep. Hij vraagt wat Proximus daarvan vindt.

De spreker zegt voor de aanleg van een glasvezelnetwerk gewonnen te zijn, daar een dergelijk netwerk een snelle en doeltreffende toegang tot het internet biedt. Niettemin vraagt hij welke communicatiestrategie in verband met dat netwerk wordt gevolgd; hij ziet namelijk enkele knelpunten. Proximus heeft immers brieven verstuurd zonder te weten of de geadresseerde klant was bij Proximus dan wel bij een andere operator. Voorts laat het lid weten dat bij verscheidene instanties een klacht zal worden ingediend wegens die marketingpraktijken, die als onbehoorlijk werden bestempeld. Hij peilt naar het standpunt van Proximus dienaangaande.

Overeenkomstig de Europese regelgeving moet elke operator die in een gebouw werkzaamheden uitvoert, dat gebouw openstellen voor andere operatoren om er eveneens werken te kunnen uitvoeren. Het lid onderstreept dat die regelgeving niet wordt nageleefd en dat zulks tot juridische geschillen aanleiding zou kunnen geven.

Tot besluit van zijn betoog stipt de spreker aan dat de waarde van het Proximus-aandeel sinds het aantreden

l'entrée en fonction de M. Boutin. Il demande si le CEO est préoccupé par cette diminution et s'il est prévu que la valeur de l'action remonte dans le futur.

M. Nicolas Parent (Ecolo-Groen) souligne que le climat social semble plus apaisé qu'il y a deux ans car une série d'engagements ont été tenus, comme la formation du personnel et les stratégies de non-licenciement.

L'orateur souligne certaines perspectives concernant l'emploi, notamment via le centre d'excellence de Proximus qui a la capacité d'attirer des talents belges et européens. Il demande plus de détails concernant le nombre d'emplois que Proximus espère attirer au niveau de ce centre.

Il a été évoqué que l'entreprise était pionnière dans le développement de stratégies concernant le télétravail. L'orateur demande plus d'informations sur le retour du personnel par rapport aux besoins matériels et à la manière dont il vit cette hybridation du travail.

Concernant la fracture numérique, le groupe écologiste se dit fort préoccupé par cette problématique, tant au niveau de la vulnérabilité numérique des citoyens que de l'accès à un réseau de qualité dans les zones rurales. En effet, certains villages en Wallonie sont dans une situation désastreuse. L'IBPT estime que 47 000 citoyens en Wallonie disposent d'une connexion internet rudimentaire. Néanmoins, des perspectives sont dressées via notamment le projet Unifibre. L'orateur se demande si l'objectif d'avoir 70 % des foyers connectés est possible. Il comprend également que 25 partenariats ont été conclus avec des villes et communes au niveau d'Unifibre. Pour augmenter la connectivité de ces communes, certains problèmes se posent pourtant. Cela concerne notamment le problème d'octroi de permis. La durée entre l'accord de la commune et la réalisation des travaux se situe entre 24 et 36 mois. L'intervenant demande si Proximus est entendue par rapport à la diminution de ces délais. Par rapport à la main d'œuvre, l'entreprise souligne des problèmes au niveau du recrutement. L'orateur demande quelles sont les actions prises par Proximus pour remédier à cette situation et quelles sont les métiers demandés dans le cadre des travaux de la fibre optique.

Lors de sa présentation, Proximus a déclaré qu'il était difficile de connecter les zones rurales. Cela est dû notamment à un manque de rentabilité. À cet égard, le gouvernement fédéral, via son plan de relance, et les régions, ont déployé des enveloppes budgétaires pour stimuler les projets dans ces zones rurales. L'orateur

van de heer Boutin met 30 % is gedaald. Hij vraagt of de CEO zich over die daling zorgen maakt en of ervan wordt uitgegaan dat de waarde van het aandeel in de toekomst opnieuw zal stijgen.

De heer Nicolas Parent (Ecolo-Groen) beklemtoont dat het sociale klimaat rustiger lijkt dan twee jaar geleden. Een aantal verbintenissen is immers nagekomen, zoals de opleiding van het personeel en de strategieën die ertoe strekken geen mensen te ontslaan.

De spreker benadrukt bepaalde werkgelegenheidsvooruitzichten, onder meer via het *Center of Excellence* van Proximus, dat het vermogen bezit om Belgische en Europese talenten aan te trekken. Hij verzoekt om meer details omtrent het aantal banen dat Proximus bij dat *Center* hoopt aan te trekken.

Er werd opgemerkt dat het bedrijf een pionier is bij de ontwikkeling van telewerkstrategieën. De spreker vraagt meer informatie in verband met de feedback van de personeelsleden over de materiële behoeften en over hoe zij die hybridisatie van het werk ervaren.

De digitale kloof baart de Ecolo-Groenfractie grote zorgen, zowel inzake de digitale kwetsbaarheid van de burgers als inzake de toegang tot een kwalitatief hoogstaand netwerk in de plattlandsgebieden. Sommige dorpen in Wallonië verkeren immers in een rampzalige situatie. Het BIPT schat dat 47 000 burgers in Wallonië over een rudimentaire internetverbinding beschikken. Desalniettemin worden er vooruitzichten geschetst via met name het *Unifiber*-project. Het lid vraagt zich af of de doelstelling om 70 % van de gezinnen aan te sluiten wel haalbaar is. Tevens heeft hij begrepen dat tussen *Unifiber* en steden en gemeenten 25 partnerschappen zijn gesloten. Om de connectiviteit van die gemeenten op te voeren, moeten echter bepaalde knelpunten worden weggewerkt. Zo verloopt de toekenning van de vergunningen moeizaam. De tijdsperiode tussen de toestemming van de gemeente en de afronding van de werkzaamheden bedraagt 24 à 36 maanden. De spreker vraagt of Proximus wordt gehoord in verband met de inkorting van die termijnen. Het bedrijf wijst erop dat bij de werving van arbeidskrachten moeilijkheden rijzen. De heer Parent vraagt welke stappen Proximus onderneemt om die situatie te verhelpen en naar welke beroepen er vraag is bij de werkzaamheden in verband met glasvezel.

Tijdens zijn presentatie heeft Proximus gesteld dat de plattlandsgebieden moeilijk kunnen worden aangesloten. Zulks is onder meer te wijten aan een ontoereikende winstgevendheid. In dat verband hebben de federale regering – via haar relanceplan – alsook de gewesten begrotingsenveloppen vrijgemaakt om de projecten

demande si ces mesures et actions paraissent suffisantes pour augmenter la connectivité de ces zones. Son groupe craint que la durée entre la prise de décision et la fin des travaux ne soit trop longue. Il demande quelles sont donc les solutions intermédiaires que Proximus est prête à déployer.

Concernant les tarifs, Proximus poursuit l'augmentation des prix de ses produits de base avec notamment l'abonnement *phoneline* qui augmente de 2 %. Pourquoi une telle augmentation? Est-ce dû à des investissements liés à ce produit? Le tarif social augmente également. Pourquoi une telle augmentation, car 500 000 belges sont susceptibles de bénéficier d'une réduction sur leurs abonnements fixes. Néanmoins un écart subsiste entre les personnes qui ont droit à ces réductions et celles qui en font effectivement la demande. En attendant la procédure automatique, quelles sont les mesures que Proximus compte prendre pour améliorer l'octroi de ce tarif social?

Sur la plan climatique, Proximus a développé depuis plusieurs années une stratégie ambitieuse, comme la réduction des émissions de CO₂. Le gouvernement fédéral appuie ces stratégies en couplant les bonus salariaux aux objectifs climatiques mais aussi d'accessibilité de l'internet pour les écoles. La stratégie de Proximus concernant les émissions des CO₂ est de tenir compte des externalités des prestataires externes. La plateforme *5G.be* indique que les nouvelles technologies de type 5G vont avoir un impact sur la consommation d'énergie bien que certains éléments soient encore à l'étude. Est-ce que Proximus compte intégrer cette augmentation de trafic des données et l'augmentation des émissions de CO₂ dans la stratégie climatique?

Concernant le projet pilote à Malines qui a pour objet de transformer les boîtes Proximus en bornes de rechargement de véhicules électriques, l'orateur demande plus de détails. Est-ce qu'une évaluation est envisagée? Quels sont les coûts pour Proximus et l'extension de ce projet à d'autres villes est-il prévu?

Mme Nathalie Dewulf (VB) souligne que Proximus propose des projets ambitieux pour l'avenir. Son groupe est d'avis qu'il faut investir pour favoriser l'accès à internet pour toutes les personnes vulnérables.

in die plattelandsgebieden te stimuleren. De spreker vraagt of die maatregelen en acties voldoende lijken om de connectiviteit in die gebieden te vergroten. De fractie waartoe het lid behoort, is bezorgd dat tussen de besluitvorming en de voltooiing van de werkzaamheden te veel tijd verstrijkt. De spreker vraagt dan ook welke tussenoplossingen Proximus bereid is uit te bouwen.

Wat de tarieven betreft, blijft Proximus de prijzen van zijn basisproducten verhogen; zo wordt het *Phone Line*-abonnement 2 % duurder. Wat verklaart een dergelijke verhoging? Heeft die te maken met investeringen die met dat product verband houden? Het sociaal tarief wordt eveneens opgetrokken. Waarom wordt het sociaal tarief verhoogd wanneer men weet dat niet minder dan 500 000 Belgen in aanmerking komen voor een reductie op hun vast abonnement? Niet alle rechthebbenden op die verminderingen vragen die echter effectief aan. Welke maatregelen zal Proximus, in afwachting van een automatische toekenning, nemen om het aanbieden van dat sociaal tarief te verbeteren?

Op het klimaatvlak kan Proximus al enige tijd bogen op een ambitieuze strategie, onder andere wat de terugdringing van de CO₂-uitstoot betreft. De federale regering ondersteunt dergelijke strategieën door bijvoorbeeld de loonbonussen te koppelen aan het behalen van doelstellingen inzake klimaat, maar ook inzake internettoegang voor scholen. In zijn strategie tot terugdringing van de CO₂-uitstoot houdt Proximus rekening met externe factoren, zoals zijn externe dienstverleners. Het *5G.be*-platform toont aan dat de nieuwe 5G-technologieën een impact zullen hebben op het energieverbruik, hoewel bepaalde elementen nog uitgebreider moeten worden onderzocht. Is Proximus van plan die verhoging van het dataverkeer en de hogere CO₂-uitstoot in zijn klimaatstrategie op te nemen?

De spreker had graag meer details gekregen over het proefproject in Mechelen, waarin men Proximus-straatkasten wil aanpassen zodat die tevens als laadpalen voor elektrische auto's kunnen worden gebruikt. Zal dat proefproject worden geëvalueerd? Hoeveel zal het Proximus kosten en plant men een eventuele uitbreiding naar andere steden?

Mevrouw Nathalie Dewulf (VB) beklemtoont dat Proximus ambitieuze projecten voor de toekomst heeft. Haar fractie vindt dat het bedrijf moet investeren teneinde de internettoegang voor alle kwetsbare personen te bevorderen.

M. Emmanuel Burton (MR) rappelle qu'en octobre 2021 des discussions entre la ministre en charge des Télécommunications et Proximus étaient en cours concernant certains projets. L'ambition était de créer le lien entre durabilité et réduction de CO₂ en rémunération. L'orateur souhaite plus de détails à ce sujet.

L'intervenant demande également plus d'informations sur le plan de transformation qui s'étale jusqu'en 2022. Est-ce que le plan d'économie de 240 millions d'euros de janvier 2019 est encore tenable compte tenu de la crise liée à la propagation du COVID-19?

Selon les propos de Proximus, la 5G ainsi que la fibre devraient être considérées comme complémentaires. Néanmoins, l'orateur remarque que le développement de ces deux technologies se fait à deux vitesses. Comment synchroniser ces deux développements?

L'orateur souhaite avoir plus de détails sur les centres d'expertises et d'excellence.

Concernant les chiffres de 2021, l'intervenant estime qu'ils sont un peu surestimés car la crise liée à la propagation du COVID-19 a eu un impact sur les activités de l'entreprise. Il se demande donc s'il n'est pas risqué de se baser sur ces chiffres.

L'orateur exprime certaines craintes par rapport aux applications de Proximus et à l'impact que cela peut avoir sur les contacts humains. Il prend l'exemple de l'application "doktr" et rappelle que le contact avec un médecin ou une personne du monde médical reste important. Cela va de même pour d'autres services. Il demande comment l'entreprise voit ce développement.

Mme Maria Vindevoghel (PVDA-PTB) estime que l'accès à internet est un droit de base. Avec la crise actuelle, il a été démontré l'importance d'internet pour différents services. Néanmoins, cela crée encore de l'inégalité car beaucoup de personnes ne peuvent se permettre de payer l'accès à internet. L'intervenante rappelle également que de nombreuses zones blanches subsistent, notamment en Wallonie. Néanmoins, mme Vindevoghel salue les ambitions de Proximus pour remédier à cela et elle demande comment Proximus compte s'y prendre pour donner l'accès à internet à une vitesse acceptable pour tous les belges.

L'oratrice souligne également les ambitions de Proximus concernant le développement de la fibre optique et elle demande comment se décide l'accès au réseau fibre et quel est le processus. Qu'en est-il du personnel de ce

De heer Emmanuel Burton (MR) wijst erop dat in oktober 2021 besprekingen over bepaalde projecten hebben plaatsgevonden tussen Proximus en de minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post. Men wou daarbij de loonbonussen aan duurzaamheid en aan de vermindering van de CO₂-uitstoot koppelen. De spreker had hierover meer details gewild.

Voorts kreeg de spreker graag meer informatie over het transformatieplan, dat tot 2022 loopt. Is het plan uit 2019, waarbij 240 miljoen euro zou worden bespaard, vandaag met de coronacrisis nog actueel?

Volgens Proximus moeten 5G-technologie en glasvezeltechnologie als complementair worden beschouwd. De spreker merkt echter op dat die twee technologieën zich met een verschillende snelheid ontwikkelen. Hoe kunnen die twee ontwikkelingen worden gesynchroniseerd?

De spreker wenst meer informatie over de expertisecentra en *centers of excellence*.

De spreker vermoedt dat de cijfers voor 2021 ietwat te hoog zijn ingeschat, aangezien de bedrijfsactiviteiten van Proximus onder de coronacrisis hebben geleden. Hij vraagt zich bijgevolg af of het niet gevaarlijk is zich op die cijfers te baseren.

De spreker tekent voorbehoud aan bij bepaalde Proximus-applicaties en vreest voor de mogelijke impact ervan op het intermenselijk contact. Hij geeft het voorbeeld van de doktr-applicatie en wijst erop dat het contact met een arts of met iemand met een medische achtergrond belangrijk blijft. Dat geldt eveneens voor andere diensten. Hij vraagt hoe het bedrijf die ontwikkeling ziet.

Volgens mevrouw Maria Vindevoghel (PVDA-PTB) is internettoegang een basisrecht. In de huidige crisis werd het duidelijk hoe belangrijk het internet is om toegang te krijgen tot een waaier aan diensten. Daarmee is de ongelijkheid evenwel niet van de baan; velen hebben immers niet de financiële middelen om zich een internettoegang te kunnen veroorloven. De spreekster wijst er tevens op dat er, voornamelijk in Wallonië, nog veel witte zones bestaan. Mevrouw Vindevoghel juicht niettemin de ambities toe van Proximus om dat te verhelpen. Ze wil weten hoe Proximus te werk zal gaan om alle Belgen toegang te geven tot een voldoende snel internet.

De spreekster zet tevens de ambities van Proximus inzake de ontwikkeling van het glasvezelnetwerk in de verf en vraagt volgens welke criteria en procedure wordt beslist wie tot dat netwerk toegang krijgt. Wat met het

réseau, sont-ils salariés chez Proximus ou ce service est-il externalisé?

L'intervenante demande si le réseau fibre sera ouvert à la concurrence. Elle rappelle que le coût de la fibre ne diffère pas de celui de l'internet classique. Elle se demande donc pourquoi les utilisations de la fibre doivent payer plus. Qu'en est-il également pour les écoles et les hôpitaux? L'oratrice demande aussi plus d'informations sur le rôle de Fluvius au sein du réseau fibre. Quelle est la nature de cette collaboration?

Son groupe estime que le tarif doit être moins élevé et plus accessible pour les consommateurs. L'oratrice demande quel est le pourcentage d'augmentation des tarifs de Proximus. Comment sont réalisées ces augmentations et qui les décide.

L'oratrice a le sentiment que Proximus externalise de plus en plus certains services. Elle estime qu'externaliser le *call center* vers l'étranger ne devrait pas être une mesure d'une entreprise publique. Elle souhaite savoir le pourcentage du personnel externalisé par rapport au nombre de salarié de Proximus.

La concertation sociale s'est améliorée mais il y a eu encore de nombreux licenciements en 2018 et 2019. Or, les représentants de Proximus affirment avoir besoin de personnel. L'oratrice demande quels sont les investissements prévus pour attirer de nouveaux salariés travaillant dans de bonnes conditions de travail.

Concernant la protection de la vie privée, l'intervenante émet certaines craintes. Elle estime que Proximus joue un rôle important dans le développement des caméras de surveillance. Pour étayer son propos, elle prend l'exemple de la ville de Courtrai qui achète des datas auprès de Proximus. Ces datas donnent le profil des visiteurs de la ville et les montants qu'ils dépensent. Mme Vindevoghel comprend qu'il s'agit d'une information importante pour la ville, mais cela reste une préoccupation pour son groupe. Quelles sont les données vendues par Proximus et combien de villes, de communes et d'entreprises privées les achètent? Existe-t-il un conseil d'avis ou un comité d'éthique traitant les questions de la protection de la vie privée et est-ce que les consommateurs de Proximus peuvent indiquer qu'ils ne souhaitent pas partager certaines données personnelles?

personnel dat in het kader van die uitrol werkt: staan ze op de loonlijst van Proximus of wordt die dienst uitbesteed?

De spreekster vraagt of het glasvezelnetwerk voor concurrerende operatoren zal worden opengesteld. Ze wijst erop dat de kosten voor een internettoegang via glasvezel niet wezenlijk verschillen van die voor een klassieke internettoegang. Ze vraagt zich bijgevolg af waarom gebruikers van het glasvezelnetwerk meer moeten betalen. Betalen scholen en ziekenhuizen ook meer voor glasvezel? De spreekster kreeg voorts graag meer informatie over de rol die Fluvius binnen het glasvezelnetwerk speelt. Hoe ziet de samenwerking met Fluvius eruit?

Haar fractie pleit voor minder hoge en voor de consument toegankelijke tarieven. De spreekster vraagt met welk percentage de Proximus-tarieven verhoogd zijn. Hoe worden die verhogingen doorgevoerd en wie beslist dat ze er moeten komen?

De spreekster heeft het gevoel dat Proximus meer en meer diensten uitbesteedt. Volgens haar past het niet dat een overheidsbedrijf maatregelen neemt zoals het uitbesteden van zijn *callcenter* aan een buitenlands bedrijf. Ze had graag de verhouding tussen het extern personeel en het eigen Proximus-personeel gekend.

Het sociaal overleg verloopt vlotter, hoewel in 2018 en 2019 nog veel ontslagen zijn gevallen. Toch beweren de vertegenwoordigers van Proximus dat er nood is aan personeel. De spreekster vraagt welke investeringen op stapel staan om nieuwe werknemers aan te trekken en ervoor te zorgen dat de werkomstandigheden goed zijn.

De spreekster maakt enig voorbehoud met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Ze vindt dat Proximus een belangrijke rol speelt bij de ontwikkeling van bewakingscamera's. Om haar betoog te staven, neemt ze het voorbeeld van de stad Kortrijk, die data koopt die via door Proximus geplaatste sensoren worden gegenereerd. Via die data kan men zich een beeld vormen van het profiel van wie de stad bezoekt en van het bedrag dat die er spendeert. Hoewel mevrouw Vindevoghel begrijpt dat dat belangrijke informatie voor de stad is, baart die ontwikkeling haar fractie zorgen. Welke gegevens verkoopt Proximus aldus en hoeveel steden, gemeenten en privébedrijven zijn in dergelijke gegevens geïnteresseerd? Bestaat er een raadgevend comité of een ethische commissie die over kwesties inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer gaan? Kunnen Proximus-klanten aangeven dat ze bepaalde persoonlijke gegevens niet wensen te delen?

Mme Marianne Verhaert (Open Vld) rappelle que des solutions existent pour les zones blanches.

M. Vandenbroucke Joris (Vooruit) estime que la concertation sociale est primordiale pour une entreprise publique. En effet, une nouvelle convention collective de travail a été approuvée récemment. Cela signifie que la confiance règne sur le terrain.

L'orateur salue la mise en place du télétravail pour les travailleurs de Proximus. Ce télétravail permet en effet de rééquilibrer la vie professionnelle avec la vie privée et résout quelques problèmes de mobilité. Cela peut se réaliser à condition qu'il y ait de bons accords. Il demande plus d'informations à ce sujet.

Concernant Telesign, les services digitaux d'identifications de Proximus connaissent un grand succès. Il a été annoncé que l'entreprise serait bientôt cotée en bourse à New York dans le deuxième trimestre de 2022. L'orateur suppose qu'il y aura une évaluation de 1,3 milliard de dollars. Il constate que les actions du secteur informatique et technologique sont à la baisse à cause de la politique de certaines banques et de l'inflation. Est-ce que l'évaluation de Telesign dans ce cadre-ci sera mise sous pression?

L'application "Banx" ne compte pas encore beaucoup de clients. Proximus comptait avoir 200 000 utilisateurs sur une période de 3 ans, est-ce cet objectif est toujours d'actualité? Les services financiers sont-ils un pilier pour l'entreprise et des investissements supplémentaires sont-ils prévus à cet effet?

M. Josy Arens (cdH) salue les efforts fournis dans les zones rurales à faible densité de population. En effet, la rentabilité n'est pas assurée dans ces zones. Des travaux ont été réalisés dans la province du Luxembourg dans le but de relier les villages à un internet de haut débit. Les résultats sont concluants et les habitants en sont très satisfaits.

La 5G inquiète encore la population et l'orateur estime que celle-ci doit être plus informée sur les possibilités et les risques que peut engendrer l'application de la 5G sur le territoire.

Concernant les antennes GSM, l'intervenant se dit surpris qu'il n'y ait pas d'accord entre Proximus et d'autres opérateurs.

Mevrouw Marianne Verhaert (Open Vld) brengt in herinnering dat er oplossingen bestaan voor de witte zones.

De heer Joris Vandenbroucke (Vooruit) vindt dat in een overheidsbedrijf het sociaal overleg zeer belangrijk is. Onlangs werd binnen Proximus een nieuwe collectieve arbeidsovereenkomst goedgekeurd, wat erop wijst dat op de werkvloer vertrouwen heerst.

De spreker juicht toe dat de Proximus-werknemers voortaan kunnen telewerken. Door telewerk kunnen werknemers immers een betere balans tussen hun beroepsleven en privéleven vinden en worden tevens enkele mobiliteitsproblemen opgelost. Dat is echter pas mogelijk indien vooraf goede afspraken zijn gemaakt. Hij had hier graag meer informatie over gekregen.

Wat TeleSign betreft, merkt hij op dat de digitale identificatiediensten van Proximus een waar succes zijn. Er is aangekondigd dat het bedrijf in het tweede trimester van 2022 naar de beurs van New York zou trekken. De spreker veronderstelt dat het bedrijf een beurswaarde van 1,3 miljard dollar zal hebben. Hij stelt echter vast dat de aandelen van informatica- en technologiebedrijven door het beleid van sommige banken en de inflatie in waarde dalen. Komt de beurswaarde van TeleSign daardoor onder druk?

De *Banx*-toepassing heeft nog niet veel klanten. Proximus ging ervan uit dat de toepassing binnen een tijdsspanne van 3 jaar 200 000 gebruikers zou hebben; is die doelstelling nog steeds haalbaar? Vormt de tak van de financiële diensten een echte pijler voor Proximus en staan er met dat doel bijkomende investeringen gepland?

De heer Josy Arens (cdH) heeft lof voor de inspanningen die Proximus in landelijke gebieden met een lage bevolkingsdichtheid heeft gedaan. De rendabiliteit in die gebieden is immers niet evident. In de provincie Luxemburg werden werkzaamheden uitgevoerd teneinde de dorpen van breedbandinternet te voorzien. De resultaten van die aansluiting zijn positief en de inwoners zijn er heel tevreden over.

Aangezien de bevolking de 5G-technologie nog niet omarmt, vindt de spreker dat ze beter moet worden geïnformeerd over de eventuele mogelijkheden en risico's die aan een 5G-uitrol zijn verbonden.

Wat de gsm-masten betreft, verbaast het de spreker dat er geen akkoord bestaat tussen Proximus en de andere operatoren.

M. Jef Van den Bergh (CD&V) demande quelle sera la plus-value de la mise sur le marché de Telesign pour la Belgique.

L'orateur souligne l'importance du centre d'excellence qui vise à attirer de nouveaux talents en Belgique. Il demande néanmoins si Proximus prévoit d'autres stratégies à cet effet. Existe-t-il des domaines plus spécifiques dans lesquels Proximus souhaite se concentrer?

La présence d'un quatrième acteur sur le marché de la télécommunication n'a pas été mentionnée dans la présentation de Proximus. L'orateur demande l'avis de Proximus à ce sujet et demande quelles sont les pistes pour améliorer la concurrence dans ce secteur. Quelles sont les mesures de Proximus pour avoir un avantage concurrentiel?

Le groupe dont fait partie le membre porte une attention particulière à la question des zones blanches. Les statistiques démontrent que 90,5 % du territoire est couvert par Proximus. L'orateur demande si cela concerne le téléphone ou l'internet. Néanmoins, certaines zones n'ont pas un bon accès à internet.

L'intervenant constate que beaucoup de nouveaux bâtiments sont confrontés à un manque de connectivité. Cela représente un grand défi à relever. Une bonne connectivité est aussi primordiale pour les voitures autonomes. Il demande quelle est la vision de Proximus à cet égard.

Concernant le réseau fibre, Fluvius souhaite également un réseau fibre. Quelle est la vision de Proximus par rapport à ce sujet? L'orateur propose que ce réseau soit ouvert à d'autres opérateurs. L'entreprise prévoit d'investir 5 milliards d'euros pour développer tout un réseau. Il se demande pourquoi ne pas opter pour une collaboration avec d'autres acteurs.

Son groupe se pose des questions par rapport au tarif social. En effet, la dépendance à l'internet s'accroît mais 530 000 familles n'utilisent toujours pas internet. Cela représente un grand défi surtout pour les familles à bas revenus. Il est important de revoir ce tarif social télécom.

L'orateur estime que la satisfaction des clients par rapport aux entreprises publiques dépend du contact humain. Il considère qu'il faudrait prévoir des points de contacts humains pour résoudre certains problèmes.

De heer Jef Van den Bergh (CD&V) vraagt wat voor België de meerwaarde zal zijn van het op de markt brengen van TeleSign.

De spreker wijst op het belang van het *center of excellence*, dat nieuwe talenten in België moet aantrekken. Niettemin vraagt hij of Proximus daartoe ook andere strategieën volgt. Op welke, meer specifieke domeinen wil Proximus zich toespitsen?

De aanwezigheid van een vierde speler op de telecommarkt kwam niet aan bod in de presentatie van Proximus. De spreker peilt naar het standpunt van Proximus in dezen en naar de mogelijke denksporen om de concurrentie in de sector aan te zwengelen. Welke maatregelen neemt Proximus om over een concurrentievoordeel te beschikken?

De fractie waar het lid deel van uitmaakt, hecht bijzonder belang aan het vraagstuk van de witte zones. Uit de statistieken blijkt dat 90,5 % van het grondgebied door Proximus gedekt is. De spreker vraagt of het daarbij om telefonie dan wel om internet gaat. Hoe dan ook hebben sommige zones geen goede internetdekking.

De spreker stelt vast dat veel nieuwe gebouwen met een gebrekkige connectiviteit kampen. Hierin schuilt een uitdaging van formaat. Ook voor de autonome voertuigen is een goede connectiviteit cruciaal. De spreker peilt naar de zienswijze van Proximus in dit verband.

Ook Fluvius wil een glasvezelnetwerk. Hoe staat Proximus daartegenover? De spreker stelt voor dat dit netwerk zou worden opengesteld voor andere operatoren. De onderneming wil 5 miljard euro investeren om een volledig netwerk uit te bouwen. Hij vraagt zich af waarom in dezen niet met andere sectoren zou worden samengewerkt.

Zijn fractie heeft vragen met betrekking tot het sociaal tarief. Onze afhankelijkheid van internet neemt toe, maar 530 000 gezinnen maken er nog steeds geen gebruik van. Hier is nog veel werk aan de winkel, vooral ten aanzien van de gezinnen met een laag inkomen. Het is zaak het sociaal tarief voor telecommunicatie te herzien.

Volgens de spreker hangt de klantentevredenheid ten aanzien van overheidsbedrijven af van het menselijk contact. Hij pleit voor fysieke contactpunten waar problemen kunnen worden opgelost.

III. — RÉPONSES DES INVITÉS

M. Guillaume Boutin (administrateur délégué de Proximus) développe ses réponses de manière thématique, ensemble avec M. Stefaan De Clerck (président du conseil d'administration de Proximus).

La fibre optique

La fibre optique est l'infrastructure destinée à servir durant les 80 à 100 ans à venir et se distingue considérablement du câble coaxial, en fin de vie. La migration vers le réseau de la fibre est nécessaire pour la Belgique et Proximus est le seul opérateur à présenter une ambition affichée et concrète en ce sens. Il est important de réaliser le déploiement rapidement. Les performances de la fibre atteindra bientôt les 10 Gbit/s, ce qui est une multiplication par dix du débit par rapport à la capacité du câble coaxial. Lors d'un test à Anvers en 2021, un débit fut même enregistré de 25 Gbit/s. En réalité, le progrès de la fibre optique est sans limites, alors que le maximum est atteint pour le câble coaxial.

La communication au niveau du marketing sur ce point sera d'ailleurs vérifiée.

Proximus entretient de nombreux contacts avec le monde des entreprises, par exemple Fluvius qui opte pour le câble coaxial, malgré les qualités présentées de la fibre. Dès lors, la déception de Proximus est grande. Cela étant, Proximus reste ouverte au dialogue avec toutes les parties prenantes du pays.

L'accès à l'infrastructure

La présence de 3 ou 5 réseaux de fibre optique en Belgique n'est pas utile. Cela ne répond à aucune rationalité économique, sauf peut-être dans les zones denses, mais il appartient alors au régulateur d'en juger.

Les réseaux de Proximus sont en tout cas ouverts à tout opérateur de service qui demandera l'accès. Il apparaît cependant que le réseau cuivre de Proximus ne semble pas intéresser les opérateurs de service. La concurrence jouera éventuellement entre opérateurs de service sur le réseau de la fibre optique, et sans doute moins dans le domaine de l'infrastructure dans les zones plus difficiles à couvrir. Il convient d'ailleurs d'éviter la surcapacité dans les zones où cela n'a pas de sens, notamment d'un point de vue du rejet de dioxyde de carbone dans l'atmosphère.

III. — ANTWOORDEN VAN DE GASTSPREKERS

De heer Guillaume Boutin (gedelegeerd bestuurder van Proximus) zal de vragen beantwoorden volgens thema samen met de heer Stefaan van De Clerck (voorzitter van de raad van bestuur van Proximus).

Glasvezelnetwerk

Het glasvezelnetwerk is de infrastructuur voor de telecomvoorziening voor de komende 80 tot 100 jaar en onderscheidt zich in sterke mate van de coaxkabel, waarvan de levenscyclus ten einde loopt. De migratie naar het glasvezelnetwerk is een noodzaak voor België, en Proximus is de enige operator die in dezen een uitgesproken en concrete ambitie uitdraagt. Het komt erop aan die uitrol snel te verwezenlijken. De prestaties van glasvezel lopen weldra op tot 10 Gbit/s, waardoor een debiet wordt bereikt dat tien keer hoger ligt dan met de coaxkabel. Tijdens een test in Antwerpen in 2021 werd zelfs een debiet opgetekend van 25 Gbit/s. In werkelijkheid staat op de evolutie van glasvezel geen maat, terwijl voor de coaxkabel het maximum bereikt is.

De communicatie aangaande de marketing hierover zal overigens nader worden bekeken.

Proximus staat veelvuldig in contact met de bedrijfsweld, onder meer met Fluvius, dat ondanks de gekende kwaliteiten van glasvezel voor de coaxkabel kiest. De teleurstelling bij Proximus is dan ook groot. Niettemin blijft Proximus openstaan voor een dialoog met alle stakeholders van het land.

Toegang tot infrastructuur

Het heeft geen zin in België 3 of 5 glasvezelnetwerken uit te bouwen. Behoudens misschien in dichtbevolkte gebieden beantwoordt zulks aan geen enkele economische ratio, maar hoe dan ook ligt het oordeel daarover bij de regulator.

In elk geval staan de Proximus-netwerken open voor elke dienstenoperator die om toegang verzoekt. Het ziet er echter naar uit dat de dienstenoperatoren geen interesse hebben in het kopernetwerk van Proximus. Mogelijk zal er tussen de dienstenoperatoren concurrentie spelen op het glasvezelnetwerk, en wellicht minder op het vlak van de infrastructuur in de moeilijkst te dekken zones. Voorts dient overcapaciteit te worden voorkomen in zones waar zulks niet zinvol is, met name in het licht van de uitstoot van koolstofdioxide.

Le déploiement de l'infrastructure

Le déploiement nécessite un temps matériel, malgré les accélérations et les progrès. Les permis s'obtiennent plus facilement qu'autrefois, mais il convient de veiller à l'impact, notamment sur la mobilité. D'où l'utilité également d'éviter le développement de plusieurs infrastructures. La technologie de Proximus est ouverte et l'entreprise se tient à la disposition de tous pour des discussions constructives.

Le déploiement a lieu en tenant compte d'une série de paramètres pour le choix des zones à desservir. Les zones faciles d'accès et les zones denses sont prioritaires. Ensuite, Proximus adopte une attitude sociétale responsable. Si une école secondaire n'est pas éloignée d'une zone de déploiement, un effort sera fourni pour l'inclure. L'engagement a d'ailleurs été pris de couvrir le plus rapidement possible un grand nombre d'écoles secondaires.

Les nouvelles évolutions

Les nouvelles technologies offrent des opportunités inattendues. Il y a lieu de citer les poteaux électriques et les faisceaux hertziens.

Des partenariats privés-publics se développent à l'étranger (France, Royaume-Uni, Allemagne, Italie), mais également en Belgique (Communauté germanophone) afin de couvrir le dernier mile.

99 % des abonnés en Belgique ont accès au haut débit, pas forcément chez Proximus. Des progrès ont été réalisés et une marge de progrès est encore possible.

L'environnement tarifaire

La qualité du réseau mobile en Belgique est parmi les meilleures au monde. Il en va de même pour l'expérience de l'utilisateur. Proximus se situe, lui, parmi les cinq meilleurs réseaux au monde.

Si les frais de télécommunication ont augmenté de 6 % entre 2010 et 2020, l'index moyen a augmenté de 20 %.

Il existe, bien entendu, une corrélation entre le niveau d'investissements et un tarif adéquat. Le déploiement de la fibre optique ou de la 5G nécessite la prise en compte des réalités de toutes les parties prenantes.

Le niveau d'investissements pour le déploiement de la fibre optique n'est d'ailleurs pas sans conséquences

Uitbouw van de infrastructuur

Alle snelheid en vooruitgang ten spijt, vergt de uitbouw nog steeds materieel tijd. Vergunningen worden reeds vlotter verkregen dan vroeger, maar er dient te worden gewaakt over de impact op met name de mobiliteit; reden te meer om het te houden bij de uitbouw van één infrastructuur. De technologie van Proximus is open en het bedrijf is bereid met iedereen een constructieve dialoog aan te gaan.

Bij de uitbouw wordt met een reeks parameters rekening gehouden voor de keuze van de te dekken zones. Makkelijk toegankelijke zones en dichtbevolkte zones hebben voorrang. Dat neemt niet weg dat Proximus zich maatschappelijk verantwoord opstelt. Mocht een middelbare school niet te ver buiten een te dekken zone vallen, dan zal een inspanning worden geleverd om die erin op te nemen. Overigens werd de verbintenis aangegaan om zo spoedig mogelijk een groot aantal middelbare scholen in het net op te nemen.

Nieuwe ontwikkelingen

De nieuwe technologieën bieden onverwachte kansen. Elektriciteitspalen en straalverbindingen zijn daar enkele voorbeelden van.

Zowel in het buitenland (Frankrijk, Verenigd Koninkrijk, Duitsland, Italië) als in België (Duitstalige Gemeenschap) worden via publiek-private samenwerking de laatste gaten gedicht.

Van de abonnees in België heeft 99 % toegang tot snel internet, en niet noodzakelijk via Proximus. Er is vooruitgang geboekt en er is nog een groeimarge.

Tariefcontext

De kwaliteit van het mobiele netwerk in België behoort tot de beste van de wereld. Hetzelfde geldt voor de gebruikerservaring. Het Proximus-netwerk behoort tot de vijf beste ter wereld.

Terwijl de telecomkosten tussen 2010 en 2020 met 6 % gestegen zijn, is het indexcijfer met gemiddeld 20 % toegenomen.

Uiteraard is er een verband tussen het investeringspeil en het passend tarief. Bij de uitbouw van het glasvezel- of het 5G-netwerk moet acht worden geslagen op de realiteit van elke stakeholder.

De mate waarin in de uitbouw van glasvezel wordt geïnvesteerd, heeft overigens gevolgen voor de mate

sur les capacités de payer des dividendes aux actionnaires. En effet, le cours de bourse subit les efforts de l'entreprise.

Ensuite, il y a l'approche multimarques. Proximus offre un confort substantiel à ses clients, avec un accès à la boutique au coin de la rue. La différence et la qualité de l'expérience nécessitent un tarif plus élevé.

Enfin, il y a l'innovation, avec des produits comme *Pickx*.

Le tarif social fait l'objet d'une réflexion. Des discussions et consultations sont en cours. Il y aura encore des contacts avec le gouvernement. Un prix d'accès fixe est peut-être une bonne approche, plutôt que d'accorder un discount sur un abonnement complet comprenant *Netflix* et *Amazon Prime*. Il est important que les personnes qui ont réellement besoin d'un tarif social puisse en bénéficier.

La couverture

Il est plus aisé de couvrir la population que le territoire. Les zones à plus forte valeur, les lignes de train (les voies rapides), les zones de concentration, les salles de spectacle jouissent d'une attention particulière, que ce soit pour la 4G ou la 5G.

Proximus tient à se différencier pour la supériorité du produit et l'expérience de l'utilisateur, spécialement dans les lieux où il s'y attend le moins (par exemple, le *replay* d'une action sportive dans un stade par un utilisateur entouré de 20 000 personnes).

Il faudrait donc que la 5G soit acceptée sur l'ensemble du territoire. C'est le cas en Région flamande, des efforts sont nécessaires pour la Région wallonne.

L'innovation requiert encore de la pédagogie, avant tout dans le monde de l'entreprise, car la 5G offre un avantage concurrentiel.

En termes d'efficacité énergétique, la 5G est dix fois supérieure à la 4G. En même temps, la 5G favorise l'explosion de l'utilisation des données, ce qui entraîne une consommation du courant électrique plus importante, notamment dans les centres informatiques. La question qui se pose est celle de savoir comment réduire la consommation et les émissions de CO₂ avec la 5G.

Proximus a entamé un mouvement de consolidation de la partie active de son réseau avec *Orange*, afin de limiter les émissions de CO₂ liées au déploiement des

waarin aan de aandeelhouders dividenden kunnen worden uitbetaald. Er bestaat immers een wisselwerking tussen de beurskoers en de inspanningen van de onderneming.

Vervolgens is er de inzet op meerdere merken. Proximus biedt zijn klanten degelijk gebruiksgemak, met om de hoek toegang tot een Proximus Shop. De geheel eigen en hoogstaande kwaliteit gaat met een hoger tarief gepaard.

Tot slot is er ook innovatie, met producten als *Pickx*.

Het sociaal tarief wordt nader bekeken. Daarover zijn besprekingen en raadplegingen aan de gang. Ook met de regering zal dit nog worden doorgenomen. Misschien is een vaste toegangsprijs een goede aanpak, veeleer dan een korting toe te kennen op een omstandig abonnement waarin ook Netflix en Amazon Prime zitten. Het is belangrijk dat de mensen die echt nood hebben aan een sociaal tarief, dat ook kunnen krijgen.

Dekking

Het is gemakkelijker de bevolking te dekken dan het grondgebied. Zowel voor 4G als 5G gaat bijzondere aandacht naar gebieden met een grotere meerwaarde, treinlijnen (de hoofdlijnen), gebieden met een grote concentratie aan mensen, theater- en concertzalen.

Proximus wil zich onderscheiden op grond van de superioriteit van zijn product en de gebruikerservaring, in het bijzonder op plaatsen waar men dit het minst verwacht (zoals de *replay*-functie, waarmee een gebruiker een sportfragment kan herbekijken in een met 20 000 mensen gevuld stadion).

5G moet dus op het volledige grondgebied worden aanvaard. Dat is al het geval in het Vlaams Gewest, maar in het Waals Gewest moeten nog inspanningen worden geleverd.

Innovatie vergt ook pedagogie, vooral in de bedrijfs-wereld, waar 5G een concurrentievoordeel oplevert.

Wat energie-efficiëntie betreft, scoort 5G tien keer beter dan 4G. Tegelijk zet 5G aan tot een gigantische stijging van het datagebruik, wat dan weer leidt tot een hoger elektriciteitsverbruik, meer bepaald in de informaticacentra. De vraag is dus hoe het verbruik en de uitstoot van CO₂ bij 5G kan worden verminderd.

Proximus is voor het actieve deel van zijn netwerk begonnen met een consolidatie-inspanning in samenwerking met Orange om de CO₂-uitstoot als gevolg van

technologies. Cela entraîne une plus grande efficience quant à la consommation d'énergie, le recours à moins de poteaux, et une meilleure couverture pour les clients de Proximus avec une meilleure expérience pour les utilisateurs.

Doktr

Le but est de développer un outil aussi performant que possible à la disposition de chacun (médecins et patients compris) en concertation avec les parties concernées. Il est normal que la nouveauté du produit donne lieu à un débat. Proximus a eu de nombreux contacts avec la vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste, la concertation a eu lieu. Proximus souhaite également s'entretenir avec le vice-premier ministre et ministre des Affaires sociales et de la Santé publique. Proximus s'est par ailleurs également concerté avec l'Institut national d'assurance maladie-invalidité INAMI. Un débat très large sur les services numériques dans le secteur médical est donc fondamental. Ainsi, les questions relatives à la protection de la vie privée devront par exemple être abordées.

L'application *doktr* n'est pas destinée à se substituer au contact humain entre le patient et son médecin, il s'agit d'un instrument complémentaire. Proximus se distingue, cela a déjà été souligné, par la place de l'humain. Le but est de combiner le meilleur du monde physique et le meilleur du numérique. L'approche des plateformes numériques en Europe sera différente des autres. Aucune faille n'est permise pour la sécurité des données et la protection des données. Lorsqu'un client confie son identité numérique à Proximus, il faut que Proximus soit irréprochable. Le défi n'est pas simple, mais Proximus tient à offrir un service numérique de qualité distinct.

Banx

L'ambition de 200 000 utilisateurs d'ici 3 ans doit être maintenue.

TeleSign

Proximus a pu créer un milliard de valeur virtuelle grâce à son acquisition de TeleSign. Le plan d'affaires a été publié et un chiffre d'affaires d'un milliard sera créé d'ici 2026.

de uitrol van nieuwe technologieën te beperken. Dat leidt tot een efficiënter energiegebruik, minder elektriciteitspalen, een betere dekking voor de Proximusklanten en een betere gebruikservaring.

Doktr

Het is de bedoeling in overleg met de betrokken partijen een zo krachtig mogelijke tool te ontwikkelen die door iedereen kan worden gebruikt (artsen én patiënten). Het is normaal dat een dergelijke nieuwigheid aanleiding geeft tot debat. Proximus heeft vaak contact gehad met de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post; er heeft dus wel degelijk overleg plaatsgevonden. Proximus wil echter ook een gesprek met de vice-eersteminister en minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid. Voorts heeft Proximus overleg gepleegd met het RIZIV. Een heel ruim debat over digitale diensten in de medische sector is met andere woorden van fundamenteel belang. Het zal daarbij onder meer moeten gaan over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

De *doktr*-app is niet bedoeld als substituuat voor het menselijke contact tussen de patiënt en diens arts; het is slechts een aanvullende tool. Zoals reeds benadrukt, onderscheidt Proximus zich door het menselijke aspect centraal te stellen. Het is de bedoeling het beste uit de fysieke en het beste uit de digitale wereld samen te brengen. In Europa zullen de digitale platforms anders worden aangepakt. Wat de bescherming van de persoonsgegevens betreft, kan men zich geen enkele fout veroorloven. Wanneer een klant zijn digitale identiteit aan Proximus toevertrouwt, moet Proximus op onberispelijke wijze met die gegevens omspringen. Het is geen eenvoudige uitdaging, maar Proximus wil zich op het vlak van de kwaliteit van de digitale dienstverlening kunnen onderscheiden van de rest.

Banx

Er moet worden vastgehouden aan het streefdoel van 200 000 gebruikers binnen drie jaar.

TeleSign

Proximus heeft dankzij de overname van TeleSign een virtuele waarde van een miljard euro kunnen verwezenlijken. Het bedrijfsplan werd bekendgemaakt en tegen 2026 zal een omzet van een miljard euro worden gerealiseerd.

itsme®

Un développement au niveau international de l'application n'est pas exclu.

Belgique

La présence des centres de décision de leaders mondiaux en Belgique est un facteur positif. En réalité, cela a une valeur inestimable pour créer un écosystème économique intéressant. Avec Proximus, la Belgique pourra occuper le centre de l'échiquier mondial du numérique. Les services rendus à *Facebook*, *Whatsapp* ou *Amazon* ne passent pas inaperçus.

Centre d'excellence

Proximus se réserve le droit d'annoncer le lancement d'une initiative à ce propos pour la fin du premier trimestre. L'objectif est de recruter et de s'intégrer dans le tissu économique et universitaire.

Le conseil d'administration soutient les ambitions qui favorisent le développement en Belgique des initiatives ci-dessus, y compris dans le domaine de la sécurité des systèmes d'information et de la relocalisation de compétences autour des données.

Travail

La recherche de main d'œuvre pour effectuer des travaux en rue s'avère ardue. Les métiers sont en effet pénibles. Les besoins sont couverts, pour l'instant.

Le climat de discussion avec les partenaires sociaux est sain, il n'y a pas de politique d'*outsourcing* à outrance. Au contraire, Proximus cherche à internaliser les fonctions les plus importantes et maîtriser la processus industriels les plus critiques.

La mise en œuvre du télétravail s'est déroulé correctement. Le personnel souffre de la situation sanitaire résultant du COVID-19, qui cause une grande fatigue. Proximus surveille le moral de ses collaborateurs par le biais d'un *pulse survey*. La résilience est remarquable et l'engagement va au-delà des espérances. Proximus communique beaucoup afin de mieux traverser cette période difficile.

Il faut que cela cesse, à un moment donné, et que le retour à une nouvelle normalité soit possible, peut-être en 2022, sans oublier les leçons, parmi lesquelles les nouvelles façons de travailler.

itsme®

Het is niet uitgesloten dat deze applicatie internationaal zal worden ontwikkeld.

België

De aanwezigheid in België van centra waar wereldleiders beslissingen nemen, is een positieve factor. Het is in feite van onschatbare waarde om een interessant economisch ecosysteem tot stand te brengen. Met Proximus kan België het centrum worden van het wereldwijde digitale schaakbord. De diensten die worden geleverd aan *Facebook*, *Whatsapp* of *Amazon* blijven niet onopgemerkt.

Center of Excellence

Proximus zal zelf naar buiten komen met een bekendmaking over de lancering van een initiatief tegen het einde van het eerste kwartaal. Het is de bedoeling personeel te werven en het bedrijf te integreren in het economische en universitaire weefsel.

De raad van bestuur staat achter de ambities om dergelijke initiatieven in België te bevorderen, ook in het domein van de veiligheid van de informatiesystemen en de herlokalisatie van competenties inzake gegevens.

Werk

De zoektocht naar arbeidskrachten voor werkzaamheden op de openbare weg blijkt niet eenvoudig. Het is immers lastig werk. De noden zijn voorlopig gedekt.

Het overleg met de sociale partners verloopt in een gezond klimaat en het outsourcebeleid wordt niet op de spits gedreven. Integendeel, Proximus streeft ernaar de belangrijkste functies intern te houden en de meest kritieke industriële processen in eigen handen te hebben.

De uitrol van het telewerken is correct verlopen. Het personeel lijdt onder de gezondheidssituatie als gevolg van COVID-19 en raakt er heel vermoeid door. Via een *pulse survey* waakt Proximus over het moreel van zijn medewerkers. De veerkracht van de personeelsleden is opmerkelijk en hun inzet overtreft de verwachtingen. Proximus communiceert vaak om deze moeilijke periode beter te kunnen doorkomen.

Het wordt tijd dat aan deze situatie een einde komt. Op een zeker ogenblik – misschien al in 2022 – moet men opnieuw naar een normale situatie kunnen terugkeren, zonder evenwel te vergeten welke lessen werden getrokken, zoals met betrekking tot de nieuwe werkwijzen.

L'immobilier

L'activité de Proximus ne se situe pas au niveau de l'immobilier. Fallait-il vendre les tours de l'entreprise et déménager, ou vendre les tours et rester sur le même site? La première hypothèse génère une empreinte carbone trop élevée, alors que la reconstruction sur la base du matériau existant procure un bilan CO₂ plus favorable. Proximus a donc décidé de prendre 45 % de l'espace dans les deux tours en location, le reste sera affecté à différentes fins (logements, infrastructures pour le quartier,...). Le produit de la vente sera utilisé dans le cadre des objectifs de Proximus (le réseau, la couverture des zones blanches, le service des clients).

Quatrième entrant

L'arrivée d'un quatrième entrant n'est pas une bonne nouvelle. Proximus ne s'oppose pas à la concurrence, mais dans le respect d'un *level playing field*. Par contre le *pre-auction* du spectre, qui est la ressource rare et vitale pour Proximus, n'est guère apprécié et n'a pas beaucoup de sens. Est-il véritablement intéressant d'avoir un quatrième opérateur qui va installer un réseau sur des poteaux déjà saturés? Si Proximus a exprimé son point de vue, le tout est de s'adapter aux circonstances. Proximus mettra tout en oeuvre pour rester le numéro 1 en Belgique.

IV. — RÉPLIQUES DES MEMBRES

M. Michael Freilich (N-VA) fait observer que M. Boutin n'a pas répondu à toutes les questions, notamment sur le projet *digital minds* du secrétaire d'État compétent en matière de numérique.

Il n'est pas certain non plus qu'aux yeux de Telenet, le câble coaxial soit en fin de vie, car il a été démontré que le débit du câble coaxial pouvait atteindre 25 Gbit/s. Il y a lieu de mentionner la technologie HFC.

Cela étant, le membre se dit satisfait des réponses de l'invité et approuve le développement des applications décrites.

*
* *

Le rapporteur,

Nicolas PARENT

Le président,

Jean-Marc DELIZÉE

Vastgoed

Vastgoedbeheer maakt geen deel uit van de activiteiten van Proximus. Moest men de Proximus-torens verkopen en verhuizen, of moest men ze verkopen en op dezelfde site blijven? De eerste mogelijkheid zou tot een te grote koolstofvoetafdruk hebben geleid, terwijl de wederopbouw met bestaand materiaal een beter CO₂-rapport oplevert. Proximus heeft dus beslist om 45 % van de ruimte van de beide torens te huren, terwijl de rest van de gebouwen een andere invulling zal krijgen (huisvesting, infrastructuur voor de buurt enzovoort). De opbrengst van de verkoop zal worden aangewend in het kader van de doelstellingen van Proximus (het netwerk, de dekking van de witte zones, de klantendienst).

Vierde speler

De komst van een vierde speler is geen goed nieuws. Proximus is niet tegen concurrentie, maar dan moet die wel kunnen plaatsvinden binnen een *level playing field*. De *pre-auction* van het spectrum, een zeldzaam en vitaal goed voor Proximus, wordt echter niet bepaald gewaardeerd en heeft niet veel zin. Is het echt interessant om een vierde operator op de markt te brengen die een netwerk zal installeren op de reeds verzadigde zendmasten? Proximus heeft zijn standpunt geuit, maar uiteindelijk zal het erop aankomen zich aan de omstandigheden aan te passen. Proximus zal alles in het werk stellen om de nummer 1 in België te blijven.

IV. — REPLIEKEN VAN DE LEDEN

De heer Michael Freilich (N-VA) merkt op dat de heer Boutin geen antwoord heeft gegeven op alle vragen, zoals die over het project *digital minds* van de staatssecretaris bevoegd voor digitalisering.

Het is evenmin zeker dat Telenet van mening is dat de coaxkabel aan het einde van zijn levensduur komt, aangezien werd aangetoond dat de coaxkabel een debiet van 25 Gbit/s aankan. Er dient te worden gewezen op de HFC-technologie.

Niettemin is de spreker tevreden met de antwoorden van de genodigde spreker en staat hij achter de ontwikkeling van de hier toegelichte applicaties.

*
* *

De rapporteur,

Nicolas PARENT

De voorzitter,

Jean-Marc DELIZÉE

Strategische update

18 januari 2022



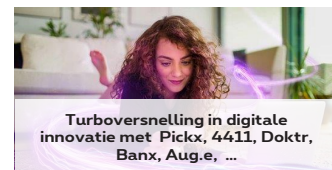
Guillaume



Stefaan

proximus

Gedurende de voorbije twee jaar heeft Proximus met succes een fundamentele transformatie doorgevoerd



... terwijl het zijn sociale rol opnam en België ondersteunde tijdens de coronapandemie en de overstromingen in juli

proximus

Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

2

In maart 2020 lanceerden we onze nieuwe
strategie

#inspire2022

Ons doel: een wereld van digitale mogelijkheden openen zodat mensen beter leven en slimmer werken

proximus

Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

3

We stelden

hoge ambities

Dé referentie-operator in Europa worden



Het beste
GIGABITNETWERK
voor België bouwen



Werken als een
'DIGITAL native'
bedrijf



WINSTGEVEND GROEIEN
via partners
& ecosystemen



Gaan voor een
GROENE en
digitale samenleving

Door geëngageerde medewerkers die werken in een **toekomstzeker bedrijfsmodel**



Terug naar groei!

#inspire2022

STRATEGISCHE PIJLERS



Het beste
GIGABITNETWERK
voor België bouwen



Werken als een
'DIGITAL native'
bedrijf



**WINSTGEVEND
GROEIEN**
via partners
& ecosystemen



Gaan voor een
GROENE en
digitale samenleving

Door geëngageerde medewerkers die werken in een **toekomstzeker bedrijfsmodel**

proximus

Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

5

We hebben een constructieve sociale dialoog opgestart en we hebben een bedrijfsvisie die met enthousiasme ondersteund wordt door de medewerkers



- Na het transformatieplan van 2019 hebben we een **constructieve sociale dialoog** heropgestart
- Nieuwe **collectieve arbeidsovereenkomsten**, gestemd door de 3 vakbonden
- Voor de post COVID periode bieden we de structurele mogelijkheid tot 3 dagen per week **van thuis uit te kunnen werken**
- Bouw van een **nieuwe, moderne campus** in Brussel en vernieuwing van de **regionale campussen**
- ~5 dagen **opleiding** per medewerker in 2021

83%

van de medewerkers zijn trots voor Proximus te werken

proximus

Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

6

Vertrouwelijk

Onze toekomstige campus in Brussel biedt plaats voor het “nieuwe normaal” en stelt zich open voor lokale gemeenschappen

Zicht op de townhall	Co-creatie zone	Juiste tools
		 Digitale samenwerking stimuleren
		Juiste cultuur • Van controle naar vertrouwen • Van elke dag naar hetzelfde kantoor naar de keuze van de beste locatie voor de taak van dat moment
		Juiste werkplek  Netwerk van zones die voldoen aan elke behoefte

proximus

Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

7

#inspire2022

STRATEGISCHE PIJLERS



Het beste
GIGABITNETWERK
voor België bouwen



Werken als een
'DIGITAL native'
bedrijf



**WINSTGEVEND
GROEIEN**
via partners
& ecosystemen



Gaan voor een
GROENE en
digitale samenleving

Door geëngageerde medewerkers die werken in een **toekomstzeker bedrijfsmodel**

proximus

Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

8

Proximus heeft duidelijke doelstellingen om een netto-nuluitstoot te halen tegen 2040 en echt circulair te worden tegen 2030

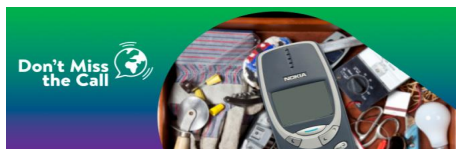


¹ Het vermijden van koolstofuitstoot is relevant voor lokale marketing en reputatie, maar telt niet mee voor internationale verbintenissen.

Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

9

Het is onze ambitie stapsgewijs te evolueren naar meer circulariteit in onze aanbiedingen ...



Klanten stimuleren om mobiele toestellen in te zamelen en we lanceren meer en meer circulaire voorstellen voor smartphones

+80,000
smartphones
ingezameld
in 2021



Gebruik van grondstoffen beperken door leasing en verhuur van apparatuur bij klanten en inzameling van gebruikte of defecte toestellen

+820,000
toestellen
opgeknapt
in 2021



Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

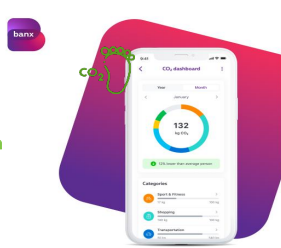
10

... en onze klanten in staat te stellen hun eigen voetafdruk te verkleinen



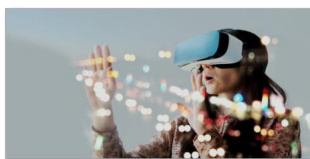
Consumenten

Innovatieve oplossingen aanreiken die inzicht bieden in de voetafdruk van de klant



Bedrijven

Via bestaande en toekomstige innovatieve oplossingen van Proximus



proximus

Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

11

We streven naar een digitale en inclusieve samenleving via een aantal initiatieven



/Niet exhaustief

Alternatieve digitale opleiding ondersteunen



Partner van het programma Internet Safe & Fun van Child Focus



Partner van het digitale opleidingsprogramma & incubator van start-ups



Partner met Signpost van Academic Connect om scholen verder te digitaliseren **Nieuw**

'Digitaal' voor iedereen toegankelijk maken



Partner om zieke kinderen te connecteren met hun klas, gebruikt in 1 op 4 scholen



Grotere toegankelijkheid tot digitale kanalen, aanvankelijk enkel toestellen



Partner in ecosysteem voor digitale inclusie, in samenwerking met BNP Paribas **Nieuw**

Connectiviteit in landelijke en witte zones verbeteren

4G

99,5% indoorbereik voor 4G

Witte zones

Slechts 2 witte zones over (vs. 39 in 2017)



Gemiddelde snelheid voor klanten 81 Mbps voor klanten met vaste lijn

proximus

Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

12

Child Focus: deelname aan het Internet Safe & Fun programma

+200
betrokken medewerkers

+10,000
kinderen opgeleid

**INTERNET
SAFE & FUN**



proximus

proximus



Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

13

Signpost: lancering van Academic Connect om een end-to-end oplossing te ontwikkelen voor digitaal onderwijs

+ 80
scholen kozen al voor
Academic Connect



De oplossing omvat verschillende elementen zoals een beveiligde internettoegang, een professionele IT-helpdesk, hardware, software en digitale inhoud.

proximus

Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

14

DigitAll: partner in het ecosysteem voor digitale inclusie in samenwerking met BNP Paribas



- DigitAll is een alliantie voor digitale inclusie die spelers uit de **privé-, de openbare en de non-profitsector** samenbrengt
- Het digitale inclusie charter is reeds ondertekend door **35 organisaties**
- Lancering van drie **oplossingen voor digitale inclusie** in 2022: sensibiliseringscampagnes, digitale inclusie-index, mobiele box om digitale vaardigheden aan te leren

proximus



Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

15



Des efforts exceptionnels dans des circonstances hors du commun

Déploiement rapide de centres de vaccination



40 centres mis sur pied en 7 jours, avec connectivité, équipements IT et solutions IoT pour contrôler les conditions de stockage des vaccins en Wallonie

Inondations de juillet



"Merci de la part de toutes les victimes. Vous avez travaillé d'arrache-pied et très rapidement, comme tous les sauveteurs. C'est dans l'adversité que l'on voit à quel point un bon réseau peut être vital."

Un client Proximus

100 % du réseau mobile restauré en 10 jours.
Après la destruction du bâtiment de Pepinster, migration des clients du réseau fixe vers Theux en 3 semaines.

proximus

Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

16

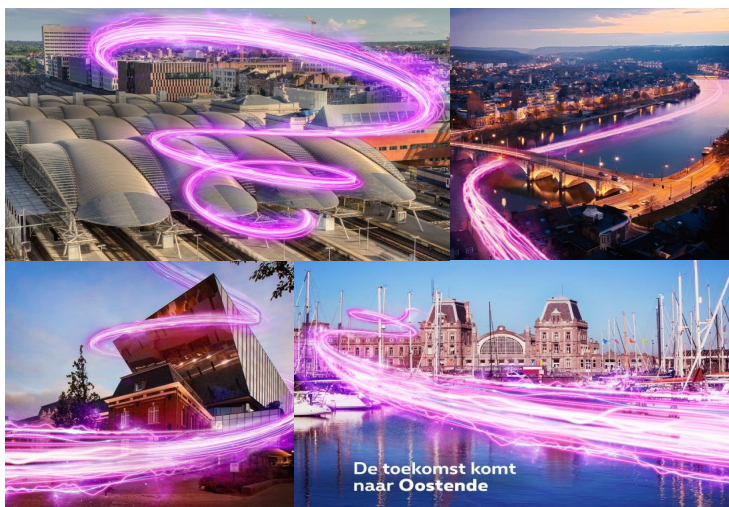
#inspire2022

STRATEGISCHE PIJLERS



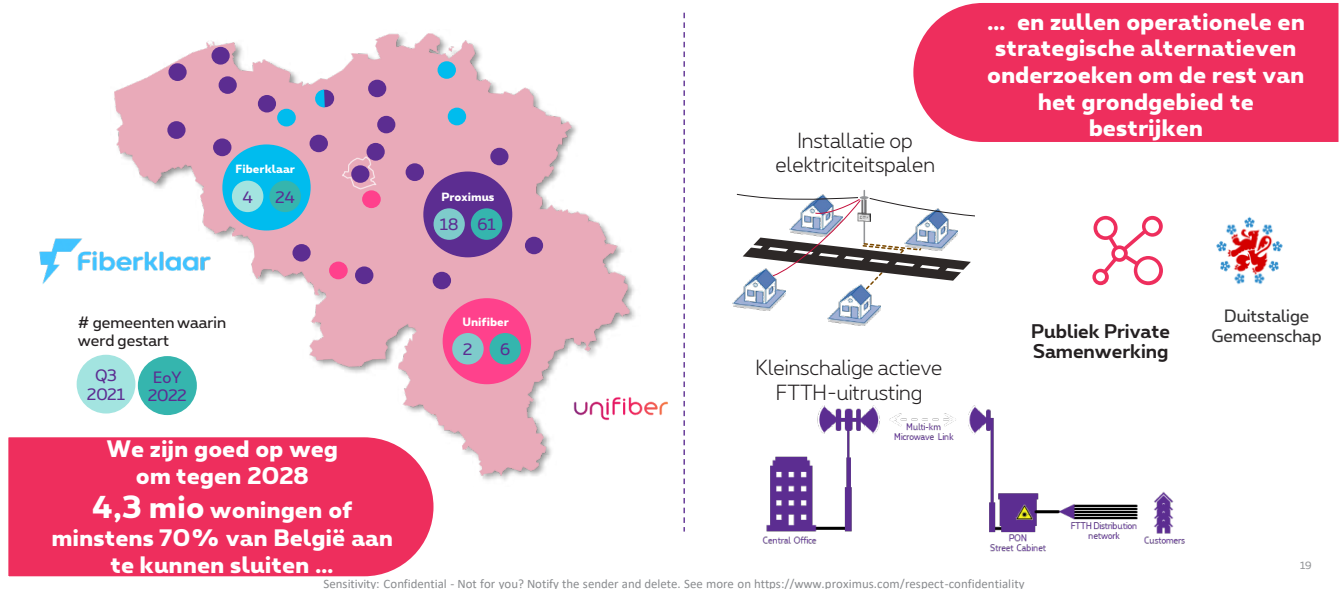
Door geëngageerde medewerkers die werken in een **toekomstzeker bedrijfsmodel**

**Notre ambition :
atteindre une
couverture
gigabit de 100 %
en Belgique**





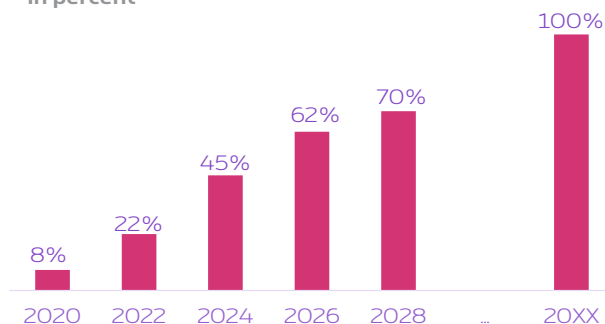
We zullen deze ambitie stapsgewijs waarmaken



Massaal versnelde uitrol vanaf dit jaar



Cumulatief bereik van aansluitbare woningen & bedrijven
In percent



+350k aansluitbare woningen & bedrijven in 2021

proximus

Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

20

>5 mia EUR investeringen in fiber (tegen 2028)

Uitrolsnelheid verdubbeld in 2021 en nogmaals in 2022

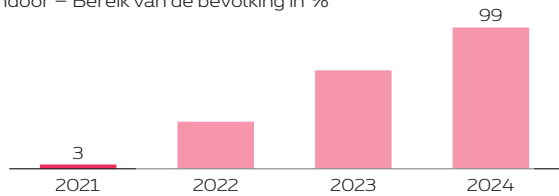
We bereiken de kruissnelheid van 10% extra bereik per jaar



Parallel bouwen we ons 5G-bereik uit om tegen eind 2024 een nationale dekking te halen

Uitbouw van het 5G-bereik voor een modern, efficiënt netwerk ...

Indoor – Bereik van de bevolking in %



Eerste operator in België die sinds april 2020 openbare 5G-connectiviteit aanbiedt

5G beschikbaar op 137 sites, vooral in Vlaanderen

proximus

Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.cc>

... en innovatie met ontwikkeling van 5G use cases

Het 5G innovatie platform, gelanceerd in april 2021, laat bedrijven toe hun eigen 5G use cases te testen en te valideren

Landbouw



Gebruik van drones voor duurzame onkruidbestrijding

Industrie 4.0



Mobiel private network bij A6K in Charleroi om co-innovatie te stimuleren

Veiligheid



Camera bewaking (bijv. traffic management)

21

#inspire2022

STRATEGISCHE PIJLERS



Het beste
GIGABITNETWERK
voor België bouwen



Werken als een
'DIGITAL native'
bedrijf



**WINSTGEVEND
GROEIEN**
via partners
& ecosystemen



Gaan voor een
GROENE en
digitale samenleving

Door geëngageerde medewerkers die werken in een **toekomstzeker bedrijfsmodel**

proximus

Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

22



We hebben gefocust op Net Promotor Score door onze klantenervaring te digitaliseren met behoud van een 'human touch'



Eenvoudige aanvragen digitaal behandelen om voor **complexe aanvragen** menselijke tussenkomst mogelijk te maken

'Digitaal' mogelijk maken voor **alle klantenkanalen** (digitale kiosken, chatbot)

Een centrale rol voor de Proximus medewerkers in onze digitale transformatie

proximus

Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

23



We hebben tal van initiatieven rond klantenervaring genomen

/Non-Exhaustive



Frontline medewerkers met een obsessie voor de klant



Beste digitale interfaces



Voice of the Customer & data analytics

proximus

Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

24



Frontline medewerkers met een obsessie voor de klant: 'We All Go The Extra Smile', een plan om klantgerichtheid te stimuleren

We all go the extra smile



proximus

Sensitivity: Confidential - Not for y

<https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

25

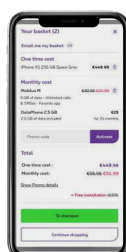
We passen **#ThinkPossible** toe in alles wat we doen

We zijn **ambassadeurs** van ons merk en we stellen de klant centraal

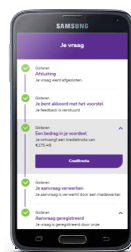
We creëren **positieve emoties** tijdens interacties met onze klanten

We gebruiken de **SmileKit** om onze klanten te verrassen

Beste digitale interfaces : > 1 mio gebruikers op de MyProximus-app, ontwikkeld door service design



Webshop



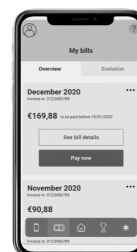
Metroline



Onmiddellijke toegang



Moeiteloze activering



Digitale factuur



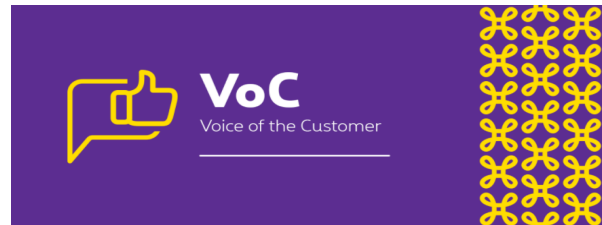
Smart Wi-Fi

proximus

Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

26

Voice of the Customer: we winnen de CXA award door het herzien van onze klantentrajecten en een klantenfeedback loop die digital-first zijn



Gebruik maken van diepgaande monitoring van de dagelijkse individuele ervaring

proximus

Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

27

Deze initiatieven rond klantenervaring hebben geleid tot een aanzienlijke verbetering van de Net Promotor Score



Convergente klanten

NPS ≈ 16

(+50% YoY)



NPS > 20



NPS > 40

proximus

Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

28

#inspire2022

STRATEGISCHE PIJLERS



Het beste
GIGABITNETWERK
voor België bouwen



Werken als een
'**DIGITAL** native'
bedrijf



**WINSTGEVEND
GROEIEN**
via partners
& ecosystemen



Gaan voor een
GROENE en
digitale samenleving

Door geëngageerde medewerkers die werken in een **toekomstzeker bedrijfsmodel**

We hebben een duidelijk plan om vanaf 2022 weer aan te knopen met winstgevende groei

Een duidelijke strategie om de harten en geesten te winnen



... met duidelijke resultaten

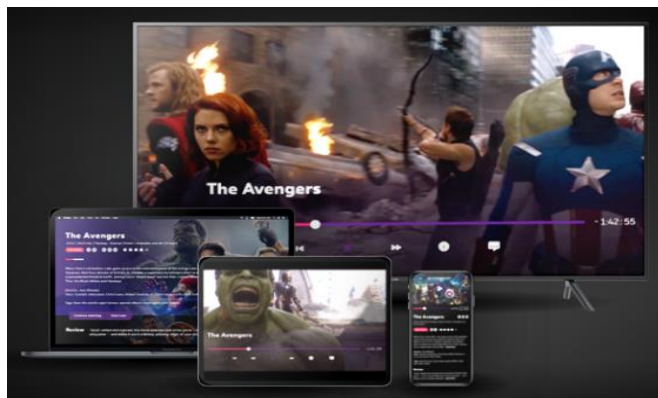
- Sterke **commerciële dynamiek** met > 2 mio residentiële internetklanten en de sterkste groei voor mobiele postpaid sinds 2010
- Ondersteuning van de **digitale transformatie** van Belgische bedrijven



Pickx: een volwaardig entertainmentplatform, toegankelijk voor alle Belgen

1,2 miljoen
unieke
maandelijkse
bezoekers

450k
downloads van
de app
in 2021



Toegankelijk op alle toestellen

proximus

Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

31



Consultez votre médecin sur votre smartphone grâce à la vidéo-consultation sécurisée et intuitive pour tous les patients et médecins.



Un canal digital complémentaire.

Soins primaires qualitatifs enrichis d'un canal digital complémentaire. Doktr a contribué à la continuité des soins pendant le COVID. Comprend la relation avec un médecin fixe depuis janvier de cette année !

Pour aider patients, médecins et système.

- **patients** : accès à des soins de santé primaires de qualité
- **médecins** : meilleur équilibre travail-vie privée
- **système** : accès aux soins garanti pour tous

Une solution... locale !

Prêt à devenir une marque locale forte avec déjà 20.000 utilisateurs enregistrés et **90 % taux de satisfaction patients**. Alignement sur l'écosystème local.

Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>


doktr

Doktr répond à plusieurs besoins sociétaux. Nous aspirons à un cadre à l'épreuve du temps et à des règles du jeu équitables.

Certains citoyens n'ont pas accès à des soins de qualité dans leur région

50% des patients bruxellois n'ont pas de médecin généraliste attitré.
Il est de plus en plus difficile de trouver des soins de première ligne.
Doktr contribue à garantir cet accès à des soins de santé (locaux) de qualité.



Les médecins recherchent un meilleur équilibre travail-vie privée

Des médecins qui décrochent, refusent des patients, souhaitent un juste équilibre travail-vie privée...
Doktr leur permet d'être efficaces et de soutenir leurs patients sans perdre contact.



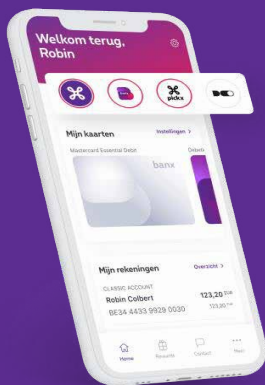
Collaborons pour ouvrir de nouvelles possibilités en Belgique.

Nous attendons un cadre à l'épreuve du temps et des règles du jeu équitables.
Nous voyons le reste de l'Europe progresser et cherchons à collaborer à une solution belge basée sur des critères de qualité clairs.



Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

Banx



Imagined by Proximus,
powered by Belfius.

100% digitaal



100% digitale banking app die een mobile-only financiële ervaring biedt zonder fysieke agentschappen

Duurzaam



De missie van Banx is samen met zijn klanten bij te dragen tot een groenere samenleving in België

En ... lokaal



Een volledig lokaal verankerde bank in België ondersteund door 2 sterke Belgische merken



In de bedrijvenmarkt zijn we een belangrijke speler die de digitalisering van ons land ondersteunt

Gebruik van **fiber** en **5G** als belangrijke motor voor de concurrentiekracht van de Belgische bedrijven

proximus



Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>



5G & landbouw: gebruik van drones voor duurzame onkruidbestrijding



proximus

Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

36



5G & kritieke diensten : all-in-one app communicatiestromen



Talrijke partnerschappen in het kader van dit project:

- Sabca
- Airbus
- Tersec
- Politie Klein-Brabant

proximus

Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

37



5G & industrie 4.0: mobiel private netwerk bij A6K Charleroi om co-innovatie te stimuleren



proximus

Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

38

Naast onze sterke prestaties op de Belgische markt hebben we ook de internationale positie van Proximus versterkt



Authenticatie & digitale
identiteit



Cloudcommunicatie &
Internet of Things

proximus

Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

39

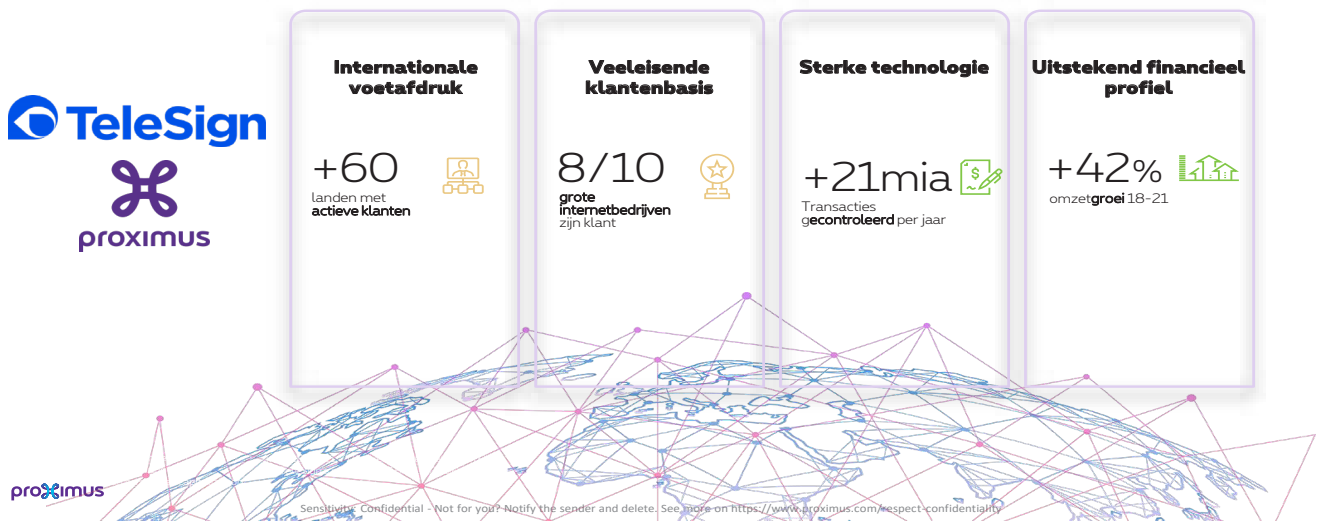
TeleSign, een toonaangevend bedrijf binnen het domein van authenticatie en digitale identiteit dat je dagelijks gebruikt



proximus

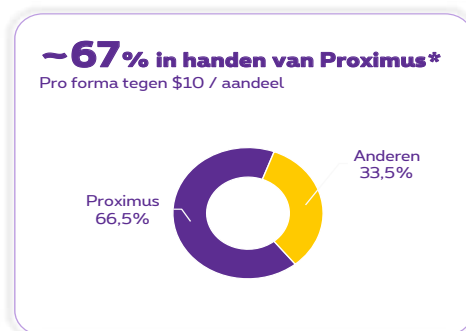
Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

De missie van TeleSign is een veilig internet te garanderen door de gebruikers te beschermen en te verdedigen



Proximus zal bij de beoogde beursgang van TeleSign twee derde van het bedrijf in handen houden

- We zullen TeleSign laten noteren op de Nasdaq om **zijn groei te helpen financieren**
- Proximus zal echter duidelijk de **meerderheidsaandeelhouder** blijven
- Dit zal potentiële **synergieën met bestaande Belgische ecosystemen** mogelijk maken (bv. itsme, BeCentral)



* waarbij ervan wordt uitgegaan dat er geen gewone aandelen in handen van aandeelhouders van NAAC worden afgekocht

proximus

Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

Onze tweede internationale troef, BICS, is een prominente communicatiespeler op wereldvlak die een brug slaat tussen telecom en de digitale wereld



Transport van 50% van het wereldwijde roamingverkeer voor data



Wereldwijd fibernetwerk dat instaat voor de interconnectie van mobiele netwerkkoperatoren



Bereik van 1.000+ mobiele bestemmingen overal ter wereld



Connecteren van meer dan 5 mia mobiele abonnees

proximus

Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/re>



Door te functioneren als een in België verankerde internationale groep zullen we lokale digitale talenten koesteren

Beslissingscentrum en belangrijkste talenten in België ...



- Verankering en beslissingscentrum in België
- Ontwikkeling van een van de belangrijkste centers of excellence inzake AI en cybersecurity, met een sterke band met het lokale ecosysteem en de universiteiten, waardoor lokale talenten kunnen worden aangetrokken, ontwikkeld en behouden

... voor een internationaal bereik en internationale invloed



- België op de kaart zetten inzake digitale diensten
- Actieve ondersteuning van de Europese onafhankelijkheid
- Toegang tot internationale arbeidskrachten indien nodig

Sensitivity: Confidential - Not for you? Notify the sender and delete. See more on <https://www.proximus.com/respect-confidentiality>

Onze ambitie

Nous nous fixons de fortes ambitions après #inspire2022



La poursuite d'un **plan industriel** porteur de **croissance pour les actionnaires** et **d'avenir pour les collaborateurs**, et fournissant à la Belgique un réseau ultra rapide



Une **internationalisation du groupe** qui permettra de placer la Belgique **au coeur de l'échiquier digital mondial** (esp. centre d'excellence autour de l'AI, expertise en cybersécurité)



L'attraction des **meilleurs talents** – faisant par là de Proximus l'un des **employeurs les plus demandés** sur les thèmes digitaux



Le renforcement de Proximus comme **partenaire digital** d'une Belgique **durable et inclusive**