

COMMISSIE VOOR DE  
INFRASTRUCTUUR, HET  
VERKEER EN DE  
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

DINSDAG 19 APRIL 2016

Namiddag

---

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

du

MARDI 19 AVRIL 2016

Après-midi

---

Le développement des questions et interpellations commence à 14.45 heures. La réunion est présidée par Mme Karine Lalieux.

De behandeling van de vragen en interpellaties vangt aan om 14.45 uur. De vergadering wordt voorgezeten door mevrouw Karine Lalieux.

**01** Question de Mme Karine Lalieux au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "l'étude de HSBC sur l'évolution du marché télécommunications" (n° 9629)

**01** Vraag van mevrouw Karine Lalieux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de HSBC-studie over de evolutie van de telecommarkt" (nr. 9629)

**01.01** Karine Lalieux (PS): Monsieur le ministre, une récente étude sur l'évolution du marché des télécoms publiée par HSBC dépeint un marché où aucun opérateur n'a un réel intérêt à faire jouer la concurrence des prix. Il semble que trop d'espoirs étaient placés dans la nouvelle offre fixe de Mobistar qui profite enfin de l'ouverture des réseaux. Mais cet opérateur n'a pas "cassé" les prix et a restreint son offre à ses seuls abonnés mobiles.

Les analystes estiment que les plus gros opérateurs préféreront, tant sur le fixe que sur le mobile, perdre quelques parts de marché plutôt qu'abaisser leurs prix. La preuve en est que Proximus et Telenet n'hésitent pas chaque année à augmenter les prix des abonnements fixes. Selon cette analyse, Medialaan qui a hérité des 500 000 clients VMO de Base ne devrait pas non plus baisser ses prix. Nous sommes donc dans un marché qui profite à tous sauf aux consommateurs. Certains parlent de manque de concurrence mais force est de constater que nous n'avons pas encore vu beaucoup d'initiatives gouvernementales pour faire baisser les prix.

Monsieur le ministre, partagez-vous les conclusions de cette étude? Comptez-vous prendre des initiatives pour inciter, voire forcer les opérateurs à baisser leurs prix en tout cas sur le fixe? Maintenant que les réseaux sont ouverts, estimez-vous encore que la seule concurrence pourra effectivement jouer en faveur des consommateurs?

**01.02** Alexander De Croo, ministre: Chère collègue, le rôle des pouvoirs publics est de mettre en place un environnement favorable à la concurrence et aux investissements.

Il est, selon moi, trop tôt pour évaluer l'impact de l'entrée de Mobistar sur le marché. En effet, cette entrée n'a eu lieu que le 1<sup>er</sup> mars dernier, autrement dit, il y a six semaines, ce sur une échelle limitée. Mobistar prévoit son extension à tout le pays et aussi à tous les clients sans abonnement mobile d'ici la fin 2016.

Plusieurs initiatives ont été prises pour favoriser l'entrée d'opérateurs sur le marché et pour inciter à plus de concurrence. On peut citer l'ouverture du câble et du réseau de Proximus, la modification de la loi pour permettre aux utilisateurs de changer de fournisseur sans subir de pénalité, l'enrichissement du site-mère tarif.be pour ce qui concerne la comparaison nationale des tarifs. De plus, nous allons renforcer la position du consommateur par des initiatives comme EasySwitch qui permettra d'abaisser les barrières au

changement d'opérateur. Enfin, il y a aussi des initiatives pour comparer la qualité des services rendus.

Un réexamen du marché haut débit et de la télévision figure dans le plan opérationnel 2016 de l'IBPT. C'est sur la base du résultat de ce nouvel examen qu'il conviendra de définir si des mesures supplémentaires doivent ou non être prises.

**01.03 Karine Lalieux (PS):** Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse.

Cela dit, le précédent gouvernement auquel vous participiez d'ailleurs a pris beaucoup de mesures pour améliorer la protection des consommateurs et surtout afin que le consommateur soit de moins en moins pris en otage pour faire diminuer les prix. Ces mesures ont porté leurs fruits.

Pour ce qui concerne le fixe, il faut bien constater un manque de concurrence. Je comprends qu'il soit difficile, à ce stade, d'avoir une évaluation. Pour ce qui me concerne, je vous ai fait part des conclusions d'une étude, partant du principe que l'IBPT devra également travailler sur la question..

Je reviendrai donc vers vous pour voir si, à un moment donné, la dynamique de marché permettra une nouvelle diminution des prix en Belgique.

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

**02 Question de Mme Karine Lalieux au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "la privatisation de Proximus et bpost" (n° 10300)**

**02 Vraag van mevrouw Karine Lalieux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de privatisering van Proximus en bpost" (nr. 10300)**

**02.01 Karine Lalieux (PS):** Monsieur le ministre, voici quelques mois, la Chambre votait un projet autorisant le gouvernement à vendre tout ou partie des parts détenues par l'État dans Proximus et bpost. Plus précisément, le gouvernement n'est plus tenu de maintenir un actionnariat majoritaire dans ces deux entreprises. Il ne faudra plus passer par le parlement, puisqu'un simple arrêté royal permettra à l'État de diminuer son actionnariat.

Sur la base de cette disposition, vous avez annoncé que la décision de privatiser ces entreprises ferait l'objet d'une évaluation. Entre-temps, les travailleurs de ces entreprises sont placés dans une injuste situation de totale incertitude quant à leur avenir. L'incertitude tient autant au manque total d'objectivation des critères énoncés qu'à leur caractère obligatoire.

Injuste parce que nombre d'entre eux ont largement permis et accompagné la modernisation de ces entreprises aujourd'hui performantes sur leurs marchés respectifs. Elles font du bénéfice. La perspective d'une privatisation est donc vécue comme une trahison car elle ouvre la voie à une gestion centrée sur la distribution des dividendes à court terme au détriment des travailleurs. Or je rappelle que, si bpost va bien, c'est grâce à ses travailleurs qui ont fait preuve de beaucoup de flexibilité et de souplesse dans leur travail depuis quelques années.

Autre conséquence, cette incertitude affecte la qualité du dialogue social au sein des entreprises. En effet, comment les organisations des travailleurs peuvent-elles sereinement discuter avec une direction dont l'actionnariat pourrait, sans aucune prévisibilité, changer et faire basculer l'entreprise dans un cadre social complètement différent?

Monsieur le ministre, où en est l'évaluation annoncée sur l'opportunité de procéder à une privatisation? Quand les travailleurs seront-ils fixés sur le sort de leur entreprise? N'estimez-vous pas qu'une plus grande prévisibilité serait bénéfique tant pour les travailleurs que pour l'entreprise? Comment éviter l'affaiblissement du dialogue social? En commission, vous aviez envisagé d'augmenter la participation de l'État dans bpost. Qu'en est-il de votre évaluation à ce sujet?

**02.02 Alexander De Croo, ministre:** Madame Lalieux, l'évaluation prévue par le nouvel article 54/7 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques a pour but une éventuelle

transaction concrète qui aurait pour conséquence que la participation des autorités publiques dans le capital descendrait en dessous de 50 % plus une action. Une évaluation sera donc uniquement faite si une telle transaction devait se présenter. Je parle au conditionnel.

Madame Lalieux, vous sous-estimez les travailleurs et le management de bpost et de Proximus, qui sont amenés, depuis longtemps, à travailler dans des secteurs et dans des circonstances économiques, politiques, financières souvent difficiles et en constante évolution.

Force est de constater que les partenaires sociaux, aussi bien chez Proximus que chez bpost, continuent à dialoguer et à collaborer pour assurer la pérennité de ces sociétés. On peut affirmer, aujourd'hui, que si ces deux sociétés sont fortes dans leur secteur, c'est grâce à l'ensemble des membres qui oeuvrent au sein de ces entreprises.

J'aurais dit qu'il fallait augmenter notre part dans le capital. Replaçons mes propos dans le contexte! Il convient de préciser mes propos. J'ai dit que, par exemple, en cas d'augmentation du capital de l'entreprise, nous attirerions probablement du capital extérieur. Il en résulterait une participation inférieure à 50 %. Cela ne signifie pas que la démarche est de diminuer activement notre participation dans le capital.

Il y a une différence et je ne pense pas avoir dit que nous aurions l'intention d'augmenter notre participation dans le capital. Ce n'est pas impossible, mais ce n'est pas ce que j'ai dit. J'ai dit qu'augmenter le volume du capital total pourrait avoir comme conséquence que le total passerait en dessous de 50 %. Je serai très clair: il s'agit d'une éventualité. Je l'ai présentée car, lors de la plupart des débats, il était dit que vendre x % de notre participation était une possibilité mais qu'il y en avait une autre: passer en dessous du seuil de 50 %. Il y a deux exemples, uniquement dans cette éventualité.

**02.03 Karine Lalieux (PS):** Monsieur le vice-premier ministre, merci pour votre réponse. Si je comprends bien, aucune évaluation n'est faite pour le moment puisque le gouvernement n'envisage ni une augmentation de capital, ni une vente de ses propres actions. Une évaluation doit être faite avant.

Je ne sous-estime pas du tout ces deux entreprises, bpost et Proximus, qui ont réalisé un travail remarquable ces dernières années. Cependant, on sait combien les travailleurs ont payé cette modernité pour que leur entreprise résiste sur un marché libéralisé. Le nombre de pertes d'emplois est énorme. Le travail supplémentaire pour les postiers est gigantesque et tout le monde le sait. Aujourd'hui, ils ont besoin de stabilité. Ces entreprises vont bien alors qu'elles sont encore des entreprises à majorité publique.

Je demande depuis le début des débats sur la loi votée que ces entreprises conservent une majorité publique, que l'État continue à prendre ses responsabilités et garantisse cette stabilité dans ces deux entreprises qui en ont besoin aujourd'hui.

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

**03 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 "la couverture mobile dans les bâtiments" (n° 10604)**

**03 Vraag van de heer Gautier Calomne aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "het mobiele bereik in gebouwen" (nr. 10604)**

**03.01 Gautier Calomne (MR):** Monsieur le ministre, à l'heure actuelle, la couverture mobile par les opérateurs télécoms à l'extérieur des bâtiments est de très bonne qualité en Belgique. En revanche, la couverture mobile à l'intérieur peut se révéler problématique.

Selon l'Association belge des utilisateurs professionnels des télécoms, BELTUG, plus de la moitié de nos entreprises connaissent des problèmes de communication à l'intérieur de leurs locaux. La mise en place par les opérateurs de petites infrastructures destinées à assurer la connectivité est alors rendue nécessaire. Toutefois, le marché de la couverture mobile dans les bâtiments n'est presque pas régulé aujourd'hui - ce qui cause nombre d'inconvénients. En l'absence de cadre légal clairement établi, il semble ainsi que certains opérateurs imposeraient des conditions abusives à leurs clients, par exemple en termes de rupture de contrat. Il est en effet difficile de changer de fournisseur après qu'un opérateur ait installé des antennes dont

il reste propriétaire.

En outre, en vertu de la législation actuelle, il est impossible d'installer des répéteurs gsm sans l'autorisation de l'opérateur concerné, avec comme résultat des offres commerciales qui restent chères, un *locking* des clients à leur opérateur ou encore la prolifération de répéteurs illégaux.

Un autre aspect problématique est souvent évoqué: lorsque le locataire d'un immeuble de bureaux le quitte, il est dans l'obligation de remettre les locaux dans leur état d'origine. Toutefois, s'il souhaite transférer son dispositif d'antenne au locataire suivant, les obligations des parties ne sont pas définies.

Conscient de ces problèmes, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) a entrepris une consultation du secteur. Il étudie également la mise en place de mesures pour structurer le marché. Parmi ces actions en matière de transfert d'antenne entre locataires, l'IBPT souhaiterait que les opérateurs définissent à l'avance un cadre et des contrats pouvant s'appliquer à plusieurs entreprises. Il semble également que le secteur souhaite que les maîtres d'ouvrage des bâtiments tiennent systématiquement compte de cet enjeu et investissent eux-mêmes dans des dispositifs visant à améliorer la couverture intérieure. Le but recherché est que chaque nouvelle construction soit équipée d'un système neutre et ne dépendant pas d'un opérateur en particulier.

À ce titre, l'IBPT souhaiterait d'ailleurs créer un label spécifique pour les bâtiments qui s'équiperaient de ce type de dispositif de couverture.

Enfin, le secteur semble également demandeur de la mise en place d'un registre central des antennes intérieures, ainsi que d'un mécanisme d'échange d'informations à leur sujet, afin de garantir la transparence sur le marché.

Monsieur le ministre, pouvez-vous confirmer les informations qui viennent de vous être exposées en ce qui concerne les options retenues par l'IBPT? Des mesures spécifiques sont-elles déjà entérinées par vos services? Les cas échéant, un agenda de travail est-il prévu?

Quel est l'état de la concertation sectorielle sur cette problématique? Êtes-vous satisfait du dialogue entamé avec les opérateurs télécoms? Quelles sont les difficultés éventuellement soulevées par les acteurs économiques auprès de vos services?

Disposez-vous d'informations sur la position de notre pays à l'échelon européen en termes de couverture mobile des bâtiments?

**03.02 Alexander De Croo**, ministre: Monsieur Calomne, l'IBPT a publié le 17 mars 2016 les résultats de la consultation. L'IBPT est partie des constats de BELTUG pour lancer sa consultation et s'est concerté avec cette association afin de lui poser les questions pertinentes et d'élaborer des options pour résoudre ce problème dont vous avez fait mention.

Une table ronde entre BELTUG, l'IBPT et le secteur aura lieu le 28 avril prochain afin de dresser l'inventaire des solutions et des pistes mises en évidence pour que les résultats de la consultation puissent être utilisés.

Enfin, nous ne disposons pas d'une étude comparative au niveau européen.

**03.03 Gautier Calomne** (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos réponses précises et courtes. Je prends bonne note du fait qu'une table ronde sera organisée le 28 avril. Je reviendrai vers vous par la suite pour avoir davantage d'informations à ce sujet.

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

**04 Question de Mme Caroline Cassart-Mailleux au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "les numéros de GSM sur le site de renseignements 1307" (n° 10048)**

**04 Vraag van mevrouw Caroline Cassart-Mailleux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "gsm-nummers op de website van de inlichtingendienst 1207" (nr. 10048)**

**04.01 Caroline Cassart-Mailleux** (MR): Monsieur le ministre, il y a quelques mois, je vous ai interrogé concernant l'avenir de l'annuaire téléphonique, version papier. Lors de la rédaction de ma question, j'avais constaté qu'il y avait peu de numéros de gsm dans l'annuaire, à savoir un peu plus de 300 000 sur 11 millions, soit 3 %. Ce faible taux peut s'expliquer par l'utilisation de moins en moins fréquente du bottin téléphonique.

Mais quid du site internet 1307.be? Actuellement, de plus en plus de Belges utilisent internet et ce, pour diverses raisons. Il serait donc judicieux de promouvoir ce site et d'inciter les utilisateurs à y autoriser l'insertion de leur numéro de gsm.

Monsieur le ministre, les numéros de gsm sont-ils bien représentés sur le site internet 1307.be? Quelles sont les pistes pour faire évoluer positivement la part des numéros de gsm? Quelles sont les démarches à effectuer pour que son numéro de gsm se retrouve sur le site?

Je pense qu'il est intéressant de revenir sur ce dossier. J'habite une toute petite commune, très rurale, où en prenant le 1307 ou le bottin, il est encore possible de joindre les gens. Ce n'est pas un souci car les gens ont encore une ligne fixe. Si vous transposez cela sur une ville comme Bruxelles, cela devient beaucoup plus compliqué de pouvoir joindre quelqu'un.

Je pense qu'il faut au moins actualiser ce phénomène, trouver des solutions. Certaines personnes, volontairement, rendent leur numéro privé ou ne donnent pas leur numéro gsm. Cela reste un choix. Mais à partir du moment où il est public, y aurait-il une possibilité de contacter les personnes?

**04.02 Alexander De Croo**, ministre: Madame, les numéros mobiles représentent 9 % des 3,5 millions de numéros dans l'annuaire. Le 1307 est aussi un annuaire, sous forme électronique. Par conséquent, les mêmes constatations peuvent être faites avec plus ou moins 323 000 numéros de téléphones mobiles mentionnés. Ce pourcentage est assez faible parce que les utilisateurs mobiles préfèrent ne pas publier leur numéro à cause des préoccupations liées à la vie privée. Clairement, avec les numéros fixes, c'était différent, c'était le numéro de votre maison. Le numéro mobile est tout le temps avec vous. Clairement, la préférence des utilisateurs est différente.

Toute personne souhaitant que son numéro mobile soit repris sur le site 1307 peut remplir le formulaire disponible sur le site. Mais nous constatons que peu de gens le font.

**04.03 Caroline Cassart-Mailleux** (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie. On ne peut pas décider à la place des gens, soyons clairs. Je pense que les mentalités dans les grandes villes et dans les communes rurales sont encore un peu différentes.

Mais même pour une commune, pouvoir joindre un citoyen reste parfois le parcours du combattant lorsque nous n'avons pas de référence. Il y a la possibilité de faire remplir un document lors de l'inscription, mais il y a toujours la loi de protection de la vie privée. Je crois qu'il serait peut-être intéressant, monsieur le ministre, de faire une petite campagne à ce sujet.

Je pense que l'annuaire électronique reste, malgré tout, une référence. Il serait peut-être intéressant d'attirer l'attention sur le fait qu'il reste un moyen incontournable pour contacter les personnes.

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

**05 Question de Mme Caroline Cassart-Mailleux au vice-premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, sur "l'enquête de satisfaction du service clients de bpost" (n° 10692)**

**05 Vraag van mevrouw Caroline Cassart-Mailleux aan de vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post over "de tevredenheidsenquête van de klantendienst van bpost" (nr. 10692)**

**05.01 Caroline Cassart-Mailleux** (MR): Monsieur le ministre, à plusieurs reprises, j'ai dû contacter le service clients de bpost au 022/01.23.45 afin d'obtenir diverses informations. Malheureusement, ce n'est pas toujours simple, ni rapide d'avoir le bon renseignement. Je peux vous dire que j'ai dû prendre mon mal en

patience. Après notre démarche auprès du service Clients, il est possible de répondre à une enquête de satisfaction afin de savoir si l'appel a répondu aux attentes du consommateur. Il y a plusieurs questions auxquelles il faut répondre par un chiffre: 1 étant une mauvaise note, 10 étant la meilleure. Je voudrais savoir ce qu'il advient des résultats et si ceux-ci servent réellement à améliorer le service Clients ou pas.

Monsieur le ministre, de manière générale, pouvez-vous me dire si les résultats des enquêtes sont positifs ou pas? Sur le fond, je vous avoue que je doute un petit peu car ce n'est pas simple. Qu'advient-il des résultats de l'enquête de satisfaction? Ont-ils débouché sur un ou plusieurs changements majeurs? Si oui, lesquels? Ce numéro existe-t-il depuis longtemps? A-t-il déjà connu des plaintes?

Je pense que la personne au téléphone a parfois besoin d'une réponse un peu plus rapide. Ici, c'est le parcours du combattant lorsque vous souhaitez faire un toutes-boîtes ou avoir une information correcte.

**05.02 Alexander De Croo**, ministre: Ce numéro existe depuis presque onze ans. Le client peut choisir, avant d'être connecté avec un collaborateur du *service center*, s'il veut participer à l'enquête ou pas. Il peut alors attribuer un score allant de 1 à 7, à quatre questions différentes. Aucune plainte spécifique n'a été formulée par rapport à cette enquête, qui est d'ailleurs une pratique courante. Les résultats des enquêtes sont utilisés par bpost pour former les collaborateurs du *call center* via des sessions de rappel sur les différents produits. Ils sont aussi utilisés afin d'adapter les informations internes de produits. Au besoin, un *input* est donné au manager de produit et de processus sur la base des résultats des enquêtes, afin d'optimiser le produit ou le service.

Les résultats des enquêtes sont plus que satisfaisants mais bpost reconnaît qu'il est possible de faire mieux. C'est pourquoi des formations sont organisées en permanence. Ainsi, les clients qui ont attribué un mauvais score sont en principe recontactés le lendemain pour leur demander ce qui s'est mal passé et comment on peut y remédier.

**05.03 Caroline Cassart-Mailleux** (MR): Madame la présidente, monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse complète.

Il est heureux que ces résultats soient utilisés pour former les collaborateurs. Cela dit, je suis un peu étonnée d'apprendre que les résultats de l'enquête sont positifs. Il faut peut-être prendre en considération le fait que les gens étant souvent pressés, beaucoup ont préféré ne pas répondre à l'enquête par manque de temps.

Enfin, comme vous le dites, on peut toujours faire mieux. L'objectif est d'améliorer le service. Je ne dis pas qu'il est catastrophique, mais les enquêtes de satisfaction ne sont pas toujours simples à réaliser car les personnes consultées ne prennent pas toujours le temps d'y répondre.

Cela dit, je vous invite à tenter de téléphoner à bpost et nous reparlerons de la question dans huit jours.

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

La **présidente**: Chers collègues, nous avons ainsi clôturé cette session de questions.

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