

**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

I B P T

PLAN OPÉRATIONNEL 2012

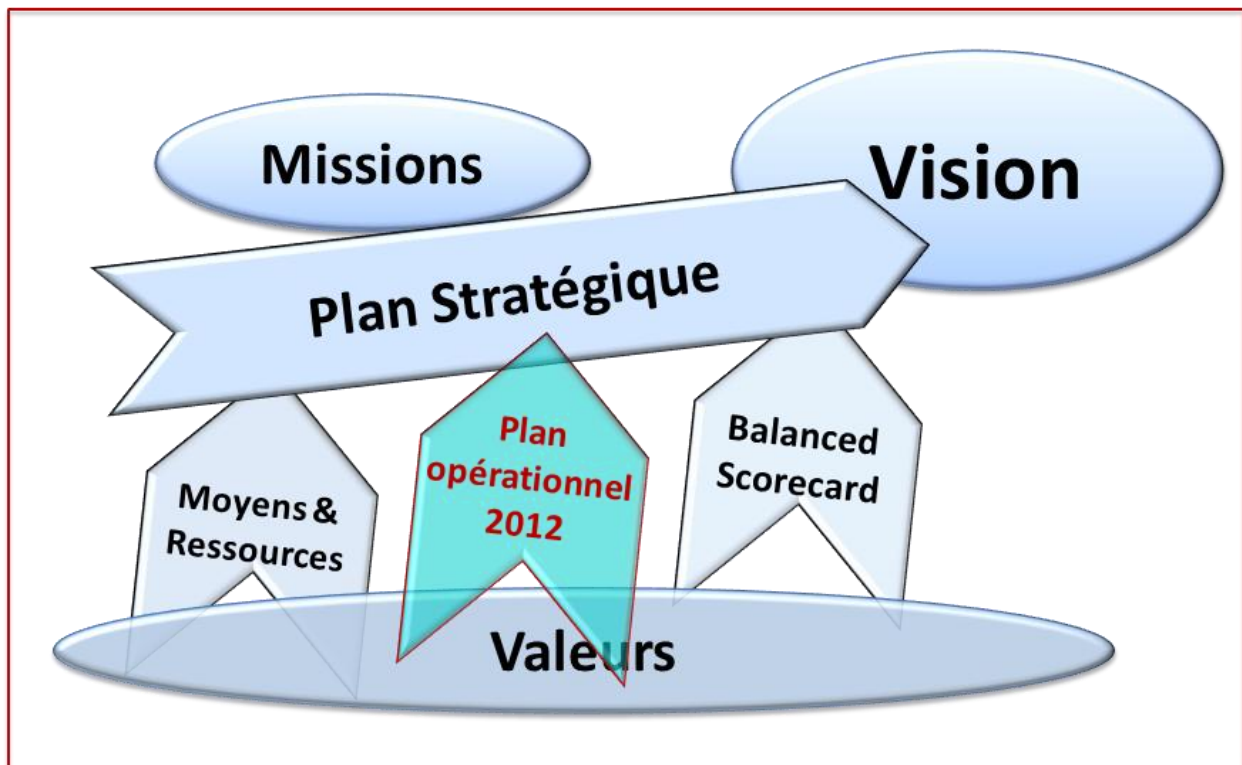


TABLE DES MATIERES

| | |
|---|-----------|
| TABLE DES MATIERES | 2 |
| 1 INTRODUCTION | 3 |
| 1.1 CONTEXTE..... | 3 |
| 1.2 STRUCTURE | 5 |
| 1.3 RESSOURCES FINANCIÈRES NÉCESSAIRES | 10 |
| 2 OBJECTIFS OPÉRATIONNELS | 10 |
| 2.1 RÉGULATION EFFICACE..... | 10 |
| 2.2 GESTION DES RESSOURCES RARES..... | 29 |
| 2.3 PROMOTION DES INTÉRÊTS DES CONSOMMATEURS..... | 37 |
| 2.4 COHÉSION SOCIALE | 48 |
| 2.5 EFFICACITÉ ADMINISTRATIVE | 62 |
| 2.6 CONTRÔLES CIBLÉS..... | 67 |
| 2.7 DIALOGUE ET COMMUNICATION | 74 |
| 3 ACTIVITÉS INTERNATIONALES | 76 |
| 3.1 IRG/ORECE | 76 |
| 3.2 ERGP | 77 |
| 3.3 UPU | 78 |
| 3.4 RSC/RSPG/UIT/ETSI..... | 78 |
| 4 PROCÉDURE DE CONCILIATION DES OPÉRATEURS | 79 |
| 5 ACTIVITÉS INTERNATIONALES DE L'IBPT | 79 |
| 5.1 GREFFE..... | 79 |
| 5.2 COMMUNICATION | 80 |
| 5.3 COMPTABILITÉ ET BUDGET | 80 |
| 5.4 LE SERVICE TRADUCTION | 81 |
| 5.5 IT : MISE À DISPOSITION D'OUTILS OPÉRATIONNELS ET EFFICACES..... | 82 |
| 5.6 RESSOURCES HUMAINES – PERSONNEL - FORMATION | 82 |
| 5.7 ACTIVITÉS DU SERVICE JURIDIQUE..... | 84 |
| 6 TABLEAU DES MESURES D'EXÉCUTION QUI DOIVENT ENCORE ÊTRE ADOPTÉES | 89 |
| ABRÉVIATIONS..... | 96 |

1 Introduction

1.1 Contexte

Le Plan stratégique 2010-2013 intitulé « Moving forward to a strong and independent BIPT » est à la base du plan opérationnel. Il a été publié sur le site Internet de l'IBPT le 23 novembre 2010.¹ Le Conseil de l'IBPT a au préalable écouté les opérateurs, les associations (par exemple, Beltug, Test-Achats, BDMA,...), d'autres régulateurs et institutions (la Commission européenne, les autorités de concurrence, ...) et a ensuite soumis le Plan stratégique pour consultation au secteur. Enfin, le 16 novembre 2011, le Conseil de l'IBPT a également présenté le Plan stratégique à la Chambre des Représentants.

Comme déjà indiqué dans le Plan stratégique même, le prochain défi à relever consiste à transposer les objectifs stratégiques du Plan stratégique en objectifs opérationnels, sous la forme d'un plan opérationnel. Ces deux documents doivent donc être lus conjointement.

Par le passé, cet exercice était effectué par la rédaction de plans de gestion semestriels au lieu d'un plan opérationnel annuel. Ce changement de méthode était prévu plus tôt, mais les adaptations législatives se sont fait quelque peu attendre. En attendant, l'IBPT a déjà commencé à exécuter le Plan stratégique dans les faits depuis la fin 2010.² L'année 2011 a donc fait office d'année de transition. En fin de compte, le législateur a procédé au remplacement de ces plans de gestion par un plan opérationnel en adoptant la loi du 31 mai 2011 portant des dispositions diverses, modifiant la loi sur le statut IBPT. L'article 34 de la loi sur le statut IBPT stipule désormais :

« Le Conseil élabore, dans les douze semaines de l'entrée en fonction de ses membres, et tous les trois ans, un plan stratégique triennal qu'il soumet à consultation publique durant deux semaines. L'ensemble des membres composant le Conseil présente le plan stratégique finalisé à la Chambre des représentants.

Le Conseil prépare alors un plan d'activité annuel qui s'inscrit dans le plan stratégique. Ce plan annuel est soumis à consultation publique durant deux semaines avant d'être publié sur le site de l'Institut. »

Le plan opérationnel a été soumis au secteur pour consultation du 26 mars 2012 au 9 avril 2012.

6 parties prenantes ont saisi l'occasion pour communiquer leurs remarques. Leurs contributions ont été publiées sur le site web de l'IBPT le 2 mai 2012.

En parallèle avec un nombre de modifications qui ont été apportées aux fiches du plan opérationnel, l'IBPT tient à attirer l'attention sur les éléments suivants résultant des remarques formulées :

- La question de la Plate-forme sur l'application du cadre réglementaire européen en matière de communications électroniques aux acteurs « over-the-top » (comme Skype, Facebook, etc.) mérite d'après l'IBPT une réponse efficace qui respecte les équilibres du marché au niveau européen.

¹ <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3371&lang=FR>

² Pour 2010 : Voir le rapport annuel 2010 sur le site Internet de l'IBPT : <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?levelID=189&objectID=3648&lang=fr>

L'IBPT est très attentif aux évolutions dans ce dossier et ne manquera pas, en tant que membre de différents organismes internationaux, dont l'ORECE, d'aviver des réflexions à ce sujet.

- Concernant la question de la Plate-forme d'ajouter dans la fiche EA-AE/1/2012/02 : Base de données « Réseaux et Services » le projet de création d'une base de données pour des numéros à taux majoré non géographiques, l'IBPT fait remarquer que la fourniture de services payants via des numéros payants non géographiques ou numéros à taux majoré courts SMS ne constituent pas un « service de communication électronique » dans le sens de l'article 9 de la LCE et ne sont par conséquent soumis à l'obligation de déclaration. Avant de procéder à la création d'une base de donnée, l'IBPT a décidé d'analyser la situation (évolution des plaintes, des points névralgiques). Jusqu'aujourd'hui la pratique a montré que la création d'une telle base de données n'est pas nécessaire, constitue une solution onéreuse et ne représente que peu de valeur ajoutée.
- Concernant les remarques de la Plate-forme sur la précision des objectifs formulés à la lumière des principes SMART, l'IBPT tient à faire remarquer que le plan opérationnel, tel qu'il a été représenté dans le plan stratégique, se distingue des Balanced Scorecards. Le plan opérationnel couvre la première dimension des Balanced Scorecards, notamment les domaines de résultat. Ceux-ci représentent les seules traductions publiques des Balanced Scorecards. Les autres 3 dimensions à distinguer, notamment les « processus internes », « apprendre/croître/innover » et « parties prenantes » sont internes et en premier lieu orientées vers l'optimisation de l'organisation interne de l'IBPT et du niveau d'expertise. En même temps ces 3 dimensions contribuent bien entendu également à axer l'IBPT davantage sur les résultats. En bref, les remarques de la Plate-forme à ce sujet sont fondées sur une interprétation erronée de ce que le plan opérationnel doit englober exactement.

En conclusion l'IBPT tient à faire remarquer que la réalisation (complète) des projets décrits dans les fiches du plan opérationnel et des priorités de l'IBPT est sujette à réorientation dans le courant de l'année en fonction de facteurs externes comme l'émergence de problèmes urgents qui nécessitent une attention immédiate, l'actualité et la naissance de nouveaux disputes ou de questions de parties externes.

1.2 Structure

1.2.1 Relation entre le Plan stratégique et le Plan opérationnel

L'objectif visé par le Plan opérationnel est l'exécution du Plan stratégique. Le Plan stratégique a tenu compte des huit grands axes stratégiques suivants :

- régulation efficace ;
- gestion des ressources rares ;
- consommateurs ;
- cohésion sociale ;
- contrôles ciblés ;
- efficacité administrative ;
- dialogue et communication ;
- culture.

Des priorités sont à chaque fois liées à ces 8 axes stratégiques, comme représenté dans le schéma suivant :



Le Plan opérationnel dresse la carte de l'exécution du Plan stratégique. Pour représenter cette exécution de manière claire et synoptique, il a été décidé de travailler avec des fiches. Le Plan opérationnel est construit et structuré à l'aide de fiches reprenant des objectifs opérationnels liés à l'un des 8 axes stratégiques et aux priorités y afférentes.

Les fiches contribuent à l'orientation sur les résultats et la responsabilisation de l'IBPT. Elles mettent l'accent sur la réalisation de résultats qualitatifs élevés par l'IBPT. Les objectifs ont été établis selon le principe SMART (les objectifs sont spécifiques, mesurables, acceptables, réalistes et situés dans le temps). La rédaction du plan opérationnel sur la base de ce principe représente une modification culturelle qui est la conséquence logique de la dynamique de l'environnement dans lequel évolue l'IBPT. De plus, cette modification culturelle est une obligation à laquelle l'IBPT doit non seulement se tenir, mais dont il est surtout redevable vis-à-vis des différentes parties prenantes.

À présent, les parties prenantes peuvent, en lisant les fiches, suivre clairement et facilement la manière dont l'IBPT s'attelle à cette tâche et dont les résultats atteints contribuent à la réalisation du Plan stratégique.

Les fiches comprennent :

- l'axe stratégique principal, dont découle l'objectif ;
- la priorité stratégique dans l'axe stratégique ;
- le nom de l'objectif opérationnel (chaque objectif opérationnel se voit attribuer une référence composée des initiales de l'axe stratégique et suivie d'un numéro à deux chiffres) ;
- la description de l'objectif opérationnel ;
- les livrables et le calendrier prévus dans l'objectif opérationnel ;
- les ressources prévues en 2012.

Pour être complet, le Plan opérationnel comporte, outre les fiches avec les objectifs opérationnels exécutant directement le Plan stratégique, une explication succincte des autres activités de l'IBPT (activités horizontales, activités internationales, conciliations, activités réglementaires) qui, indirectement, contribuent tout autant à la réussite des objectifs de l'organisation.

La mention ou non des mesures réglementaires à prendre dans les fiches ne constitue pas une indication de la priorité ou de l'importance de ces mesures réglementaires. L'IBPT ne maîtrise d'ailleurs pas le calendrier pour l'exécution des missions réglementaires. Il est en général déterminé par le ministre, en fonction de priorités politiques.

1.2.2 Aperçu des objectifs opérationnels

La liste ci-dessous est une sélection des nombreux objectifs opérationnels que l'IBPT vise à atteindre. Après concertation, il a été décidé d'axer les efforts de 2012 sur les projets énumérés ci-dessous.

Les références peuvent être décomposées comme suit :

1. les lettres représentent l'axe stratégique, par exemple RE-ER signifie **ré**gulation **efficace/efficiente** **regulering** ;
2. le chiffre qui suit concerne le sous-axe ; ainsi, le premier chiffre « 3 » sous l'axe « régulation efficace » correspond à « exécution des décisions » ;
3. les quatre chiffres derrière représentent l'année ;
4. les deux derniers chiffres forment un numéro de suite. Pour ces deux derniers chiffres, il importe de souligner que le numéro de suite n'exprime pas une priorité. Donc, par exemple dans les objectifs qui relèvent de l'axe « régulation efficace », « Modèle de coûts NGN/NGA » n'a pas une priorité supérieure à « Interception légale ».

Lorsqu'il s'agit d'un objectif postal, c'est indiqué par l'ajout du mot « poste » avant l'objectif proprement dit.

Ce système de référence a l'avantage de permettre un suivi précis de tous les projets. Ce qui est concrètement visé ne peut pas être source de confusion.

Outre les fiches qui suivent un modèle rigide, on trouvera également ci et là quelques textes donnant des explications sur un certain nombre d'activités quotidiennes effectuées à l'IBPT. Quelques exemples sont le greffe, la communication, la comptabilité et le budget, etc.

| Axe stratégique « régulation efficace » | | |
|--|--|----|
| RE-ER/1/2012/01 | Poste – Régulation de l'accès | 11 |
| RE-ER/1/2012/02 | Modèle de coûts NGN/NGA | 13 |
| RE-ER/1/2012/03 | Analyse de marché de l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée (marché 1(07)) | 14 |
| RE-ER/1/2012/04 | Analyse de marché des lignes louées | 15 |
| RE-ER/1/2012/05 | Accès aux réseaux mobiles | 16 |
| RE-ER/1/2012/06 | Tarifs de gros sur le marché de la radiodiffusion | 17 |
| RE-ER/1/2012/07 | Analyse de marché de la terminaison d'appel mobile (07)) | 18 |
| RE-ER/1/2012/08 | Analyse de marché du départ d'appel (marché 2(07)) | 19 |
| RE-ER/1/2012/09 | Analyse de marché des services de téléphonie fixe (marché 3(03) et 5(03)) | 20 |
| RE-ER/3/2012/01 | Implémentation des obligations de l'analyse de marché radiodiffusion | 21 |
| RE-ER/3/2012/02 | Implémentation des mesures IPTV | 22 |
| RE-ER/4/2012/01 | Amélioration et suivi des processus opérationnels | 23 |
| RE-ER/4/2012/02 | BRxx - Offres de référence de Belgacom | 25 |
| RE-ER/5/2012/01 | Mise en œuvre NGN/NGA (fermeture LEX, vectoring, interconnexion IP) | 26 |
| RE-ER/7/2012/01 | Interception légale | 27 |
| RE-ER/7/2012/02 | Notification des incidents de sécurité | 28 |
| RE-ER/7/2012/03 | Déploiement IPv6-Utilisation CGN | 28 |

| Axe stratégique « gestion des ressources rares » | | |
|---|--|----|
| GRR-BSM/1/2012/01 | Bande 800 MHz | 29 |
| GRR-BSM/1/2012/02 | Assurer le suivi des enchères pour la bande 2,6 GHz | 31 |
| GRR-BSM/1/2012/03 | Réorganisation des bandes 900MHz et 1800MHz à partir du 27 novembre 2015 | 32 |
| GRR-BSM/2/2012/01 | Introduction de nouvelles séries de numéros pour les particuliers et les entreprises | 35 |

| Axe stratégique « promotion des intérêts des Consommateurs » | | |
|---|--|----|
| C-C/1/2012/01 | Enquête auprès du consommateur belge sur le fonctionnement du marché des services de communications électroniques | 37 |
| C-C/2/2012/01 | Amélioration de la protection des utilisateurs finals à l'aide du call barring | 38 |
| C-C/2/2012/02 | Contrôles systématiques du respect par les opérateurs des obligations relatives à la protection du consommateur | 39 |
| C-C/3/2012/01 | Simulateur tarifaire | 40 |
| C-C/3/2012/02 | Etude de comparaison de prix internationale des prix des télécommunications | 41 |
| C-C/3/2012/03 | Détermination d'une méthode de mesure de la vitesse et du volume de téléchargement d'une connexion haut débit à Internet | 42 |
| C-C/3/2012/04 | Élaboration de fiches d'information standardisées pour l'utilisateur | 43 |
| C-C/4/2012/01 | Élaboration de FAQ (questions les plus fréquemment posées) sur des sujets intéressant le consommateur | 44 |
| C-C/4/2012/02 | Baromètre des services de communications électroniques | 45 |

| Axe stratégique « cohésion sociale » | | |
|---|--|----|
| CS-SC/1/2012/01 | Poste - Contrôle de la qualité du service de bpost | 48 |
| CS-SC/1/2012/02 | Poste - Déclaration de conformité du contrôle de la comptabilité analytique de bpost par le Collège des Commissaires | 49 |
| CS-SC/1/2012/03 | Poste - Calcul du coût net du service universel en matière postale | 50 |
| CS-SC/1/2012/04 | Modernisation du service universel télécoms | 51 |
| CS-SC/2/2012/01 | Poste - Contrôle des prix des produits relevant du service universel postal | 54 |
| CS-SC/3/2012/01 | Service universel - Définition du niveau de débit de l'accès fonctionnel à Internet | 55 |
| CS-SC/3/2012/02 | Suivi et contrôle de l'application du service universel dans le secteur des communications électroniques | 56 |
| CS-SC/4/2012/01 | Mise en concordance du système « STTS » (tarifs téléphoniques sociaux) et du cadre réglementaire secondaire avec le nouveau cadre réglementaire primaire | 57 |
| CS-SC/4/2012/02 | Calcul des coûts de la fourniture des tarifs sociaux supportés par les opérateurs prestataires | 59 |
| CS-SC/4/2012/03 | Développement de mesures en faveur des utilisateurs handicapés | 60 |

| Axe stratégique « efficacité administrative » | | |
|--|--|----|
| EA-AE/1/2012/01 | Gestion électronique des documents | 62 |
| EA-AE/1/2012/02 | Base de données « Réseaux et Services » | 63 |
| EA-AE/2/2012/01 | Automatisation de certaines fonctionnalités du STTS (système de traitement des tarifs téléphoniques sociaux) | 64 |
| EA-AE/2/2012/02 | Projet FRELIC (informatisation du processus de bout en bout de la gestion des fréquences et des licences) | 66 |
| EA-AE/3/2012/01 | Rénovation du site Internet de l'IBPT | 67 |

| Axe stratégique « contrôles ciblés » | | |
|---|---|----|
| CC-GC/1/2012/01 | Mesures de couverture 3G | 68 |
| CC-GC/1/2012/02 | Poste – Contrôle des opérateurs postaux | 69 |
| CC-GC/2/2012/01 | Développement d'une nouvelle technique de mesure des réseaux Wifi | 70 |
| CC-GC/2/2012/02 | Développement d'une nouvelle technique de mesure Radar 4G | 71 |

| Axe stratégique « dialogue et communication » | | |
|--|---|----|
| DC-DC/2/2012/01 | Publication des chiffres-clé du secteur des communications électroniques 2011 | 74 |
| DC-DC/2/2012/02 | Présentation visuelle interactive des chiffres-clé du secteur des communications électroniques 2011 | 74 |
| DC-DC/2/2012/03 | Poste - Publication d'un observatoire du secteur postal 2010 et 2011 | 74 |

1.3 Ressources financières nécessaires

La mention « Budget pour consultance externe prévu » est indiquée sous l'intitulé « Ressources » dans les fiches des objectifs opérationnels pour lesquels un budget externe est prévu. Pour les projets ne nécessitant pas de budget externe, la fiche contient la mention « Pas de budget externe nécessaire ».

De plus, un certain nombre d'objectifs opérationnels repris dans le présent Plan opérationnel dépendent encore de l'approbation de moyens budgétaires supplémentaires par les ministres compétents. Ainsi, un certain nombre de dossiers se sont dégagés lors de l'établissement du budget 2012. L'Inspection des Finances souhaiterait désormais que le Ministre du Budget donne son approbation définitive sur ces dossiers. Par conséquent, le dossier complet a été envoyé le 21 décembre 2011 au Ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord en le priant de bien vouloir adresser un courrier au Ministre du Budget à ce sujet. Début mai 2012, le Ministre du Budget a marqué son accord sur certains de ces moyens budgétaires supplémentaires sous certaines conditions. La réalisation de ces projets dépend dès lors encore de la réalisation de ces conditions à laquelle doit encore s'ajouter l'appréciation du Délégué du Ministre du Budget pour ce qui concerne l'objectif opérationnel en matière de régulation de l'accès au réseau postal.

La liste ci-dessous donne un aperçu des objectifs opérationnels contenus dans ces fiches, dont la réalisation est incertaine d'un point de vue budgétaire:

- RE-ER/1/2012/01 : Poste – Régulation de l'accès ;
- CS-SC/1/2012/04 : Modernisation du service universel télécoms ;
- CS-SC/3/2012/01 : Service universel - Définition du niveau de débit de l'accès fonctionnel à Internet ;
- CS-SC/4/2012/01 : Mise en concordance du système « STTS » (tarifs téléphoniques sociaux) et du cadre réglementaire secondaire avec le nouveau cadre réglementaire primaire ;
- CS-SC/4/2012/02 : Calcul des coûts de la fourniture des tarifs sociaux supportés par les opérateurs prestataires ;
- EA-AE/2/2012/01 : Automatisation de certaines fonctionnalités du STTS (système de traitement des tarifs téléphoniques sociaux) ;
- EA-AE/2/2012/02 : Projet FRELIC (informatisation du processus de bout en bout de la gestion des fréquences et des licences).

Dans ces fiches, la mention « L'IBPT ne dispose actuellement pas du budget nécessaire pour réaliser ce projet. L'exécution de cette tâche dépend donc de l'obtention ou non de ce budget en 2012. » est systématiquement indiquée sous l'intitulé « Ressources ».

2 Objectifs opérationnels

2.1 Régulation efficace

L'IBPT a repris comme objectif dans le Plan stratégique la régulation efficace des marchés des services postaux, des communications électroniques et des médias. L'axe stratégique « régulation efficace » a ensuite été subdivisé en 7 priorités stratégiques (level playing field,

compétition d'infrastructures et de services, exécution des décisions, processus opérationnels, pro-activité, proportionnalité et intégrité des réseaux). L'exécution du Plan stratégique contribuera à un bon fonctionnement des marchés, stimulant ainsi la concurrence et permettant par la suite au consommateur de bénéficier d'avantages en matière de service, de choix et de prix.

Il est donné ci-après un aperçu des différents dossiers en cours qui contribuent à une régulation efficace.

Une première fiche concerne la régulation efficace du secteur postal, classée sous la priorité stratégique 'Level Playing Field', à savoir la régulation de l'accès au réseau postal. La priorité stratégique 'Level Playing Field' reprend également 8 autres fiches contenant des objectifs opérationnels, qui portent principalement sur des analyses de marché. Deux fiches sont axées sur la priorité stratégique 'exécution des décisions', 2 sur la priorité stratégique 'processus opérationnels', 1 sur 'la proactivité' et 3 sur la priorité stratégique 'Intégrité des réseaux'.

| |
|--|
| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
| Level playing field |
| NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL |
| RE-ER/1/2012/01 : Poste – Régulation de l'accès |
| DESCRIPTION |
| <p>Promouvoir un « level playing field » signifie offrir aux opérateurs la possibilité de lutter à armes égales et leur donner les mêmes chances. Développer l'accès à certains éléments de l'infrastructure du prestataire du service postal universel constitue un levier pour le développement de la concurrence et protège l'utilisateur final en garantissant la qualité globale du service postal.</p> <p>Le cadre légal prévoit que lorsque cela s'avère nécessaire pour protéger les intérêts des utilisateurs, et/ou encourager une réelle concurrence, les prestataires de services postaux se donnent mutuellement et de manière transparente et non discriminatoire accès aux services relevant du service universel et aux éléments de l'infrastructure postale nécessaires pour développer des activités postales, sans préjudice de l'application de l'article 144ter, § 1er, 5° de la loi postale. Il est prévu que les modalités techniques et tarifaires d'accès à ces éléments d'infrastructure postale ou aux services fournis dans le cadre du service universel sont fixées dans une convention conclue entre les prestataires de services postaux et que les éléments concernés d'infrastructure postale sont mis à disposition à un prix axé sur le marché.</p> <p>En cas d'échec des négociations commerciales en matière d'accès après une période de six mois, tout prestataire de services postaux peut demander à l'IBPT de fixer le contenu et les conditions de la convention lorsque cela s'avère nécessaire pour protéger les intérêts des utilisateurs et/ou encourager une réelle concurrence.</p> <p>Après l'introduction d'une demande d'un opérateur postal, l'IBPT étudie, avec l'appui d'un consultant, chaque aspect de la demande d'accès à la lumière de la régulation relative à l'accès aux éléments d'infrastructure et aux services qui font partie du service universel afin d'en fixer le contenu conformément au cadre légal.</p> <p>L'IBPT interagit avec les parties prenantes tels que le secteur, les autres régulateurs notamment dans le sous-groupe « Access regulation » de l'ERGP et la Commission Européenne.</p> <p>L'article 144ter §1er 5° et l'article 148ter de la loi postale constituent la base juridique ici.</p> |

RÉSULTAT/LIVRABLE 2012

L'IBPT intervient dans cette matière uniquement quand il en reçoit la demande d'une des parties concernées conformément à la loi. Dans ce cas, les actions de l'IBPT peuvent se structurer comme suit :

1. Le travail préparatoire dans le cadre d'une demande d'accès se fait en plusieurs étapes, comprenant :
un appel d'offres suivi d'une étude du cadre légal belge et européen, l'élaboration d'un référentiel de Best Practices par les autres régulateurs nationaux et une analyse de la nécessité de protéger les intérêts du consommateur et de promouvoir la concurrence effective sur le marché belge et le développement des droits et obligations d'accès en pratique.
2. Une deuxième phase dans le cadre d'une demande d'accès comprend :
un projet de décision de l'IBPT relatif à l'inclusion dans la réglementation de l'accès mutuel, transparent et non discriminatoire dans le cadre d'une demande d'accès, qui sera soumis pour consultation.
3. Une troisième phase d'une demande d'accès consiste à contrôler le respect de la décision comme mentionné sous le point 2 et du cadre légal par le(s) opérateur(s).

Le timing et la réalisation de ce projet dépendent de plusieurs facteurs clés de succès : la demande d'intervention de l'IBPT de la part d'un opérateur et l'approbation budgétaire de ressources de consultance.

RESSOURCES POUR 2012

Pour le moment, l'IBPT n'a pas le budget nécessaire pour faire exécuter ce projet par le biais d'une consultance externe. L'exécution de cette tâche dépend donc du budget obtenu en 2012.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

Level playing field

AUTRES ACTIVITÉS

Poste - Examen des privilèges ou des droits spécifiques

L'article 136 de la loi postale stipule que l'IBPT peut consulter le secteur au sujet d'éventuels privilèges ou de droits spécifiques octroyés aux prestataires de services postaux. Les résultats de la consultation sont publiés sur le site Internet de l'IBPT et sont repris dans un rapport envoyé au ministre qui a le secteur postal dans ses attributions.

Poste - Octroi de licences

L'IBPT examine, conformément à l'article 148sexies de la loi postale, les demandes de licence des opérateurs postaux qui souhaitent offrir un service d'envois de correspondance relevant du service universel. L'IBPT décide, après examen des conditions de licence, de l'octroi de la licence et contrôle l'exécution des obligations légales des titulaires d'une licence. L'IBPT publie un rapport sur ce contrôle ainsi que ses résultats.

| |
|---|
| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
| Level playing field |
| NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL |
| RE-ER/1/2012/02 : Modèle de coûts NGN/NGA |
| DESCRIPTION |
| <p>Le terme 'Next Generation Network' (NGN) est un terme, qui dans son sens large, renvoie à une nouvelle génération de réseaux de télécommunications à haut débit, sur lesquels tous les services (voix, data, vidéo, ...) peuvent être envoyés via un seul et même réseau. La mise en œuvre de ces réseaux est en cours depuis quelques années et est caractérisée par le déploiement de technologies avec une composante fibre optique, comme le VDSL, VDSL2, fibre-to-the-home,... . Le NGA (Next Generation Access) fait référence au mode d'implémentation de l'accès à ces réseaux, entre autres la manière dont les opérateurs alternatifs y accèdent.</p> <p>Le modèle de coûts NGN/NGA vise à fixer les tarifs des différentes offres de référence de gros de Belgacom. Ces offres permettent aux opérateurs alternatifs de fournir des services au consommateur final via le réseau de Belgacom. Ici, il s'agit plus précisément des offres de gros pour l'interconnexion fixe sur le marché de la téléphonie fixe (BRIO), le dégroupage de la boucle locale (BRUO) et l'accès large bande de gros (BROBA et WBA/VDSL2). Le modèle de coûts sera également utilisé pour calculer les charges de terminaison fixes (FTR), d'application à tous les opérateurs fixes.</p> <p>Les tarifs de ces offres de gros seront déterminés à l'aide d'un modèle technico-économique. Ce modèle répertorie les différentes parties du réseau Belgacom, tant en ce qui concerne la partie réseau assurant la liaison avec le client final (le « réseau d'accès ») que le « réseau cœur » sous-jacent. La valeur économique de chacune de ces parties sera déterminée. Ensuite, il sera possible de calculer un tarif de location mensuel et quelques autres frais fixes à payer par les opérateurs alternatifs pour utiliser le réseau de Belgacom.</p> <p>En plus du calcul des tarifs mêmes, un outil spécial de 'business planning' sera également développé. Il pourra ainsi être garanti que les opérateurs alternatifs seront, grâce aux tarifs utilisés, capables d'être concurrentiels sur les différents marchés de manière efficace et non-discriminatoire (c.-à-d. dans les mêmes conditions que celles de l'administrateur du réseau : Belgacom). Ce projet est conforme à l'objectif stratégique de créer un level playing field: les conditions tarifaires et techniques ne peuvent pas léser un opérateur alternatif par rapport aux autres acteurs du marché.</p> |
| RÉSULTAT/LIVRABLE 2012 |
| <p>La détermination des tarifs de gros permettra aux opérateurs d'être effectivement concurrentiel sur les différents marchés sur lesquels portent les tarifs, à savoir les marchés Internet haut débit et les marchés de la téléphonie fixe.</p> <p>Comme décrit ci-dessus, il convient, via un outil de 'business planning' efficace et véridique, de vérifier si les opérateurs alternatifs seront en mesure, grâce aux tarifs pratiqués, d'être concurrentiels de manière efficace et non-discriminatoire sur les différents marchés.</p> <p>Plusieurs décisions seront prises pour la détermination des tarifs et le processus suivant sera parcouru à cet effet :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Une consultation sur les principes et la méthode du modèle de coûts et une publication avec une description détaillée du modèle. |

2. Le traitement des réponses à la consultation, le traitement du modèle et l'outil de 'business planning'.
3. La rédaction des projets de décision.
4. Parcourir la procédure de consultation des projets de décision en plusieurs phases : la consultation nationale, l'accord de coopération avec les régulateurs médias, la notification européenne et l'adoption définitive des décisions.

Selon le planning ci-dessus, les tarifs en matière d'IPTV, BRUO, BROBA, WBA VDSL2 (tant la location mensuelle que les autres tarifs) seront fixés en 2012. Les tarifs pour BRIO seront finalisés en 2013.

RESSOURCES POUR 2012

Budget pour consultance externe prévu.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

Level playing field

NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

RE-ER/1/2012/03 : Analyse de marché de l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée (marché 1(07))

DESCRIPTION

Le "marché 1" désigne l'analyse de marché du marché de détail de l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée. Ce type d'analyse de marché vérifie comment le marché de détail de la téléphonie fixe est structuré, la présence d'opérateurs puissants sur le marché et quelles obligations seront imposées à ces opérateurs afin de promouvoir la concurrence en faveur de l'utilisateur final.

En 2006, l'IBPT a réalisé une première analyse de marché de ce marché de détail de la téléphonie fixe, qui avait désigné Belgacom comme opérateur puissant sur le marché. Le projet de décision de l'analyse de marché actuelle, dont la procédure de consultation est en cours, désigne également Belgacom comme opérateur puissant sur le marché et impose des obligations en matière de (Carrier Preselect) et de CS (Carrier Select). Ces obligations permettent aux opérateurs alternatifs d'offrir des services de téléphonie fixe via le réseau de téléphonie fixe de Belgacom.

RÉSULTAT/LIVRABLE 2012

Cette analyse de marché vise à créer un cadre afin de vérifier s'il y a encore des barrières sur le marché qui empêchent la concurrence de jouer pleinement son rôle sur le marché de la téléphonie fixe. Les opérateurs alternatifs peuvent ainsi offrir des services de téléphonie fixe au client final, ce qui contribue à la priorité stratégique de créer un level playing field. Au cas où des problèmes concurrentiels seraient constatés, l'analyse peut créer un cadre pour les conditions tarifaires et techniques qui doivent assurer qu'un opérateur alternatif ne soit pas lésé par rapport aux autres acteurs du marché.

La décision définitive doit tenir compte de tous les commentaires qui découlent de la procédure de consultation en cours. La décision doit offrir une sécurité juridique et économique sur les obligations imposées à tous les acteurs du marché, tant les opérateurs alternatifs que

l'opérateur puissant sur le marché.

Pour le moment, la dernière phase de la procédure de consultation, la notification européenne doit être finalisée. Elle sera ensuite suivie par l'adoption de la décision du marché définitive. Ces deux étapes sont prévues pour 2012.

RESSOURCES POUR 2012

Pas de budget externe nécessaire.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

Level playing field

NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

RE-ER/1/2012/04 : Analyse de marché des lignes louées

DESCRIPTION

L'analyse de marché des lignes louées se compose de deux marchés : le « Marché 7 » (Recommandation 2003) est le marché de détail de l'ensemble minimal des lignes louées. Ce sont des lignes louées de détail allant jusqu'à 2 Mbps. Quant au « Marché 6 » (Recommandation 2007), il surveille le marché de gros pour ce qui est des segments terminaux de lignes louées. L'analyse de ces deux marchés vérifie comment le marché des lignes louées est structuré, la présence d'opérateurs puissants et la nature des obligations à imposer à ces opérateurs pour promouvoir la concurrence.

La réglementation précédente du marché des lignes louées de détail avec une capacité de maximum 2 Mbps (marché 7(03)) tentait de remédier à la concurrence limitée sur ce marché et de fournir le plus d'avantages possible en matière de prix et de services à l'utilisateur final (principalement la clientèle non résidentielle). La réglementation précédente du marché des segments terminaux de lignes louées (marché 13(03)) visait à permettre aux opérateurs et aux autres prestataires de services de compléter leur réseau et ainsi être effectivement concurrentiel sur de nombreux autres marchés, dont le marché de la téléphonie mobile et de l'Internet haut débit.

Une nouvelle analyse de marché devra maintenant établir si la définition du marché, l'analyse PSM et les obligations imposées sont toujours d'actualité.

RÉSULTAT/LIVRABLE 2012

Cette analyse de marché vise à créer un cadre permettant à la concurrence de jouer pleinement son rôle sur le marché des lignes louées fixes. Les opérateurs alternatifs peuvent ainsi offrir des services de lignes louées aux utilisateurs finals et compléter leur propre réseau par des lignes louées, ce qui contribue à la priorité stratégique de créer un level playing field sur de nombreux autres marchés.

L'analyse crée un cadre pour les conditions tarifaires et techniques devant faire en sorte qu'un opérateur alternatif ne soit pas lésé par rapport aux autres acteurs du marché des lignes louées et, par extension, sur les marchés où l'utilisation des lignes louées est importante pour offrir d'autres services.

La décision définitive doit tenir compte de tous les commentaires qui découlent de la procédure

de consultation. La décision doit offrir une sécurité juridique et économique sur les obligations imposées à tous les acteurs du marché, tant les opérateurs alternatifs que l'opérateur puissant sur le marché.

En 2012 débutera un projet de consultation complet, composé des étapes suivantes :

1. une consultation nationale (consultation des acteurs du marché et autres parties prenantes sur le marché) ;
2. l'avis du Conseil de la concurrence ;
3. la collaboration avec les régulateurs médias ;
4. la notification européenne ;
5. l'adoption de la décision définitive.

RESSOURCES POUR 2012

Pas de budget externe nécessaire.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

Level playing field, compétition d'infrastructures et de services

NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

RE-ER/1/2012/05 : Accès aux réseaux mobiles

DESCRIPTION

L'IBPT veille à ce que la concurrence sur le marché mobile puisse pleinement jouer son rôle pour ainsi offrir à l'utilisateur final tous les avantages en termes de service, de choix et de prix. En 2011, une quatrième licence a été octroyée à Telenet/Tecteo, ce qui contribuera à renforcer la concurrence sur le marché mobile. L'accession d'un quatrième acteur, ainsi que l'attribution de licences 4G, créera une dynamique supplémentaire sur le marché mobile.

L'IBPT veillera à ce que, lors de l'accession de ce quatrième acteur, la concurrence sur le marché puisse se développer suffisamment et ne soit pas entravée. Pour ce faire, l'IBPT examinera si les droits et les obligations résultant des conditions existantes des licences 3G permettent à un nouvel opérateur d'être effectivement concurrentiel sur le marché mobile.

Dans le cadre de cet examen, l'IBPT a l'intention de réaliser une enquête auprès des acteurs du marché concernés pour vérifier s'il existe des barrières à l'entrée élevées sur le marché qui ne sont pas de nature temporaire. Il sera si nécessaire rédigé une recommandation avec des propositions de résolution des problèmes éventuellement constatés sur le marché mobile.

RÉSULTAT/LIVRABLE 2012

Comme décrit ci-dessus, il sera si nécessaire rédigé une recommandation visant à cartographier les éventuelles barrières concurrentielles sur le marché mobile et proposer des solutions à cet effet. L'objectif poursuivi est de permettre aux nouveaux entrants et aux opérateurs présents d'être suffisamment concurrentiels. La dynamique sur le marché mobile sera ainsi renforcée et l'utilisateur final pourra profiter des avantages de prix, de service et de choix.

L'analyse suivra les étapes suivantes :

1. La rédaction et l'envoi d'un questionnaire aux opérateurs sur les négociations relatives au « site et RAN sharing » ;
2. une analyse des réponses à ce questionnaire ;
3. une analyse des propositions d'adaptation de la régulation existante et/ou du cadre réglementaire sur le marché mobile.

RESSOURCES POUR 2012

Pas de budget externe nécessaire.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

Level playing field

NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

RE-ER/1/2012/06 : Tarifs de gros pour les obligations sur le marché de la radiodiffusion

DESCRIPTION

Dans l'analyse du marché de la radiodiffusion, adoptée le 1er juillet 2011 par la CRC (où ont siégé tant l'IBPT que les régulateurs médias), les différents câblo-opérateurs ont été obligés d'ouvrir leur réseau aux opérateurs alternatifs. Concrètement, les câblo-opérateurs ont été obligés de prévoir une offre de revente de la télévision analogique et de l'Internet haut débit, ainsi que de permettre la transmission de signaux TV numériques via leur réseau. Cela permet aux opérateurs alternatifs d'offrir des produits de télévision (tant numérique qu'analogique) et des produits Internet haut débit au client final en passant par le réseau câblé.

Les tarifs pour ces obligations seront déterminés en 2012. L'IBPT fixe les tarifs pour les câblo-opérateurs, actifs sur le territoire de la Région de Bruxelles Capitale : Telenet, Numericable et Brutélé. Ces opérateurs devront appliquer ces tarifs, une fois approuvés, comme prix maximum pour la fourniture des différents services dans leur offre de référence. Les tarifs seront déterminés selon une méthode retail minus, où le prix de vente des services de radiodiffusion est pris comme base par les câblo-opérateurs.

RÉSULTAT/LIVRABLE 2012

La détermination des tarifs de gros sur le marché de la radiodiffusion est une étape essentielle à la mise en application efficace des différentes obligations dans l'analyse du marché de la radiodiffusion. Comme décrit en détail dans l'analyse de marché, ces obligations doivent renforcer la concurrence sur le marché de la radiodiffusion. En effet, les opérateurs alternatifs auront désormais la possibilité d'utiliser le réseau câblé pour offrir des produits TV et Internet

au client final, éventuellement regroupés dans des offres multiplay. Cela augmentera le choix du consommateur final à un prix moins élevé.

Pour ce faire, il convient de déterminer des tarifs qui veillent d'une part à ce que les câblo-opérateurs perçoivent une rémunération équitable pour l'utilisation de leur réseau et permettent d'autre part aux opérateurs alternatifs d'offrir à l'utilisateur final des services de radiodiffusion de manière efficace et non-discriminatoire. Les tarifs appliqués permettront les opérateurs alternatifs de proposer les mêmes services que les câblo-opérateurs à l'utilisateur final (en laissant cependant une possibilité suffisante de différenciation), malgré le fait si un opérateur alternatif utilise seulement une ou s'il utilise plusieurs offres de gros.

Pour la détermination des tarifs, les étapes suivantes seront parcourues en 2012 :

1. collecte des données auprès des câblo-opérateurs ;
2. définition d'une méthodologie retail minus appropriée pour les services concernés ;
3. la rédaction d'un projet de décision pour fixer les tarifs ;
4. parcourir les étapes suivantes pour la procédure de consultation :
 - 4.1. la consultation nationale ;
 - 4.2. l'accord de coopération avec les régulateurs médias ;
 - 4.3. la notification européenne ;
 - 4.4. l'adoption des décisions définitives.

RESSOURCES POUR 2012

Budget pour consultance externe prévu.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

Level playing field

NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

RE-ER/1/2012/07 : Analyse de marché de la terminaison d'appel mobile (marché 7(07))

DESCRIPTION

Le « Marché 7 » (Recommandation 2007) est le marché de gros de terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles individuels. Ce marché était précédemment régulé par la décision de l'IBPT du 16 août 2006, complétée par les décisions du 18 décembre 2007 et du 29 avril 2008 et la décision de réfection du 10 août 2010. La décision du 29 juin 2010 régulant ce marché a récemment été adoptée. Cette analyse de marché vérifie comment le marché de la terminaison mobile est structuré, la présence d'opérateurs puissants sur le marché et la nature des obligations à imposer à ces opérateurs pour promouvoir la concurrence. La principale mesure découlant de cette analyse est l'imposition de tarifs maximums de terminaison d'appel, mieux connus sous l'appellation 'Mobile Terminating Rates' (MTR).

Ces tarifs ont déjà été déterminés en 2010 à l'aide d'un modèle de coûts de type BULRIC. L'IBPT vérifiera à nouveau ce modèle de coûts avec l'assistance d'un consultant. Pour ce faire, il sera entre autres vérifié dans quelle mesure l'accès au marché de nouveaux opérateurs mobiles nécessite une révision de l'analyse de marché précédente et des tarifs MTR.

RÉSULTAT/LIVRABLE 2012

L'adaptation du modèle de coûts et la révision de l'analyse de marché visent à faire pleinement jouer son rôle à la concurrence sur le marché mobile. Les tarifs maximums de terminaison mobile feront en sorte que les opérateurs mobiles ne puissent pas facturer de prix de terminaison excessifs, ce qui entraverait la concurrence et confronterait le consommateur final à des prix plus élevés que dans une situation de concurrence réelle. En régulant les tarifs MTR, les opérateurs mobiles sont assurés de payer un tarif de terminaison de leurs appels, basé sur les coûts. L'IBPT suit la recommandation de la Commission européenne sur les tarifs de la terminaison d'appel mobile qui part d'une baisse des tarifs MTR sur la base d'un modèle de coûts LRIC pur et de tarifs symétriques.

Le modèle de coûts sera révisé en parcourant les étapes suivantes :

1. Le lancement d'un appel d'offres pour l'assistance dans la conception du modèle de coûts (cahier des charges et rapport de sélection) est prévu en 2012 ;
2. L'élaboration du modèle de coûts et sa publication en un projet de décision sont prévues en 2013 ;
3. Dans le prolongement des actions précitées, l'analyse de marché 7 sera revue en parcourant les étapes suivantes (également prévues pour 2013) :
 - 3.1. la rédaction d'un projet de décision ;
 - 3.2. parcourir la procédure de consultation en plusieurs phases :
 - 3.3. la consultation nationale ;
 - 3.4. l'avis du Conseil de la concurrence ;
 - 3.5. la notification européenne ;
 - 3.6. l'adoption de la décision définitive.

RESSOURCES POUR 2012

Budget pour consultance externe prévu.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

Level playing field

NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

RE-ER/1/2012/08 : Analyse de marché du départ d'appel (marché 2(07))

DESCRIPTION

Le « Marché 2 » (Recommandation 2007) désigne l'analyse du marché de gros du départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée. Dans la plupart des cas, cela signifie que le fournisseur du départ d'appel (auquel le client final appelant est connecté) doit payer une indemnité à l'opérateur qui transfère l'appel et à l'opérateur (éventuellement un tiers) qui fait aboutir (termine) l'appel vers le destinataire final. Selon le système actuel du « Calling Party Pays », ce tarif est répercuté sur le client de détail appelant. Toutefois, il arrive pour certains appels, que l'on s'écarte de ce modèle de rémunération car les frais liés au départ d'appel sont entièrement ou partiellement payés par d'autres acteurs du marché. Une autre dynamique de marché est également liée à ces autres flux financiers.

L'analyse de marché de départ d'appel vérifie comment ce marché est structuré, la présence d'opérateurs puissants et la nature des obligations à imposer éventuellement à ces opérateurs pour promouvoir la concurrence. Ainsi, il est entre autres créé un cadre pour les conditions

tarifaires, qui seront déterminées par la suite dans des décisions d'exécution (comme certains aspects des frais d'interconnexion, également connus sous le nom de BRIO).

RÉSULTAT/LIVRABLE 2012

Cette analyse de marché vise à créer un cadre afin de vérifier s'il y a encore des barrières sur le marché qui empêchent la concurrence de jouer pleinement son rôle sur ce marché. Les opérateurs alternatifs peuvent ainsi offrir des services de téléphonie fixe aux utilisateurs finals, ce qui contribue à la priorité stratégique de créer un level playing field. Au cas où des problèmes concurrentiels seraient constatés, l'analyse peut créer un cadre pour les conditions tarifaires et techniques devant faire en sorte qu'un opérateur alternatif ne soit pas lésé par rapport aux autres acteurs du marché du départ d'appel.

En 2012, les étapes suivantes devant mener à l'adoption de la décision de marché, seront parcourues :

1. la publication du projet de décision ;
2. la consultation nationale ;
3. l'avis du Conseil de la concurrence ;
4. la notification européenne ;
5. l'adoption de la décision.

RESSOURCES POUR 2012

Pas de budget externe nécessaire.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

Level playing field

NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

RE-ER/1/2012/09 : Analyse de marché des services de téléphonie fixe (marché 3(03) et 5(03))

DESCRIPTION

Les « Marchés 3 et 5 » (de la Recommandation 2003) désignent l'analyse des marchés de détail des services de téléphonie fixe, tant la clientèle résidentielle (marché 3) que non résidentielle (marché 5). Il s'agit en l'espèce de services de communications tant vers des numéros de téléphone fixes que mobiles. L'objectif principal de la régulation de ce marché est de veiller à ce que les baisses de tarif sur les marchés de gros de la téléphonie fixe soient répercutées par les opérateurs puissants sur le marché de détail et profitent ainsi à l'utilisateur final.

L'analyse de marché précédente date du 6 novembre 2008. L'IBPT y a estimé que ces marchés pouvaient être régulés. L'IBPT a désigné Belgacom comme opérateur puissant sur le marché et a imposé des obligations appropriées pour veiller à ce que les baisses tarifaires sur les marchés de gros de la téléphonie fixe profitent à l'utilisateur final. Dans une nouvelle analyse de marché, il sera examiné si les conclusions de l'analyse de marché précédente concernant la situation du marché et les obligations imposées sont toujours valables.

RÉSULTAT/LIVRABLE 2012

Cette analyse de marché vise à vérifier s'il existe des barrières sur le marché de services téléphoniques fixes qui empêchent la concurrence de jouer pleinement son rôle sur ce marché. En effet, au cas où des problèmes concurrentiels seraient constatés, l'analyse de marché peut créer un cadre afin de permettre à la concurrence de pleinement jouer son rôle. Ainsi il est possible de veiller à ce que les obligations tarifaires sur les marchés de gros des services de téléphonie fixe soient répercutées sur les marchés de détail sous-jacents, au profit du consommateur.

L'analyse de marché sera réalisée en 2012 en suivant ces étapes :

1. l'adoption du projet de décision ;
2. la consultation nationale ;
3. l'avis du Conseil de la concurrence ;
4. la consultation européenne ;
5. l'adoption de la décision définitive.

RESSOURCES POUR 2012

Pas de budget externe nécessaire.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

Exécution des décisions

NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

RE-ER/3/2012/01 : Implémentation des obligations de l'analyse de marché radiodiffusion

DESCRIPTION

Dans l'analyse du marché de la radiodiffusion, adoptée le 1er juillet 2011 par la CRC (où ont siégé tant l'IBPT que les régulateurs médias), les différents câblo-opérateurs ont été obligés d'ouvrir leur réseau aux opérateurs alternatifs. Concrètement, les câblo-opérateurs ont été obligés de prévoir une offre de revente de la télévision analogique et de l'Internet haut débit, ainsi que de permettre la transmission de signaux TV numériques via leur réseau. Cela permet aux opérateurs alternatifs d'offrir des produits de télévision (tant numérique qu'analogique) et des produits Internet haut débit au client final en passant par le réseau câblé.

Ces obligations seront implémentées en 2012. L'IBPT assure le suivi de l'implémentation pour les câblo-opérateurs, actifs sur le territoire de la Région de Bruxelles Capitale : Telenet, Numericable et Brutélé. Ces opérateurs devront soumettre une offre de référence à approuver par l'IBPT. Cette offre de référence comprendra les conditions dans lesquelles les opérateurs alternatifs peuvent utiliser les réseaux câblés respectifs pour acheter les offres de gros susmentionnées.

RÉSULTAT/LIVRABLE 2012

L'implémentation de ces offres de gros constitue une étape essentielle pour mettre efficacement en œuvre les différentes obligations dans l'analyse du marché de la radiodiffusion. Comme décrit en détail dans l'analyse de marché, ces obligations doivent renforcer la

concurrence sur le marché de la radiodiffusion. En effet, les opérateurs alternatifs auront désormais la possibilité d'utiliser le réseau câblé pour offrir des produits TV et Internet au client final, éventuellement regroupés dans des offres multiplay. Cela augmentera le choix du consommateur final à un prix moins élevé.

Lors de cette implémentation, il sera veillé à ce que les opérateurs alternatifs puissent efficacement utiliser les différentes offres de gros et que celles-ci leur permettent d'être concurrentiel de manière efficace et non-discriminatoire sur le marché de la radiodiffusion, conformément à l'objectif stratégique de création d'un level playing field.

Les projets des offres de référence parcourront une procédure de consultation, composée des étapes suivantes :

1. une procédure de consultation nationale ;
2. la collaboration avec les régulateurs médias ;
3. la notification européenne.

Ensuite, les offres de référence définitives seront adoptées. L'adoption sera suivie par l'implémentation technique de ces offres par les câblo-opérateurs.

Si nécessaire et proportionnel les offres de référence peuvent subir des modifications pendant la procédure.

RESSOURCES POUR 2012

Budget pour consultance externe prévu.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

Exécution des décisions

NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

RE-ER/3/2012/02 : Implémentation des mesures IPTV

DESCRIPTION

Le 1er juillet 2012, la CRC a adopté une décision sur l'analyse des marchés Internet haut débit (marché 4(07) et marché 5(07)). Cette analyse de marché a désigné Belgacom comme opérateur puissant sur le marché et l'a entre autres obligé à prévoir une fonctionnalité autorisant les opérateurs alternatifs à envoyer des signaux TV (IPTV) en passant par le réseau Belgacom. Ainsi, les opérateurs alternatifs utilisant les différentes offres de gros de Belgacom pourront désormais aussi offrir des produits de télévision numérique au consommateur final.

Cette obligation de fourniture de la fonctionnalité IPTV doit continuer à être implémentée par le biais d'une décision d'implémentation, qui développera plus avant les conditions techniques et les obligations relatives aux dispositions en matière d'IPTV dans l'offre de référence.

RÉSULTAT/LIVRABLE 2012

Permettre la fonctionnalité IPTV pour les opérateurs alternatifs est une obligation importante dans l'analyse de marché actuelle pour les marchés Internet haut débit. Grâce à cette possibilité technique, les opérateurs alternatifs seront en mesure de fournir des signaux TV via les différentes offres de gros sur les marchés Internet haut débit. Ce qui renforcera la concurrence sur le marché Internet haut débit, étant donné que la fourniture de produits IPTV

conjointement à l'Internet haut débit est nécessaire pour attirer les clients (entre autres via des offres multiplay).

La décision d'implémentation développera les caractéristiques techniques de la fonctionnalité IPTV. Il sera vérifié que les opérateurs alternatifs peuvent fournir des services IPTV aux mêmes conditions que Belgacom, l'opérateur disposant d'une puissance significative sur les marchés Internet haut débit en question. Les opérateurs alternatifs pourront ainsi être pleinement concurrentiels sur ces marchés, ce qui aura des conséquences positives pour l'utilisateur final en matière de choix, de service et de prix.

Les différentes étapes parcourues pour l'implémentation de la fonctionnalité IPTV en 2012 seront les suivantes :

1. l'adoption du projet de décision concernant l'approbation de l'offre proposée comme alternative au remède multicast ;
2. parcourir la procédure de consultation en plusieurs phases :
 - 2.1. la procédure de consultation nationale ;
 - 2.2. la procédure de collaboration avec les régulateurs médias ;
 - 2.3. la notification européenne ;
 - 2.4. l'adoption de la décision d'implémentation définitive.

Enfin suivra l'élaboration technique de cette décision. Si nécessaire et proportionnel les offres de référence peuvent subir des modifications pendant la procédure.

RESSOURCES POUR 2012

Pas de budget externe nécessaire.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

Processus opérationnels

NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

RE-ER/4/2012/01 : Amélioration et suivi des processus opérationnels

L'IBPT examinera, conformément aux nouvelles obligations dans l'analyse de marché des marchés Internet haut débit (décision CRC du 1^{er} juillet 2011) concernant l'excellence opérationnelle et l'efficacité des processus opérationnels de gros, l'efficacité des processus opérationnels que Belgacom utilise pour offrir des services de gros aux opérateurs alternatifs sur les marchés Internet haut débit. Les problèmes qui se posent pour ces processus seront cartographiés plus avant. Des propositions seront également faites pour résoudre les problèmes constatés pour ainsi assurer une collaboration efficace entre Belgacom et les opérateurs alternatifs concernant l'achat des services de gros. Ces solutions peuvent nécessiter des actions de Belgacom ainsi que des opérateurs alternatifs.

L'IBPT dressera un aperçu cohérent de tous les obstacles auxquels sont confrontés les opérateurs en reliant les problèmes connexes entre eux. Pour l'analyse et la résolution des problèmes opérationnels, des groupes de travail seront créés à travers lesquels l'expertise opérationnelle des opérateurs et de l'IBPT sera mise à profit pour supprimer les barrières opérationnelles.

Plus spécifiquement, les aspects opérationnels suivants seront examinés dans le groupe de

travail :

1. une installation efficace de paires multiples ;
2. l'amélioration des informations fournies par les outils d'éligibilité de ligne ;
3. l'annulation partielle des migrations de masse ;
4. la problématique OLO Certified Technician ;
5. les problèmes liés aux processus NTP/Do-It-Yourself ;
6. les processus BRUO Move ;
7. la synchronisation NP/BRxx.

D'autres sujets pourront encore être ajoutés, si besoin est.

Il sera également veillé à assurer un suivi efficace de la résolution des problèmes existants, de manière à mettre en œuvre une solution efficace.

RÉSULTAT/LIVRABLE 2012

Conformément à la décision CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse de marché des marchés Internet haut débit, l'IBPT remédiera efficacement aux problèmes constatés en matière de processus opérationnels. C'est essentiel pour assurer le bon fonctionnement des différents services de gros proposés par Belgacom. En effet, sans processus efficaces, les opérateurs alternatifs ne peuvent pas utiliser ces services de gros et fournir un bon service à l'utilisateur final et par conséquent, ils ne sont pas suffisamment concurrentiels. Pour stimuler la compétitivité sur les différents marchés pertinents, il est donc nécessaire que les opérateurs alternatifs puissent disposer de processus efficaces pour acheter les services de gros chez Belgacom.

Comme décrit ci-dessus, l'IBPT constituera des groupes de travail dans ce but. Ceux-ci se réuniront environ une fois par mois. Lors de ces réunions, il sera discuté tant des problèmes opérationnels, de l'implémentation des solutions que de leur suivi.

En appliquant la méthode susmentionnée, l'IBPT s'efforcera d'arriver à un consensus entre tous les opérateurs afin de remédier aux problèmes en matière de processus opérationnels. Les plaintes seront analysées et traitées objectivement, tout en vérifiant le caractère proportionnel et nécessaire des solutions possibles, aussi bien au niveau technique qu'au niveau des coûts. Afin que les activités de ces groupes de travail se déroulent efficacement, un plan méthodologique pour aborder les problèmes opérationnels sera mis au point.

RESSOURCES POUR 2012

Pas de budget externe nécessaire.

| |
|---|
| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
| Processus opérationnels |
| NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL |
| RE-ER/4/2012/02 : BRxx - Offres de référence de Belgacom |
| <p>« BRxx » est un terme générique, qui rassemble les offres de référence de Belgacom, comprenant les conditions d'achat des services de gros sur les marchés Internet haut débit par les opérateurs alternatifs. L'IBPT veille à ce que ces offres de référence soient conformes aux obligations de l'analyse de marché des marchés Internet haut débit (marchés 4(07) et 5(07)) et qu'elles permettent aux opérateurs alternatifs d'acheter efficacement des services de gros et ensuite offrir des services concurrentiels au client final.</p> <p>Le 11 août 2011, l'IBPT a approuvé une décision concernant les offres de référence BRxx. Dans ce cadre, Belgacom a été obligée de procéder à des adaptations supplémentaires, notamment pour résoudre des problèmes liés aux processus opérationnels. Belgacom a remis à l'IBPT une nouvelle offre de référence en 2012, qui sera analysée plus avant par l'IBPT et les autres acteurs du marché. Il sera vérifié que les offres de référence BRxx respectent les obligations de l'analyse des marchés 4(07) et 5(07) (décision CRC du 1er juillet 2011), ainsi que les solutions proposées, dont il a été discutées lors des groupes de travail sur les processus opérationnels.</p> |
| RÉSULTAT/LIVRABLE 2012 |
| <p>Les offres de référence sur les marchés Internet haut débit sont essentielles pour garantir la concurrence sur le marché. Ces offres comprennent en effet les conditions auxquelles les opérateurs alternatifs peuvent acheter des services de gros à Belgacom. Les offres de référence doivent respecter les obligations imposées par l'IBPT dans l'analyse des marchés Internet haut débit et les principes convenus par les groupes de travail concernant les processus opérationnels.</p> <p>L'adoption de la décision concernant les offres de référence est prévue en 2012, selon le parcours suivant :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. envoi d'une proposition d'offres de référence à l'IBPT par Belgacom (fait en février 2012) ; 2. consultation avec les opérateurs dans le secteur ; 3. collaboration avec les régulateurs médias ; 4. la notification européenne ; 5. l'adoption d'une décision définitive. <p>Si nécessaire et proportionnel les offres de référence peuvent subir des modifications pendant la procédure.</p> |
| RESSOURCES POUR 2012 |
| Pas de budget externe nécessaire. |

| |
|--|
| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
| Pro-activité |
| NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL |
| RE-ER/5/2012/01 : Mise en œuvre NGN/NGA (fermeture LEX, vectoring, interconnexion IP) |
| DESCRIPTION |
| <p>Le terme 'Next Generation Network' (NGN) est un terme, qui dans son sens large, renvoie à une nouvelle génération de réseaux de télécommunications à haut débit, sur lesquels tous les services (voix, data, vidéo, ...) peuvent être envoyés via un seul et même réseau. La mise en œuvre de ces réseaux est en cours depuis quelques années et est caractérisée par le déploiement de technologies avec une composante fibre optique, comme le VDSL, VDSL2, fibre-to-the-home,... . Le NGA (Next Generation Access) fait référence au mode d'implémentation de l'accès à ces réseaux, entre autres la manière dont les opérateurs alternatifs y accèdent.</p> <p>Pour s'assurer que la concurrence ne diminue pas sur les différents marchés pendant la phase de transition vers une structure NGN/NGA du réseau Belgacom, l'IBPT examinera un certain nombre d'aspects spécifiques de cette transition et prendra, si nécessaire, des mesures pour que cette évolution de réseau se déroule efficacement, sans perte de compétitivité sur le marché. Il s'agit en l'espèce plus particulièrement des points suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. fermeture des LEX ; 2. introduction de la technologie du vectoring et autres évolutions technologiques de l'accès large bande ; 3. Interconnexion IP. <p>L'analyse de marché des marchés Internet haut débit 4(07) et 5(07) (décision CRC du 1er juillet 2011) crée déjà un cadre général pour prévoir des remèdes spécifiques pour ces aspects, qui doivent, le cas échéant, désormais être intégrés plus avant dans des décisions d'exécution. La transition vers un modèle de réseau NGN/NGA pourra ainsi se faire sans toucher à la concurrence sur le marché.</p> |
| RÉSULTAT/LIVRABLE 2012 |
| <p>Le passage à un modèle de réseau NGA/NGN entraîne quelques conséquences spécifiques, susceptibles d'entraîner des effets négatifs sur les opérateurs alternatifs actifs sur le réseau de Belgacom. L'IBPT veillera à ce que tous les acteurs du marché puissent continuer à être concurrentiel de manière non-discriminatoire sur les marchés pertinents.</p> <p>À cet effet, il sera réalisé un suivi des aspects susmentionnés et, au besoin, des mesures appropriées seront prises pour garantir la concurrence. Le planning suivant est prévu à cet effet :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Fermeture des LEX</u> : L'IBPT suivra les évolutions prévues par Belgacom et s'assurera que les obligations de Belgacom relatives à la transition vers une architecture NGN/NGA sont respectées. Dans ce cadre, les éléments suivants feront l'objet d'une attention particulière : <ol style="list-style-type: none"> 1.1. la répartition des coûts de fermeture des LEX : confirmer par écrit aux opérateurs les règles en la matière ; 1.2. le suivi de la migration jusqu'à l'arrêt des services à « LEX 02 Europe ». |

| |
|---|
| <p>L'IBPT s'assurera que Belgacom communique avec suffisamment de transparence les informations relatives au processus de fermeture et entretienne une collaboration efficace avec les opérateurs alternatifs. Il sera également veillé à ce que les migrations puissent être effectuées efficacement par Belgacom et les opérateurs alternatifs.</p> <p>2. <u>Vectoring</u> : L'IBPT suivra les développements technologiques du vectoring, technologie qui permettra d'atteindre des vitesses plus élevées sur le réseau de cuivre. Il sera vérifié comment combiner l'implémentation de cette nouvelle technologie avec les obligations existantes en matière de dégroupage, imposées dans l'analyse de marché des marchés Internet haut débit. L'IBPT s'assurera que Belgacom communique des informations suffisamment transparentes en la matière et que la compétitivité ne souffre pas de l'implémentation de cette technologie.</p> <p>3. <u>Interconnexion IP : définition</u> Dans le cadre de la transition vers un modèle de réseau NGN/NGA, les évolutions par rapport à une architecture d'interconnexion renouvelée seront étudiées en concertation avec les opérateurs. Le groupe de travail en matière d'interconnexion entre l'IBPT, Belgacom et les opérateurs alternatifs peut être réactivé à cet effet. A cet effet, il sera tenu compte des accords internationaux en vigueur.</p> |
| RESSOURCES POUR 2012 |
| Pas de budget externe nécessaire. |

| |
|---|
| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
| Intégrité des réseaux |
| NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL |
| RE-ER/7/2012/01 : Interception légale |
| DESCRIPTION |
| L'IBPT est mandaté pour réaliser un modèle de coûts susceptible d'objectiver les coûts facturés par les opérateurs à la Justice et aux services de renseignements et de sécurité pour toute intervention liée à une interception légale. Ce modèle de coûts doit permettre de réaliser des réductions de coûts ultérieures. |
| RÉSULTAT/LIVRABLE 2012 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Lancement du cahier des charges 2. Sélection d'un consultant 3. Finalisation du modèle de coûts 4. Mise en œuvre du modèle de coûts |
| RESSOURCES POUR 2012 |
| Budget pour consultance externe prévu. |

| |
|--|
| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
| Intégrité des réseaux |
| NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL |
| RE-ER/7/2012/02 : Notification des incidents de sécurité |
| DESCRIPTION |
| <p>Objectifs opérationnels :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Assurer la gestion des incidents de sécurité sur la base des articles 113 et 114 de la LCE actuelle dans le contexte de l'enquête sur les brèches de sécurité éventuelles des réseaux de téléphonie mobile. 2. Assurer la gestion des incidents de sécurité sur la base des articles 113 et 114 renforcés de la future LCE. <p>La notification des incidents de sécurité auprès de l'IBPT, de la Commission européenne et de l'ENISA a été renforcée par les articles 13<i>bis</i> et 13<i>ter</i> de la Directive 2009/140/CE. Ces articles modifient les destinataires et les modalités de notification d'une atteinte à la sécurité ou d'une perte d'intégrité avec un impact significatif sur le fonctionnement des réseaux ou services.</p> <p>La transposition de cette directive renforce donc considérablement les articles 113 et 114 de la LCE. L'exécution des nouveaux articles vise à renforcer la qualité des réseaux et distingue cette dernière de la sécurité des réseaux proprement dite.</p> |
| RÉSULTAT/LIVRABLE 2012 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Avis sur les brèches de sécurité éventuelles des réseaux de téléphonie mobile 2. Contrôle effectif du niveau de sécurité des opérateurs mobiles |
| RESSOURCES POUR 2012 |
| Pas de budget externe nécessaire. |

| |
|---|
| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
| Intégrité des réseaux |
| NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL |
| RE-ER/7/2012/03 : Déploiement IPv6-Utilisation CGN |
| DESCRIPTION |
| <p>La pénurie d'adresses IPv4 et le retard à migrer en IPv6 amènent les opérateurs à mettre en place des « artifices » pour accroître l'étendue des adresses IPv4 encore disponibles. Ces « artifices » consistent à partager une adresse globale IPv4 entre quelques centaines de clients via la technologie NAT (Network Address Translation). Cette dernière solution est plus simple, mais peut poser des problèmes en matière de d'identification lorsqu'il faut remonter à la source d'une communication IP.</p> <p>La LCE impose une obligation d'identification aux opérateurs de communications électroniques. Dès lors, la FCCU a évalué ces problèmes et demandé à l'IBPT de tout mettre en œuvre afin de permettre aux autorités judiciaires d'identifier dans leurs dossiers les personnes faisant usage</p> |

de communications électroniques.

Dans une première phase, l'IBPT a consulté les opérateurs afin de pouvoir évaluer l'importance du problème. Les résultats de cette analyse ont été communiqués au secteur et aux autorités judiciaires en décembre 2011.

L'IBPT a opté pour inciter les opérateurs et les autorités à définir ensemble avec son support un mode de déploiement de l'IPv4 avec NAT (Network Address Translator) qui minimise les problèmes potentiels d'identification. Les opérateurs devront concevoir un code de conduite, établissant les bonnes pratiques, qui sera transmis à l'IBPT.

RÉSULTAT/LIVRABLE 2012

1. À la lumière des obligations LCE, analyser un code de conduite proposé par les opérateurs, reprenant des bonnes pratiques.

RESSOURCES POUR 2012

Pas de budget externe nécessaire.

2.2 Gestion des ressources rares

Les ressources rares sont des moyens stratégiques. Aucun acteur ne peut être sûr de son fait en cas de déséquilibre des ressources rares dont il dispose. Le Plan stratégique propose dès lors de construire une politique d'attribution efficace et de contraindre les acteurs du marché à utiliser les ressources en respectant les conditions auxquelles ils ont adhéré.

Les fiches contenant les objectifs opérationnels, qui contribuent à la réalisation de cet axe stratégique en matière de spectre (3 fiches) et de numérotation (1 fiche), sont reprises ci-dessous.

Ensuite, il est donné un aperçu des autres activités (opérationnelles et conceptuelles) du Pool Attributions et du Service Numérotation. Ce sont des activités qui ne sont pas spécifiques à l'année 2012 mais contribuent cependant considérablement à la réalisation de l'axe stratégique.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

Spectre

NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

GRR-BSM/1/2012/01 : Bande 800 MHz

DESCRIPTION

Conformément à l'article 6.4 du Programme du spectre radioélectrique (Radio Spectrum Policy Programme (RSPP)), adopté en première lecture du Conseil des ministres européen du 13 décembre 2011, les États membres doivent exécuter avant le 1^{er} janvier 2013 le processus d'autorisation de sorte que la bande 800 MHz (bande de fréquences 790 – 862 MHz) puisse être utilisée pour des services de communications électroniques.

Avant que la bande 800 MHz ne puisse être attribuée, les services actuellement présents dans cette bande doivent changer de place :

1. les émetteurs de radiodiffusion actuels dans la bande 790-862 MHz (il y a quatre émetteurs en service dans la Communauté française) ;
2. microphones sans fil (réglés dans l'interface radio B10).

L'interface radio B10 actuelle attribue le canal 69 (bande 854-862 MHz) aux microphones sans fil. Les microphones fonctionnant dans cette bande sont également exemptés d'autorisation individuelle conformément à l'annexe 2 de l'arrêté royal du 18 décembre 2009 relatif aux communications radioélectriques privées et aux droits d'utilisation des réseaux fixes et des réseaux à ressources partagées. L'IBPT doit entreprendre des actions afin de modifier l'interface B10. C'est prévu pour la première moitié de 2012 et exigera en effet une modification de l'annexe 2 de l'arrêté royal du 18 décembre 2009.

Lors de l'approbation du RSPP, l'IBPT organisera une consultation publique sur plusieurs points essentiels, susceptibles d'être ensuite repris dans un projet d'arrêté royal pour la bande 800 MHz.

Enfin, à l'issue de la consultation, il y aura également lieu de rédiger un arrêté royal pour la bande 800 MHz qui devra également être soumis à consultation, ainsi qu'à la consultation institutionnelle nécessaire.

RÉSULTAT/LIVRABLE 2012

1. Communication de l'IBPT sur l'évacuation de la bande par les microphones sans fil dans le canal 69 ;
2. Révision de l'interface radio B10 ;
3. Sensibilisation de la Communauté française afin d'héberger les émetteurs de radiodiffusion actuels dans un canal inférieur à 790 MHz ;
4. Finalisation des discussions de coordination avec les pays voisins pour les adaptations au plan DVB-T GE06. Ceci se fait en coopération avec les Communautés vu que celles-ci sont compétentes en matière de radiodiffusion ;
5. Établissement d'un cahier des charges pour l'étude complémentaire des conditions de mise à disposition de la bande 800 MHz ;
6. Organisation d'une consultation publique par l'IBPT ;
7. Livraison de l'étude complémentaire par le consultant ;
8. Proposition d'arrêté royal pour la bande 800 MHz ;
9. Consultation.

RESSOURCES POUR 2012

Budget pour consultance externe prévu.

| |
|---|
| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
| Spectre |
| NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL |
| GRR-BSM/1/2012/02 : Assurer le suivi des enchères pour la bande 2,6 GHz |
| DESCRIPTION |
| <p>En 2011, l'IBPT a organisé des enchères pour la bande de fréquences 2,6GHz (2500-2690 MHz). Les candidats ayant remis les offres valables les plus élevées étaient (par ordre alphabétique) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Belgacom ; - BUCD ; - KPN Group Belgium ; - Mobistar. <p>Après avoir fait réaliser une étude par Intersoft Electronics NV, l'IBPT a pris une décision contenant les mesures à imposer pour garantir la coexistence de ces radars et les réseaux LTE/WiMAX.</p> <p>Les radars dans la bande 2700-2900 MHz seront adaptés afin de satisfaire aux obligations imposées par la décision de l'IBPT. Ces adaptations prendront un certain temps : il faudra attendre jusqu'à la mi-2013 pour que tous les radars soient adaptés.</p> <p>Il ressort des réactions reçues au projet de décision concernant la coexistence que la bande 2500-2690 MHz sera pratiquement inutilisable durant cette période de transition dans certaines parties du pays, sans faire de frais excessifs, lesquels ne doivent d'ailleurs être supportés que pendant cette période de transition.</p> <p>L'IBPT a tenté de trouver une solution à ces difficultés en reportant le début de la date de validité des droits d'utilisation au 1er juillet 2012. Cette mesure permettra aux opérateurs de ne pas payer la redevance unique pendant une période d'environ 6 mois. De plus, cette mesure n'a pas d'impact sur le revenu total de la mise aux enchères.</p> <p>Vu que la validité des droits d'utilisation débute le jour de la notification de ces droits par l'IBPT, l'IBPT devra notifier aux quatre candidats retenus la décision de l'IBPT leur attribuant des droits d'utilisation le 1^{er} juillet 2012.</p> <p>L'IBPT devra également s'assurer que la décision concernant la coexistence est bien respectée. À cette fin, l'IBPT devra établir une procédure interne permettant de déterminer si les stations de base notifiées par les opérateurs mobiles sont bien conformes à la décision.</p> |
| RÉSULTAT/LIVRABLE 2012 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Envoi, pour consultation, du projet de décision concernant les droits d'utilisation aux régulateurs communautaires ; 2. Finalisation de la procédure permettant de déterminer si les stations de base notifiées par les opérateurs mobiles sont bien conformes à la décision ; 3. Notification des droits d'utilisation aux quatre candidats retenus. |
| RESSOURCES POUR 2012 |
| Pas de budget externe nécessaire. |

| |
|---|
| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
| Spectre |
| NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL |
| GRR-BSM/1/2012/03 : Réorganisation des bandes 900MHz et 1800MHz à partir du 27 novembre 2015 |
| DESCRIPTION |
| <p>La décision du Conseil de l'IBPT du 16 novembre 2011 concernant la répartition du spectre dans les bandes 900MHz, 1800MHz et 2GHz établit la répartition du spectre entre les différents opérateurs mobiles dans les bandes de fréquences 900MHz, 1800MHz et 2GHz.</p> <p>La répartition du spectre entre les différents opérateurs mobiles dans les bandes de fréquences 900MHz et 1800MHz n'est prévue que jusqu'au 26 novembre 2015. La répartition du spectre entre le 27 novembre 2015 et le 15 mars 2021 fera l'objet d'une décision ultérieure.</p> <p>En effet, Telenet Tecteo Bidco, le quatrième opérateur 3G, pourra obtenir du spectre dans les bandes de fréquences 900MHz et 1800MHz à partir du 27 novembre 2015. À cet effet, il est nécessaire de reprendre du spectre aux trois autres opérateurs 3G et de réorganiser les deux bandes de fréquences.</p> <p>L'IBPT doit donc prendre une décision concernant la répartition du spectre dans les bandes 900MHz et 1800MHz à partir du 27 novembre 2015, en concertation avec les quatre opérateurs 3G (Belgacom, Mobistar, KPN Group Belgium et Telenet Tecteo Bidco).</p> |
| RÉSULTAT/LIVRABLE 2012 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Envoi d'un courrier aux quatre opérateurs 3G (pré-consultation) ; 2. Finalisation d'un projet de décision pour consultation publique ; 3. Consultation du projet de décision par les régulateurs médias. |
| RESSOURCES POUR 2012 |
| Pas de budget externe nécessaire. |

| |
|---|
| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
| Spectre |
| AUTRES ACTIVITÉS - TACHES OPÉRATIONNELLES POOL ATTRIBUTIONS |
| Licences pour les communications radioélectriques privées |
| <p>L'IBPT (Pool Attributions) traite les demandes de remise de licences privées conformément à l'arrêté royal relatif aux radiocommunications du 18 décembre 2009 et à l'arrêté royal relatif aux stations terriennes de satellites du 18 avril 1998. Les tâches à effectuer comprennent une partie administrative et technique. Les deux tâches ont désormais été confiées au même service sous la direction d'un membre du personnel du niveau A par rôle linguistique.</p> <p>La cellule administrative traite les dossiers licences des réseaux mobiles privés, des liaisons hertziennes, des radioamateurs, des stations terriennes de satellites et des licences test. Cette cellule traite également les licences de détention générale.</p> |

La cellule technique traite les tâches opérationnelles quotidiennes de :

1. la gestion de fréquences et les attributions de fréquences des services mobiles terrestres (microphones sans fil, PMR (Private Mobile Radio), PAMR (Public Access Mobile Radio), trunking), des services maritimes et des services de navigation aérienne, des systèmes de recherche de personnes, des faisceaux hertziens, des caméras sans fil, et autres ;
2. les coordinations de fréquences internationales des services mobiles et des faisceaux hertziens.

Pour 2012, le nombre de dossiers est estimé à 2350 (1600 temporaires, 600 définitifs et 150 radioamateurs) compte tenu des chiffres des 3 dernières années. 10% des dossiers définitifs sont des dossiers complexes dont le traitement peut durer plus longtemps.

Droits d'utilisation pour les réseaux fixes et les réseaux à ressources partagées ou réseaux trunk

L'IBPT octroie les droits d'utilisation pour les réseaux fixes et les réseaux à ressources partagées ou les réseaux trunk conformément à l'arrêté royal relatif aux radiocommunications du 18 décembre 2009. Il s'agit en l'occurrence d'une dizaine de dossiers par an.

Licences pour les radiocommunications maritimes et examens

Le Pool Attributions délivre chaque jour des licences pour les réseaux de radiocommunications maritimes et l'utilisation d'équipements maritimes conformément à l'article 39 de la LCE. Le nombre de licences délivrées pour 2012 est estimé à 2400 sur la base des chiffres des 3 dernières années. Ce chiffre ne tient pas compte des modifications aux dossiers déjà existants.

Les membres du personnel se chargent également de l'organisation hebdomadaire des examens pour l'obtention des différents certificats de radioamateurs et l'utilisation d'équipements hertziens à bord de navires. Chaque année, quelque 2400 examens sont passés. Il est également prévu pour 2012 qu'un nombre similaire d'examen sera passé.

Notification d'équipements hertziens et établissement d'interfaces radio

La notification d'équipements hertziens est une obligation qui découle de l'article 6.4 de la Directive 1999/5/CE du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 1999 concernant les équipements hertziens et les équipements terminaux de télécommunications et la reconnaissance mutuelle de leur conformité (également abrégée en « Directive R&TTE »), entrée en vigueur le 8 avril 2000.

L'article 32, § 4, de la LCE constitue la base légale de l'obligation de notification. L'arrêté royal du 26 septembre 2000 détermine les modalités en matière d'équipements hertziens et d'équipements terminaux ainsi que la reconnaissance de leur conformité. Depuis le 8 janvier 2008, l'Union européenne met sur son site Internet le portail de 'One Stop Notification (OSN)' à la disposition des fabricants afin d'introduire des notifications. Cette procédure OSN vise à permettre aux fabricants à facilement remplir leur obligation de notification. Elle ne répond cependant pas à l'obligation de notification puisqu'il s'agit là de la tâche de l'administration de l'État membre où la notification a été introduite. L'IBPT tient ces notifications à jour et traite environ 850 notifications par an. L'objectif du Service Notifications est de passer à une procédure de notification électronique dans le courant de 2012.

En outre, l'IBPT développe également de nombreuses interfaces radio. Une interface radio est une description des exigences techniques minimales à remplir par les équipements de radiocommunications par rapport à l'utilisation efficace du spectre radioélectrique (exigence

essentielle de l'article 3.2 de la Directive R&TTE). L'interface radio contient également un certain nombre d'éléments informatifs, comme le système de licences à appliquer, le service radio dont dépend l'appareil et la norme harmonisée qui indique la présomption de conformité avec l'exigence essentielle de l'article 3.2.

Il existe actuellement 86 interfaces et chaque année, une dizaine de nouvelles interfaces sont mises en place. Il y a lieu de développer des interfaces lors de la mise en service d'une nouvelle bande de fréquences, d'une nouvelle application dans une bande de fréquences existante ou d'une nouvelle technologie. D'autre part, il convient de tenir compte de l'obligation de l'Union européenne imposée aux États membres (Décision 2007/344/CE) de convertir leur interface radio au format 'Radio Interface Specifications (RIS). Par conséquent, de nombreuses interfaces viennent s'ajouter, car les indications figurant précédemment sur une seule interface doivent désormais être réparties entre un plus grand nombre d'interfaces. Le Service Notifications y travaille activement pour le moment.

Déclarations de services et de réseaux de communications électroniques (réseaux & services)

Conformément à l'article 9 de la LCE, l'IBPT (Pool Attributions) tient également à jour les déclarations des réseaux et services de communications électroniques. Il a mis sur pied une base de données à cet effet, qui fait l'objet d'une modernisation.

Bien que cette activité ne soit que peu, voire même pas du tout liée au contexte radioélectrique, il s'agit néanmoins d'une tâche importante du Pool Attributions, puisque la plupart des obligations de la LCE sont d'application aux opérateurs effectuant cette notification.

Quelque 40 notifications de ce type sont enregistrées chaque année.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

Spectre

AUTRES ACTIVITÉS – TACHES CONCEPTUELLES POOL ATTRIBUTIONS

Suivi stratégique de la gestion du spectre

Le Pool Attributions effectue dans ce cadre les tâches conceptuelles énumérées ci-dessous, qui seront accomplies en 2012 :

1. le traitement complet et le suivi des gros dossiers mobiles (GSM900, GSM1800, UMTS, LTE, WIMAX), y compris la facturation des licences concernées ;
2. le suivi du spectrum refarming, du spectrum trading, du RAN sharing, de la large bande mobile, du RSPP ;
3. le suivi des nouveaux développements et des technologies mobiles en 2G, 3G, 4G (UMTS/IMT - 2000/famille 3G, 4G/LTE et LTE Advanced, WIMAX), les évolutions, les extensions, etc. ;
4. l'examen des obligations de couverture mobile en collaboration avec le Pool Contrôle ainsi qu'une adaptation éventuelle des mesures de méthode à la lumière des développements technologiques ;
5. la rédaction et l'organisation de consultations, leur évaluation, traitement et suivi ;
6. l'exécution de la gestion générale de fréquences et la tenue à jour de la table nationale des fréquences (NTFA) qui se trouve sur le site Internet de l'IBPT (<http://www.ibpt.be/fr/217/ShowContent/1057/Tabel/Plan.aspx>) ;
7. la négociation et la conclusion d'accords de coordination internationaux avec des pays

voisins ;

8. l'Accord HCM (Accord 'Harmonised Calculation Method') pour les services mobiles terrestres et les faisceaux hertziens. Cet accord contient une méthode de calcul harmonisée pour la coordination des attributions aux services mobiles terrestres et faisceaux hertziens de sorte que, en cas de coordination individuelle, la procédure et la méthode de calcul ne puissent plus être remises en question.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

Numérotation

NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

GRR-BSM/2/2012/01 : Introduction de nouvelles séries de numéros pour les particuliers et les entreprises

DESCRIPTION

Ce projet vise à, comme défini à l'article 36 de l'arrêté royal du 27 avril 2007, examiner si l'assise des différentes parties prenantes est suffisante pour introduire des numéros d'entreprise et des numéros personnels dans le plan belge de numérotation.

Si la consultation devait établir que l'assise est suffisante pour ces séries de numéros et qu'une solution satisfaisante est trouvée pour la détermination des principes tarifaires, l'IBPT rendra ces séries de numéros disponibles en Belgique en déterminant les principes tarifaires.

Dans le cadre de ce projet, l'IBPT interagit avec différentes parties prenantes : les opérateurs et les utilisateurs.

RÉSULTAT/LIVRABLE 2012

Lors de l'examen visant à déterminer si l'assise des différentes parties prenantes est suffisante pour introduire des numéros d'entreprise et des numéros personnels dans le plan belge de numérotation, les actions suivantes sont parcourues :

1. la consultation du secteur ;
2. l'exécution d'une analyse des coûts et des bénéfices proposant de suivre une stratégie donnée par rapport à l'introduction éventuelle de numéros d'entreprise et de numéros personnels ;
3. en cas d'introduction de ces numéros, l'IBPT prendra une décision à cet effet ; l'absence d'une telle décision sera motivée par la publication d'une communication.

Le timing et la réalisation du projet dépendent d'un facteur clé de succès : l'obtention de réactions de la part du secteur et des utilisateurs.

RESSOURCES POUR 2012

Pas de budget externe nécessaire.

| |
|--|
| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
| Numérotation |
| AUTRES ACTIVITÉS |
| |
| Octroi et retrait de droits d'utilisation (article 11, §1, 2°, LCE) et publication des plans nationaux de numérotation (article 11, § 1, 3°, LCE) |
| L'IBPT assure la gestion proprement dite de la numérotation, dont l'attribution, la réservation, le retrait de droits d'utilisation de numéros, le transfert ainsi que la surveillance de l'utilisation (politique de surveillance) des numéros. L'IBPT intervient contre l'utilisation illégitime. Des solutions ad-hoc sont cherchées pour les numéros attribués aux opérateurs qui ont fait faillite. Toutes les informations disponibles concernant le plan national de numérotation – notamment les listes des numéros réservés et attribués – sont publiées sur le site Internet de l'IBPT (www.ibpt.be). |
| Surveillance de l'ASBL Portabilité des numéros (article 14, § 1er, 3°, loi IBPT et article 5, § 4, AR MNP) |
| L'IBPT contrôle le fonctionnement de l'ASBL Portabilité des numéros à la lumière des dispositions reprises dans les différents AR en matière de portabilité des numéros. |
| Représentation au sein de DNS.be et suivi des développements internationaux (ICANN) en matière de noms de domaine |
| Comme stipulé dans le Plan stratégique, l'IBPT continuera d'exercer un contrôle marginal d'intérêt public en tant que membre du Comité stratégique du bureau d'enregistrement national du domaine de premier niveau DNS.be. Dans ce cadre, l'accent sera mis sur le développement d'une politique visant à éviter et à remédier à tout abus en rapport avec les noms de domaine. Les meilleures pratiques utilisées par DNS.be dans sa politique doivent s'inscrire dans le cadre de la gestion technique internationale telle qu'exécutée par ICANN. |

| |
|---|
| Adaptation du plan de numérotation aux évolutions à long terme du marché |
| Les plans de numérotation doivent être en permanence évalués et adaptés pour veiller à ce qu'ils stimulent l'innovation sur le marché des communications électroniques. Il s'agit ici de l'aspect de planification à long terme de la numérotation. Pour l'année 2012, la priorité est donnée à trois aspects. |
| Premièrement, il s'agit d'examiner dans quelle mesure la réglementation actuelle en matière de codes de réseau mobile (E.212), comme stipulé à l'arrêté royal relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros, représente une barrière au changement pour les utilisateurs M2M à grande échelle et quels sont les remèdes éventuels. |
| Deuxièmement, il y a lieu de formuler une stratégie dans un contexte international face à la demande formulée par certains opérateurs de pouvoir exploiter en permanence dans un autre pays des numéros E.164 appartenant au plan de numérotation d'un pays donné. |
| Enfin, il convient d'interpréter concrètement au niveau national les dispositions reprises à l'article 28, § 1 ^{er} de la Directive Service Universel, qui porte sur l'accès aux numéros non géographiques au-delà des frontières nationales. |

2.3 Promotion des intérêts des consommateurs

Le Plan stratégique voit dans la promotion des intérêts des consommateurs et du grand public un objectif stratégique important, non seulement pour les consommateurs individuels mais également pour la société en termes de bien-être collectif, par exemple sous la forme d'une plus grande cohésion sociale, un accès plus facile à la société de l'information et une simplification administrative. Le plan stratégique de l'IBPT pose comme principe l'introduction d'une stratégie d'écoute active de toutes les autorités et associations qui défendent les intérêts des consommateurs et du public, que celles-ci soient de nature commerciale ou non (Beltug, CRIOC, Test-Achats, divers bureaux pour l'intégration des personnes handicapées).

Sont reprises ci-dessous les fiches contenant les objectifs opérationnels qui contribuent à la réalisation des priorités stratégiques au sein de cet axe stratégique : besoins des particuliers et des entreprises (1 fiche), protection des consommateurs (2 fiches), transparence (3 fiches) et information (2 fiches). Les fiches sont suivies par une description des activités permanentes du Service Protection de la Consommation.

| |
|--|
| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
| Besoins des particuliers et des entreprises |
| NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL |
| C-C/1/2012/01 : Enquête auprès du consommateur belge sur le fonctionnement du marché des services de communications électroniques |
| DESCRIPTION |
| Afin de déterminer les besoins des particuliers et des entreprises et de sérier les types de problèmes que le consommateur rencontre sur le marché des services de communications électroniques, une enquête grand public sera effectuée auprès des consommateurs belges. Cette enquête permettra de collecter des informations sur des points névralgiques précis et servira de base à des actions ciblées ultérieures. |
| RÉSULTAT/LIVRABLE 2012 |
| L'enquête est réalisée par des experts universitaires. Les résultats sont attendus pour la fin 2012. |
| RESSOURCES POUR 2012 |
| Budget pour consultance externe prévu. |

| |
|--|
| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
| Protection des consommateurs |
| NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL |
| C-C/2/2012/01 : Amélioration de la protection des utilisateurs finals à l'aide du call barring |
| DESCRIPTION |
| <p>Ce projet vise, comme expressément demandé par le Vice-Premier Ministre et le Ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord, à présenter une proposition de modification de l'arrêté ministériel actuel portant sur le blocage sélectif d'appels (selective call barring) du 12 décembre 2005 concernant les numéros 070, à l'exception du numéro 'Card Stop', ou à proposer une alternative au fait que, comme constaté dans la décision N° D-2011-003 de la Commission d'éthique du 21 décembre 2011, la réglementation actuellement en vigueur ne permet pas de demander le blocage gratuit d'un numéro 070.</p> |
| RÉSULTAT/LIVRABLE 2012 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. dresser une liste de discussion d'autres numéros d'intérêt général que le numéro 'Card Stop' actuellement proposé dans la série de numéros 070 ; 2. analyse des possibilités techniques de paramétrage d'un blocage des appels vers la série de numéros 070 tout en autorisant les appels vers les numéros 070 d'intérêt général ; 3. après l'accord du ministre, lancer une consultation du secteur sur la liste de numéros d'intérêt général visée au point 1, les possibilités techniques visées au point 2, les options alternatives et le projet d'arrêté ministériel ; 4. les remarques formulées dans le cadre de la consultation seront analysées et une synthèse de l'analyse reprenant les options, ainsi que la modification éventuelle du projet d'arrêté ministériel sera envoyée au ministre. <p>Le timing et la réalisation du projet dépendent de plusieurs facteurs clés de succès, à savoir : l'obtention de l'accord du ministre pour démarrer la consultation et l'obtention des réactions du secteur et des utilisateurs.</p> |
| RESSOURCES POUR 2012 |
| Pas de budget externe. |

| |
|---|
| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
| Protection des consommateurs |
| NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL |
| C-C/2/2012/02 : Contrôles systématiques du respect par les opérateurs des obligations relatives à la protection du consommateur |
| DESCRIPTION |
| <p>Afin de vérifier le respect par les opérateurs des prescrits légaux en matière de protection des consommateurs, l'IBPT a lancé en 2011 une première grande campagne de contrôle proactive et systématique qui se poursuivra en 2012 et portera également sur d'autres obligations. Ces contrôles systématiques de tous les acteurs actifs sur le marché ont porté sur (1) la présence de certaines mentions obligatoires sur les factures, (2) les déclarations de services à l'IBPT en relation avec les informations introduites dans le simulateur tarifaire, (3) la publication des indicateurs de qualité, (4) les cabines téléphoniques publiques de Belgacom, (5) les appels vers des numéros courts SMS/MMS qui offrent des services à valeur ajoutée.</p> <p>Ces contrôles permettent non seulement de vérifier que les obligations légales sont respectées mais donnent également le signal fort aux acteurs du marché que l'IBPT contrôle effectivement sur le terrain le respect de ces obligations. Enfin, ces contrôles visent à contribuer à la protection des consommateurs et des utilisateurs de services de télécommunications. Les résultats de ce dernier contrôle sont aussi transmis à la Commission d'éthique si nécessaire et il est étroitement collaboré à ce sujet avec le service de médiation pour les télécommunications.</p> |
| RÉSULTAT/LIVRABLE 2012 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. L'analyse des résultats des contrôles peut déboucher sur des contrôles complémentaires plus approfondis et sur une série de mesures et de procédures d'infraction pour faire respecter la loi sur la base de l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003 et la protection due au consommateur ; 2. Il sera publié une communication dans laquelle l'IBPT rendra compte de façon transparente à propos du contrôle et des actions menées. Une deuxième grande campagne de contrôle sera lancée dans le courant de 2012 permettant le contrôle proactif et systématique d'autres dispositions légales sur le terrain. |
| RESSOURCES POUR 2012 |
| Pas de budget externe nécessaire. |

| |
|---|
| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
| Transparence et information |
| NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL |
| C-C/3/2012/01 : Simulateur tarifaire |
| DESCRIPTION |
| <p>Le simulateur tarifaire est un outil informatique mis gratuitement à la disposition des consommateurs résidentiels, leur permettant de comparer les tarifs des différents services et opérateurs afin de déterminer l'offre qui correspond le mieux à leur utilisation de services de communications électroniques. Il constitue un élément important de la transparence nécessaire au fonctionnement d'une concurrence efficace.</p> <p>Les plans tarifaires des services de télécommunications sont extrêmement complexes, possèdent souvent des spécificités propres à chaque opérateur et leur structure même est en évolution constante suite aux multiples innovations commerciales des opérateurs.</p> <p>Opérationnel depuis 2009, le simulateur a été développé et est maintenu par un consultant et fait en permanence l'objet d'une série de vérifications et d'améliorations pour augmenter la fiabilité des résultats fournis, la convivialité d'utilisation et la conformité avec les développements constatés sur le marché.</p> <p>La mise à jour de ce programme est un processus lourd et permanent, qui implique une participation active de tous les opérateurs concernés et une vérification systématique et approfondie par l'IBPT des nombreuses modifications de plans tarifaires soumises par les opérateurs. Les opérateurs doivent encoder leurs plans tarifaires dans le programme, qui sont validés par l'IBPT avant publication sur le site.</p> <p>Le programme compte pour le moment, pour les quatre modules confondus (fixe, mobile, Internet, packs) 469 plans tarifaires actifs. Dans le courant du mois de décembre 2011 et de janvier 2012, l'IBPT a validé (approuvé ou rejeté) une moyenne mensuelle de 170 plans tarifaires.</p> <p>Cet outil a fait l'objet d'un audit par un consultant externe en novembre 2011. L'objectif est que le simulateur tarifaire soit un outil exhaustif (en incluant tous les opérateurs et tous les plans tarifaires), fiable (directement lié à la responsabilité des opérateurs à encoder leurs plans correctement et à la validation des plans par l'IBPT), évolutif (s'adaptant aux modifications des plans) et convivial (pour les opérateurs et pour le public).</p> <p>La mission de l'IBPT relative au simulateur tarifaire résulte de l'application de l'article 111, § 2 de la LCE.</p> |
| RÉSULTAT/LIVRABLE 2012 |
| <p>Les résultats visés par l'IBPT sont les suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. améliorer l'interface pour les utilisateurs, en optimisant le compromis entre la simplicité d'utilisation et la nécessité de saisir correctement leur profil de consommation ; 2. améliorer les modalités d'encodage par les opérateurs des plans tarifaires dans l'outil, tout en tenant compte des besoins divers des opérateurs ; 3. améliorer la fiabilité des résultats de calcul produits par le simulateur. <p>Les actions suivantes sont prévues pour dans le courant de l'année 2012 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. lancement d'une nouvelle version de l'outil, comportant une dizaine d'adaptations ; 2. établir une liste d'adaptations à apporter à l'outil par le développeur du système et |

- tester les modifications ainsi apportées ;
3. vérifier que les opérateurs donnent la suite voulue aux remarques de l'exercice d'audit effectué fin 2011 ;
 4. informer et coopérer étroitement avec les (grands) opérateurs notamment sous forme de vastes réunions avec le secteur et de réunions bilatérales avec chaque opérateur ;
 5. faire éventuellement appel à un consultant externe pour différentes nouvelles missions spécifiques de contrôle de l'outil ;
 6. organiser une formation interne au sein de l'équipe de l'IBPT visant à améliorer le fonctionnement du processus de validation et le manuel d'utilisation.

Le calendrier et la réalisation du projet dépendent de facteurs clé de succès, à savoir : l'introduction exacte, correcte et à temps par les opérateurs des données tarifaires dans le programme, l'exécution par le consultant – développeur IT et la mise à disposition des budgets et ressources nécessaires.

RESSOURCES POUR 2012

Pas de budget externe nécessaire.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

Transparence et information

NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

C-C/3/2012/02 : Etude de comparaison de prix internationale des prix des télécommunications

DESCRIPTION

L'IBPT préparera une étude dans laquelle il sera vérifié comment les prix télécoms se rapportent aux prix dans nos pays voisins. Cette étude s'orientera plus spécifiquement sur les tarifs pour la téléphonie fixe et mobile, l'Internet haut débit, l'Internet mobile et les offres groupées. Pour cette étude il sera coopéré avec les régulateurs étrangers. Le secteur sera également consulté et sera donné l'occasion de formuler des remarques.

RÉSULTAT/LIVRABLE 2012

Avec cette étude, l'IBPT proposera une réponse univoque à la question de savoir s'il existe des différences significatives entre les prix télécoms sur le marché belge et les marchés télécom dans nos pays voisins. De cette manière aussi bien le consommateur, les acteurs sur le marché télécom et les responsables politiques seront mieux informés sur les différences de prix possibles vis-à-vis de l'étranger.

Une méthodologie correcte sera déterminée pour cette étude, qui répond aux normes internationales. Il sera lancée une collaboration avec les régulateurs étrangers afin d'éviter que des informations erronées sur les prix à l'étranger se glissent dans l'étude. Le secteur sera aussi consulté et les remarques seront prises en compte.

Le résultat final est prévu pour le quatrième trimestre de 2012.

RESSOURCES POUR 2012

Pas de budget externe.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE**Transparence****NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL****C-C/3/2012/03 : Détermination d'une méthode de mesure de la vitesse et du volume de téléchargement d'une connexion haut débit à Internet****DESCRIPTION**

Afin de souscrire un abonnement en toute connaissance de cause, le consommateur doit disposer d'informations précises sur la vitesse de la connexion à Internet dont il bénéficiera effectivement lorsqu'il sera engagé contractuellement; or actuellement, seule la vitesse maximale théorique lui est communiquée. Ce projet contribue à la transparence pour le consommateur. La méthode de mesure de la vitesse de connexion réelle qui sera élaborée par l'IBPT sera neutre technologiquement.

L'IBPT interagit avec les parties prenantes, opérateurs, associations de consommateurs, et le service de médiation pour les télécommunications dans le cadre de ce projet. L'IBPT travaille également avec d'autres autorités réglementaires nationales (ARN) au sein d'un groupe de travail de la Conférence européenne des administrations des postes et télécommunications (CEPT) sur le sujet.

L'article 108, § 1^{er} de la LCE tel qu'il sera modifié après l'adoption du projet de loi sur les communications électroniques prévoit que l'IBPT doit déterminer la méthode de mesure de la vitesse et du volume de téléchargement d'une connexion à haut débit.

RÉSULTAT/LIVRABLE 2012

Le travail de l'IBPT se découpe en plusieurs étapes :

1. la concertation avec les parties prenantes (opérateurs, associations de consommateurs, service de médiation) sous forme de tables rondes, afin d'avoir un échange d'idées ;
2. la détermination, en fonction des résultats, d'une méthodologie sous forme d'un projet de décision qui sera soumis à consultation ;
3. la prise d'une décision finale par l'IBPT.

L'adoption de l'article 108 § 1^{er} de LCE tel que modifié par le projet de loi et l'implication active des opérateurs, des services de médiation, des associations de protection des consommateurs et des utilisateurs « business » constituent des éléments-clés de la réussite de ce projet.

RESSOURCES POUR 2012

Budget pour consultance externe prévu.

| |
|--|
| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
| Transparence |
| NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL |
| C-C/3/2012/04 : Élaboration de fiches d'information standardisées pour l'utilisateur |
| DESCRIPTION |
| <p>Pour poser des choix éclairés lorsqu'ils souscrivent à des services de communications électroniques, les utilisateurs finals doivent pouvoir accéder aux informations qui concernent les services disponibles et comparer les offres des différents opérateurs. Ces offres doivent être transparentes et facilement comparables. La mise à disposition de fiches d'information standardisées contribue à la transparence puisque que ces fiches présentent les offres sous un format uniformisé qui permet une comparaison facile. Ce système existe en France notamment.</p> <p>Le projet de loi stipule que pour chaque service proposé à la vente aux consommateurs et aux utilisateurs finals, les opérateurs doivent réaliser une fiche d'information dont le contenu est déterminé par arrêté royal, après avis de l'IBPT. La fiche d'information devra être mise à la disposition du consommateur et de l'utilisateur final partout où l'opérateur propose ses services à la vente, être présentée au plus tard au moment de la formulation de l'offre contractuelle, être jointe au contrat et doit être envoyée à tout moment au consommateur et l'utilisateur final qui le demande.</p> <p>L'IBPT collabore avec les parties prenantes (opérateurs, associations de protection des consommateurs, service de médiation) et le ministre sur ce projet.</p> <p>L'élaboration de fiches d'information standardisées permet à l'IBPT de répondre à une des missions que lui a confiées la LCE dans son article 111 §2 tel que modifié par le projet de loi.</p> |
| RÉSULTAT/LIVRABLE 2012 |
| <p>Le travail de l'IBPT se découpe en plusieurs étapes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. l'élaboration des premiers projets de fiches standardisées ; 2. la concertation avec les parties prenantes (opérateurs, associations de protection des consommateurs, service de médiation pour les télécommunications) sur le contenu des fiches, lors de tables rondes et autres réunions de travail ; 3. la préparation d'un projet d'arrêté royal déterminant le contenu des informations à publier et établissant les modèles de fiches standardisées. <p>L'adoption de l'article 111 § 2 tel que modifié par l'avant-projet de nouvelle loi est un élément-clé de la réussite de ce projet.</p> |
| RESSOURCES POUR 2012 |
| Pas de budget externe nécessaire. |

| |
|--|
| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
| Information |
| NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL |
| C-C/4/2012/01 : Élaboration de FAQ (questions les plus fréquemment posées) sur des sujets intéressant le consommateur |
| DESCRIPTION |
| <p>Une des façons d'améliorer l'information des consommateurs sur les questions liées aux communications électroniques est de mettre à sa disposition des réponses aux questions les plus courantes sur des sujets qui concernent les communications électroniques (<i>Frequently Asked Questions</i> – FAQ). Ces FAQ traitent par exemple des types de services disponibles, des possibilités techniques présentes sur le marché, des contraintes techniques et contractuelles, des éléments à prendre en compte suivant les cas des utilisateurs (services supplémentaires, types de consommation, exigences de service, etc.), des démarches concrètes à entreprendre dans certains cas, etc.</p> <p>Dans le cadre de ce projet, l'IBPT collabore avec le service de médiation pour les télécommunications, les principaux opérateurs concernés ainsi qu'avec les associations de protection des consommateurs.</p> |
| RÉSULTAT/LIVRABLE 2012 |
| <p>Le travail de l'IBPT comporte plusieurs étapes : certaines FAQ sont d'ores et déjà terminées et d'autres sont en cours de finalisation.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Toutes les FAQ sont élaborées au sein de l'IBPT puis soumises à un panel interne, au service de médiation pour les télécommunications, ainsi qu'aux principaux opérateurs concernés. Les modifications proposées sont prises en compte. 2. Des FAQ sur le changement d'opérateurs, la souscription à des services, les possibilités techniques ont été publiées dans le courant du premier semestre de 2012. 3. Une FAQ sur les éléments à prendre en compte pour choisir sa vitesse de connexion à Internet et celle pour vérifier la qualité de sa connexion à Internet sont en préparation, tout comme celle sur les services à valeur ajoutée ; 4. Suivant les nécessités, d'autres FAQ pourraient être développées. Lorsque la nouvelle loi sur les communications électroniques sera publiée, l'IBPT préparera une FAQ sur les contrats puisque les dispositions légales sur la question changeront significativement. 5. Les FAQ publiées seront actualisées en fonction des évolutions réglementaires, techniques et des changements d'habitudes de consommation des utilisateurs de communications électroniques. <p>Le timing et la réalisation de ce projet dépendent de l'adoption des modifications au projet de loi.</p> |
| RESSOURCES POUR 2012 |
| Pas de budget externe nécessaire. |

| |
|---|
| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
| Information |
| NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL |
| C-C/4/2012/02 : Baromètre des services de communications électroniques |
| DESCRIPTION |
| <p>Le baromètre est un outil informatique mis gratuitement à la disposition du public sur le site de l'IBPT qui entend montrer, en toute transparence, l'évolution des tarifs et des services de télécommunications disponibles à la vente sur le marché de détail belge. Opérationnel depuis avril 2009, il prend en compte le suivi d'un nombre croissant de plans tarifaires et d'opérateurs sur base trimestrielle et est publié chaque semestre. Les résultats sont publiés deux fois par an. Basé sur les prix résidentiels bruts (c'est-à-dire hors promotions), le baromètre informe sur l'évolution de différents services - l'accès à Internet (fixe et mobile), la téléphonie (fixe et mobile) et les offres groupées ; il permet, en étudiant notamment les aspects de prix, de volume et de vitesse, de nuancer certains chiffres utilisés dans les comparaisons internationales.</p> <p>Les informations récoltées pour le baromètre constituent également une base de données qui permet de saisir l'évolution du marché ; elles sont utilisées par d'autres services au sein de l'IBPT, notamment dans les analyses de marché.</p> <p>Ce projet nécessite une interaction régulière avec les opérateurs.</p> <p>Le baromètre permet à l'IBPT de répondre à une des missions que lui a confiée la LCE qui, dans son article 8, prévoit notamment que le régulateur veille aux intérêts des consommateurs : « <i>en promouvant la fourniture d'informations claires, notamment en exigeant la transparence des tarifs et des conditions d'utilisation des services de communications électroniques accessibles au public</i> ».</p> |
| RÉSULTAT/LIVRABLE 2012 |
| <p>Ce projet consiste en :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La mise à disposition pour le public résidentiel d'un outil transparent, efficace et régulièrement mis à jour ; 2. L'amélioration de l'interface publique en optimisant l'équilibre entre information nécessaire et superflue et, éventuellement, en améliorant le design ; 3. L'amélioration du processus d'encodage des informations - actuellement manuel - par l'exploitation possible des données brutes du simulateur tarifaire ; 4. L'amélioration de l'utilisation de la base de données par les autres services de l'IBPT. <p>Le timing et la réalisation du projet dépendent de la collaboration avec les opérateurs pour la communication des données.</p> |
| RESSOURCES POUR 2012 |
| <p>Pas de budget externe nécessaire.</p> |

| |
|---|
| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
| Information |
| AUTRES ACTIVITÉS |
| |
| Préparation de mesures d'application de la nouvelle loi - aspect protection des consommateurs |
| <p>En 2012, l'IBPT formulera, si nécessaire, des avis liés à la transposition en droit national des dispositions relatives à la protection des consommateurs des directives de communications électroniques de 2009. Dès que les dispositions de protection des consommateurs auront été fixées avec certitude dans la législation nationale, l'IBPT préparera également les mesures de mise en œuvre nécessaires.</p> |
| Gestion du secrétariat de la Commission d'éthique (art. 134 LCE) |
| <p>En 2012, dans le cadre de l'axe stratégique "Protection des Consommateurs", l'IBPT soumettra, en fonction des ressources (humaines) dont il dispose³ et conformément à l'article 134 et 134/1 de la LCE, les dossiers à la Commission d'éthique ou son président, qui répondent aux priorités définies par la Commission d'éthique⁴. Le Service analysera les plaintes introduites auprès de la Commission d'éthique et les traitera, sur la base des protocoles de collaboration conclus, à savoir ceux avec la Direction générale Contrôle et Médiation du SPF Économie. En collaboration avec le service Numérotation, il sera également fourni à la Commission d'éthique un avis d'experts sur les développements nationaux et internationaux liés aux services de paiement via des réseaux de communications électroniques.</p> |
| Respect de la disposition anti-slamming (article 135 LCE) |
| <p>L'IBPT veillera, sur la base des dossiers transmis par le service de médiation, à ce que l'opérateur pratiquant le slamming paie une intervention forfaitaire de 750 euros par cas de slamming individuel à l'opérateur victime du slamming.</p> |
| Traitement des plaintes d'utilisateurs |
| <p>L'IBPT reçoit quotidiennement des plaintes d'utilisateurs. Après analyse, ces plaintes peuvent, selon le cas, être transférées au service de médiation, au SPF Économie ou à la Commission d'éthique. Dans un même temps, il est vérifié si les plaintes ne contiennent pas un schéma spécifique mettant en lumière une stratégie suivie par un opérateur pour ne pas dûment appliquer la loi. Le cas échéant, l'opérateur sera, dans le cadre de l'article 21 de la loi sur le statut IBPT, entendu pour se justifier.</p> |
| Collaboration avec le Comité consultatif concernant la modification des conditions générales des opérateurs |
| <p>Toute modification des conditions générales par un opérateur doit être transmise au Comité consultatif pour avis. L'IBPT prépare des avis à cet effet. Les projets d'avis sont d'abord envoyés à l'opérateur en question qui peut y réagir. Les remarques de l'opérateur sont indiquées et examinées dans le projet d'avis définitif.</p> <p>Cette obligation d'avis est basée sur l'article 108, § 3, LCE, dans sa forme actuelle.</p> |

³ Entre autres dans l'attente de l'attribution de la conversion du cadre demandée au ministre.

⁴ Voir : Communication n° 2010/001 de la Commission d'éthique du 10 décembre 2010 concernant le traitement des plaintes par le secrétariat de la Commission d'éthique, en particulier le point 3.

Vérification de la conformité légale des conditions générales des opérateurs

L'IBPT peut, de sa propre initiative, vérifier la conformité légale des conditions générales des opérateurs.

La conséquence d'un non-respect des obligations légales dans les conditions générales peut être le démarrage de la procédure, prévue à l'article 21 de la loi sur le statut IBPT.

Neutralité du réseau

La directive Droit des citoyens (article 22 (3)) stipule que les États membres sont compétents pour imposer aux prestataires de réseaux ou services publics de communications électroniques des exigences minimales, afin de prévenir « la dégradation du service et l'obstruction ou le ralentissement du trafic sur les réseaux ». Le projet de loi stipule que l'IBPT sera en mesure d'imposer ces exigences minimales.

Dans son avis sur les propositions d'amendements introduites par certains parlementaires, l'IBPT a plaidé pour l'application des articles figurant dans la le projet de loi et a averti du risque d'augmentation de mesures législatives spécifiques sans vue d'ensemble.

L'IBPT suivra les évolutions sur le marché pour voir s'il est nécessaire d'imposer ces exigences minimales en matière de neutralité du réseau aux prestataires de services et de réseaux. L'IBPT participera aux activités de l'ORECE concernant cette matière.

AR Portabilité des numéros

L'IBPT transmettra au Ministre un projet d'arrêté royal qui remplacera, sur la base de l'article 11, § 7, LCE, telle que modifiée suite à l'adoption du projet de loi Transposition des Directives, les AR existants en matière de portabilité des numéros, en vue de:

- introduire 1) le principe selon lequel le portage de numéro doit se faire dans un délai de 1 jour ouvrable et 2) le droit à une indemnisation des clients lorsque les portages de numéros ne sont pas réalisés correctement ou trop tardivement, conformément à l'article 30 de la Directive Service universel;
- Abaisser, pour les plus petits opérateurs, les seuils d'accès pour proposer le portage des numéros, de sorte qu'ils puissent également fournir des services sur le marché belge;
- simplifier les règles existantes (exemple: répartition des coûts de la banque de données de référence centrale).

Dès que le Ministre aura marqué son accord sur le projet d'AR, l'IBPT consultera le secteur à cet égard.

Les remarques formulées dans le cadre de la consultation seront analysées et une synthèse de l'analyse comprenant les modifications éventuelles du projet d'AR sera transmise au Ministre.

Le facteur clé de réussite de la phase de consultation est l'obtention dans les délais de l'accord du Ministre pour lancer la consultation ainsi que l'adoption du projet de loi transposant les directives, qui constitue la base de cet AR.

2.4 Cohésion sociale

Les services de télécommunications et les services postaux forment un élément clé de la cohésion sociale et devraient être accessibles à tous. L'axe stratégique en matière de cohésion sociale du Plan stratégique vise également à contribuer à l'objectif « favoriser la culture, les compétences et l'intégration numérique » de l'Agenda numérique 2020, qui stipule : « *L'ère numérique devrait permettre la responsabilisation et l'émancipation et tout individu, quelles que soient son origine sociale et ses compétences, doit pouvoir avoir accès à ce potentiel* ».

Les fiches contenant les objectifs opérationnels qui contribuent à la réalisation des priorités stratégiques de cet axe stratégique sont reprises ci-dessous.

La priorité stratégique « service universel » reprend d'abord 3 priorités relatives au secteur postal et une priorité relative à la modernisation du service universel télécoms, suivies par une série de tâches permanentes de l'IBPT qui contribuent à la cohésion sociale. En plus d'une fiche sous la priorité stratégique 'Tarifs' concernant le contrôle des prix des services postaux universels, cette section comprend encore 2 fiches sous la priorité stratégique 'Transparence' et 3 fiches sous la priorité stratégique 'Information'.

| |
|--|
| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
| Service universel |
| NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL |
| CS-SC/1/2012/01 : Poste - Contrôle de la qualité du service de bpost |
| DESCRIPTION |
| <p>L'IBPT contrôle le respect de la qualité du service de bpost.</p> <p>Le cadre légal prévoit différents types de contrôles de qualité et différents organes de contrôle. Tout d'abord, l'IBPT effectue des contrôles spécifiques concernant deux obligations cruciales de qualité qui incombent à bpost en tant que prestataire du service universel et de missions de service public. Ces contrôles ciblés sont effectués sur le terrain (entre autres dans les bureaux de poste et les Points Poste). Les délais d'acheminement de bpost sont contrôlés par un bureau d'étude externe. La mesure de la satisfaction de la clientèle se fait sous le contrôle de l'IBPT.</p> <p>En 2012, des contrôles ciblés spécifiques seront également réalisés auprès de bpost par les propres équipes de contrôle de l'IBPT, et un rapport sera établi à ce sujet en 2013.</p> <p>Ce projet nécessite une interaction avec bpost et les différents bureaux d'étude. L'IBPT coordonne les travaux du groupe de travail d'experts « End-user satisfaction and monitoring of market outcomes » du groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux (ERGP). Dans ce cadre, les régulateurs se concertent au niveau européen concernant les meilleures pratiques en matière de contrôle de la qualité du service universel. L'ERGP publie en outre les résultats de qualité nationaux et réalisera en 2012 un benchmark européen concernant les contrôles de qualité.</p> <p>La base légale pour ce projet est l'article 14, § 1^{er}, 3^o, de la loi sur le statut de l'IBPT, le quatrième contrat de gestion et la législation postale.</p> |

RÉSULTAT/LIVRABLE 2012

Le travail de l'IBPT en matière de contrôle de la qualité peut être divisé en différents volets :

1. communication de l'IBPT dressant le bilan du contrôle de la qualité du service de bpost réalisé par l'IBPT en 2011 ;
2. projet de décision de l'IBPT concernant le contrôle des délais d'acheminement pour le courrier égrené intérieur prioritaire, le courrier égrené intérieur non prioritaire, les envois postaux égrenés recommandés intérieurs, les colis postaux égrenés intérieurs et la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire pour l'année 2011 de bpost qui sera soumis à la consultation du secteur ;
3. communication de l'IBPT concernant l'enquête de satisfaction de la clientèle de bpost de 2011 ;
4. préparation de l'audit des instruments de contrôle pour la mesure des délais d'acheminement comme stipulé par le cadre législatif entre autres en sélectionnant un expert externe ;
5. réalisation de contrôles ciblés spécifiques concernant la qualité du service de bpost par les propres équipes de contrôle de l'IBPT, dont il sera fait rapport en 2013.

RESSOURCES POUR 2012

Budget pour consultance externe prévu.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

Service universel

NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

CS-SC/1/2012/02 : Poste - Déclaration de conformité du contrôle de la comptabilité analytique de bpost par le Collège des Commissaires

DESCRIPTION

Le calcul du coût net postal et la régulation tarifaire du service universel postal ne pourraient se faire sans une comptabilité analytique sous-jacente fiable et pertinente. Cette comptabilité doit répondre à des prescrits listés à l'article 144quinquies de la loi postale.

Un organe indépendant, le Collège des Commissaires auprès de bpost, effectue un contrôle de la comptabilité analytique de bpost conformément aux prescrits réglementaires.

Sur la base du rapport du Collège des Commissaires, l'IBPT rédige une déclaration de conformité du système de comptabilisation des coûts de bpost pour l'année concernée, qui est ensuite publiée.

Une interaction a lieu avec le Collège des Commissaires et bpost, après quoi les décisions définitives sont soumises à la consultation du secteur.

La base juridique est l'article 144septies de la loi postale et l'article 10 de l'arrêté royal du 11 janvier 2006.

RÉSULTAT/LIVRABLE 2012

Le travail effectué par l'IBPT en 2012 consistera en deux volets :

1. La déclaration de conformité du contrôle de la comptabilité analytique de bpost par le Collège des Commissaires pour la comptabilité de l'année 2010 et /ou 2011, en fonction de la date à laquelle l'IBPT reçoit le rapport du Collège des Commissaires pour l'année concernée. Sur cette base, l'IBPT établit un projet de décision de déclaration de conformité qui est soumis à consultation avant d'être adopté par l'IBPT.
2. Afin de répondre aux modifications réglementaires nationales, européennes et internationales, la décision de l'IBPT du 30 mai 2007 relative à la spécification contenant les modalités et le champ d'application pour le contrôle comptable par le Collège des Commissaires conformément à l'article 10, § 3, de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques doit être reformulée par l'IBPT. Un projet de décision contenant les spécifications de contrôle de la comptabilité analytique de bpost sera soumis à consultation avant son adoption par l'IBPT.

Le timing et la réalisation du projet dépendent de plusieurs facteurs clés de succès, à savoir : la date à laquelle bpost transmet ses informations au Collège des Commissaires, la date à laquelle l'IBPT reçoit le rapport du Collège des Commissaires et également la publication d'un arrêté royal à ce sujet qui modifie l'arrêté royal mettant en application le Titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, plus spécifiquement le Titre III - Comptabilité interne analytique.

RESSOURCES POUR 2012

Pas de budget externe nécessaire.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

Service universel

NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

CS-SC/1/2012/03 : Poste - Calcul du coût net du service universel en matière postale

DESCRIPTION

L'IBPT considère la garantie et la continuité du service universel comme les pierres angulaires de la cohésion sociale.

L'IBPT doit vérifier chaque année si le calcul du coût net des obligations de service universel du prestataire du service universel est conforme à la méthode prévue dans la loi et dans l'arrêté royal à adopter à cet effet. L'arrêté royal est adopté sur avis de l'IBPT, ce qui implique que l'IBPT doit vérifier ce qui est la méthode appropriée pour calculer le coût du service universel. Le prestataire du service universel introduit auprès du ministre une demande écrite motivée d'intervention financière de l'État, dans laquelle il démontre que les obligations de service universel constituent une charge inéquitable pour lui. L'IBPT fournit un avis au Ministre s'appuyant sur la méthodologie retenue dans l'arrêté royal en question. Cela nécessite un modèle de calcul du coût net de service universel postal afin d'atteindre les objectifs fixés par le cadre réglementaire et en particulier, la promotion d'une meilleure compétitivité grâce à un financement objectif du service universel, tout en préservant les intérêts des utilisateurs.

Le projet concernant le coût net du service universel pour l'exercice 2011 est composé de trois volets : (1) le choix de la méthodologie qui servira de pierre de touche pour l'avis de l'IBPT sur l'arrêté royal en question, (2) le développement du modèle sur la base de la méthodologie retenue et enfin (3) la vérification effective par l'IBPT du coût net de service universel sur la base de la méthodologie retenue pour l'année 2011 à la lumière du calcul par le prestataire du service universel. Seule la vérification effective est une tâche récurrente.

L'interaction avec les parties prenantes est importante dans ce projet. Les différents volets feront l'objet d'un minimum de six workshops en présence de l'opérateur de service universel désigné. Tant la méthode que le projet de décision portant sur la vérification effective pour l'année 2011 seront soumis à la consultation du secteur. D'autre part, l'IBPT participe aux sous-groupes de travail « *Net cost of USO – VAT as a benefit/burden* » et « *Regulatory Accounting/Price Regulation* » du European Regulators Group for Postal Services (ERGP).

La base juridique de ce projet se trouve dans les articles 144*nonies* et 144*undecies* de la loi postale.

RÉSULTAT/LIVRABLE 2012

Le travail de l'IBPT est subdivisé en plusieurs étapes : la phase de développement comprenant l'appel à une consultance extérieure ; le développement de la méthodologie pour identifier les coûts d'un opérateur de service universel ; et une consultation sur la méthodologie qui servira de base pour l'avis de l'IBPT ; l'établissement d'un modèle informatique sur la base de la méthode retenue permettant de vérifier le coût net.

La phase suivante comprend un travail qui deviendra récurrent à partir de 2013 :

1. collecte des données et vérification du coût net de service universel pour l'année 2011 (2013) ;
2. un projet de décision concernant la vérification qui sera soumis pour consultation (2013) suivi par une décision définitive (2013).

Le timing et la réalisation du projet dépendent d'un facteur clé de succès, à savoir : l'approbation d'un arrêté royal délibéré en Conseil des ministres, comme prescrit par l'article 144*undecies* de la loi postale.

RESSOURCES POUR 2012

Budget pour consultance externe prévu.

| |
|--|
| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
| Service universel |
| NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL |
| CS-SC/1/2012/04 : Modernisation du service universel télécoms |
| DESCRIPTION |
| <p>Une meilleure cohésion sociale implique une modernisation du service universel, de manière à ce que le contenu du service universel corresponde aux réels besoins des citoyens.</p> <p>Le projet de loi de transposition des directives 2009/136/CE et 2009/140/CE ouvre précisément la possibilité d'estimer la nécessité de maintenir des obligations de service universel (OSU), après consultation du marché et en s'assurant de la disponibilité de ces services ou de services comparables.</p> <p>S'il y a maintien des OSU, il faut organiser une procédure de désignation du prestataire du service universel.</p> <p>S'il n'y a pas maintien des OSU, il faut mettre en place un mécanisme permettant de surveiller l'évolution des prix pour les secteurs qui ne font plus l'objet d'OSU.</p> <p>L'IBPT souhaite confier à un consultant une mission dont les objectifs sont les suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Après une analyse économique approfondie du marché belge segment par segment, il établira une recommandation motivée sur le maintien ou non d'obligations de service universel. 2. En fonction de cette recommandation, il formulera éventuellement de nouvelles propositions d'adaptations du cadre réglementaire. 3. S'il y a maintien d'obligations de service universel, il fournira assistance à l'IBPT dans le cadre de la procédure ouverte de désignation des prestataires du service universel et dans la définition des méthodologies de calcul des coûts de service universel. 4. S'il n'y a pas maintien d'obligations de service universel, il définira le mécanisme permettant de suivre l'évolution des prix. <p>La mission résulte des bases réglementaires suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les articles 68, 71, 76, 87, 89 et 163 de la LCE ; - les articles 76, 79, 86, 163 de la LCE et l'article 33/1 de son annexe tels qu'adaptés suite à l'adoption du projet de loi de transposition des directives 2009/136/CE et 2009/140/CE. |
| RÉSULTAT/LIVRABLE 2012 |
| <p>Les différentes étapes liées à la réalisation de ce projet s'étendent sur les années 2012 et 2013 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En 2012, cela implique l'organisation par l'IBPT d'une consultation sur le maintien ou non d'obligations de service universel pour chacune des quatre composantes du service universel (composante géographique, cabines, annuaires et service de renseignements). 2. Cela permet à l'IBPT de faire une recommandation en 2013 sur le maintien ou non d'obligations de service universel, suivie d'une décision de l'autorité concernée (IBPT, Ministre, Conseil des ministres, Parlement) sur le maintien ou non d'obligations de service universel, allant de pair avec des adaptations éventuelles du cadre réglementaire en fonction des recommandations adoptées et l'organisation de |

procédures de désignation de prestataires du service universel.
Ainsi que la mise en place d'un mécanisme permettant de suivre les évolutions des tarifs de la composante de service universel qui ne fait plus l'objet d'obligations de fourniture contraignantes.

Le timing et la réalisation du projet dépendent de plusieurs facteurs clés de succès, à savoir : la date d'entrée en vigueur du nouveau cadre réglementaire ; l'octroi du budget permettant de recourir à une consultance extérieure ; les décisions d'autres autorités que l'IBPT sur le maintien ou non d'obligations de service universel ; l'adoption d'un cadre réglementaire complété et adapté afin de réaliser la procédure de désignation des nouveaux prestataires du service universel.

RESSOURCES POUR 2012

L'IBPT ne dispose pas actuellement du budget nécessaire pour réaliser ce projet. L'exécution de cette tâche dépend donc du budget obtenu en 2012.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

Service universel

AUTRES ACTIVITÉS

Gestion de la base de données des bénéficiaires du tarif téléphonique social (article 22, § 2, de l'annexe à la LCE)

L'IBPT est chargé de la gestion de la base de données relative aux bénéficiaires des tarifs téléphoniques sociaux, continuera de traiter en 2012 toutes les demandes d'octroi des tarifs sociaux pour lesquelles les données auxquelles l'IBPT a accès via la Banque Carrefour pour la Sécurité sociale ne sont pas suffisantes pour conclure que le demandeur répond bien aux conditions de l'article 22 de l'annexe à la LCE. L'IBPT traite pour le moment quelque 30.000 dossiers par an.

Suivi du caractère abordable des tarifs de la composante géographique fixe du service universel (article 35 de l'annexe à la LCE)

L'objectif visé en matière de cohésion sociale suppose aussi que le tarif reste abordable pour tous les utilisateurs. En fonction des résultats de l'analyse qu'il effectuera concernant la nécessité de maintenir des obligations de service universel, l'IBPT prendra des dispositions pour développer des mécanismes appropriés pour garantir le caractère abordable des prix ou en suivre l'évolution.

Suivi de l'application des nouvelles dispositions relatives à l'annuaire universel

En 2012, l'IBPT continuera à assurer le suivi de l'édition de l'annuaire universel dans le système « opt-in ».

| |
|---|
| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
| Tarifs |
| NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL |
| CS-SC/2/2012/01 : Poste - Contrôle des prix des produits relevant du service universel postal |
| DESCRIPTION |
| <p>Le caractère abordable, la non-discrimination et la transparence des prix pour les utilisateurs doivent être garantis afin de n'exclure personne du marché postal et de respecter ainsi l'objectif de cohésion sociale. L'IBPT procède au contrôle du respect des principes tarifaires applicables au service universel qui consiste en deux phases distinctes : un contrôle <i>ex ante</i> du « panier du petit utilisateur » pour les tarifs de l'année 2013 et, le cas échéant, un contrôle des principes tarifaires généraux pour tous les autres tarifs.</p> <p>Dans le cadre de la décision de l'IBPT du 20 juillet 2011 concernant les tarifs conventionnels de bpost pour l'année 2010, l'IBPT vérifie que les engagements annoncés par bpost sont effectivement remplis.</p> <p>Les projets de décision font l'objet d'une interaction avec les parties prenantes et sont publiés pour consultation du secteur.</p> <p>La base juridique relative à la tarification de l'opérateur de service universel désigné est :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'article 144quater, § 1er, de la loi postale ; - l'arrêté royal du 11 janvier 2006, notamment les articles 31 et 44 ; - le quatrième contrat de gestion conclu entre la Poste et l'État, qui prévoit à l'article 9 des principes à respecter par les augmentations tarifaires. Ces principes généraux définissent la formule communément dénommée « price cap ». |
| RÉSULTAT/LIVRABLE 2012 |
| <p>L'IBPT prévoit les actions suivantes en 2012 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. une analyse relative au contrôle des tarifs du panier des petits utilisateurs ; 2. un projet de décision relatif à l'application du « price-cap » et des prescrits légaux pour les tarifs 2013 mis en consultation, suivi d'une décision définitive. <p>Le timing et la réalisation du projet dépendent de plusieurs facteurs clés de succès, à savoir : l'introduction par bpost de sa demande avant le 1^{er} septembre 2012 et l'approbation d'un nouvel arrêté royal délibéré en Conseil des ministres sur les procédures et modalités d'intervention des contrôles tarifaires, qui devrait être publié avant le mois de décembre 2012. Ce texte est susceptible de modifier les modalités de vérification.</p> |
| RESSOURCES POUR 2012 |
| Pas de budget externe nécessaire. |

| |
|--|
| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
| Qualité et disponibilité des services |
| NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL |
| CS-SC/3/2012/01 : Service universel - Définition du niveau de débit de l'accès fonctionnel à Internet |
| DESCRIPTION |
| <p>Le renforcement de la cohésion sociale passe par une amélioration de la qualité et de la disponibilité des services fournis au titre du service universel.</p> <p>Le projet de loi de transposition des directives 2009/136/CE et 2009/140/CE prévoit qu'il reviendra à l'IBPT de fixer le débit de l'accès fonctionnel à Internet et de publier ce niveau de débit dans le rapport annuel au ministre sur l'exécution du service universel.</p> <p>Pour ce qui est de la définition du niveau de l'accès fonctionnel à Internet, il convient de rappeler qu'environ 99,8% des ménages disposent théoriquement dès aujourd'hui d'un accès à 1 Mbps, 98,5% d'un accès à 2 Mbps et près de 75% d'un accès à 30 Mbps. Afin que l'imposition d'un niveau de débit n'implique pas une charge disproportionnée pour le secteur, des formules originales de fourniture du service universel pourraient être envisagées comme la fourniture d'accès Internet haut débit par un consortium d'opérateurs utilisant chacun une technologie qui leur est propre (xDSL, câbles, réseaux mobiles, réseaux satellites).</p> <p>La définition du niveau de débit de l'accès à Internet figure parmi les missions que l'IBPT souhaite confier à un consultant dans le cadre de la modernisation du service universel.</p> <p>L'objectif vise donc à atteindre les éléments suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. la fixation par l'IBPT du niveau du débit de l'accès fonctionnel à Internet ; 2. l'organisation de la procédure permettant la fourniture de ce niveau de débit en tenant compte des conditions spécifiques du marché et de la faisabilité technique. <p>La mission résulte des bases réglementaires suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'article 103 de la LCE ; - l'article 16 de l'annexe à la LCE tel qu'adapté suite à l'adoption du projet de loi de transposition des directives 2009/136/CE et 2009/140/CE. |
| RÉSULTAT/LIVRABLE 2012 |
| <p>Les différentes étapes liées à la réalisation de ce projet s'étendent sur les années 2012 et 2013.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En 2012, l'IBPT prévoit d'organiser une consultation sur le niveau de l'accès fonctionnel à Internet, selon la proposition sur le niveau de débit établie dans le projet de recommandation relatif à la composante géographique du service universel. 2. Ces préparatifs permettront à l'IBPT de formuler en 2013 un avis sur le niveau du débit à respecter en 2013 pour l'accès fonctionnel à Internet ainsi qu'un projet d'adaptation du cadre réglementaire afin de permettre la fourniture de l'accès fonctionnel à Internet par un consortium d'opérateurs, suivi de l'organisation d'une procédure de désignation des opérateurs fournissant l'accès fonctionnel. |

Le timing et la réalisation du projet dépendent des différents facteurs clés de succès suivants :

1. la date d'entrée en vigueur du nouveau cadre réglementaire ;
2. l'octroi du budget permettant de recourir à une consultance extérieure ;
3. les décisions d'autres autorités que l'IBPT sur le maintien ou non d'obligations de service universel.

RESSOURCES POUR 2012

L'IBPT ne dispose actuellement pas du budget nécessaire pour réaliser ce projet. L'exécution de cette tâche dépend donc de l'obtention ou non de ce budget en 2012.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

Qualité et disponibilité des services

NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

CS-SC/3/2012/02 : Suivi et contrôle de l'application du service universel dans le secteur des communications électroniques

DESCRIPTION

Un accroissement de la cohésion sociale implique un contrôle adéquat des prestations de service universel (SU).

En 2011, des contrôles ont été menés sur le terrain pour vérifier la performance de l'opérateur en charge du service universel, par rapport aux critères de qualité fixés dans l'annexe à la LCE au sujet des cabines publiques. Les résultats de ces contrôles seront publiés en 2012 dans le rapport relatif à l'exécution du service universel en 2011.

Dans le courant de l'année 2012, l'IBPT souhaite mener d'autres contrôles auprès de l'opérateur en charge du service universel, de manière à vérifier sa performance en fonction de certains paramètres de qualité fixés dans l'annexe à la LCE, au niveau de la composante géographique. Les résultats de ces contrôles seront publiés en 2013 dans le rapport relatif à l'exécution du service universel en 2012.

La mission résulte des bases réglementaires suivantes :

- l'article 103 de la LCE et l'annexe à la LCE ;
- l'article 14, § 1, 3^o, de la loi sur le statut IBPT.

RÉSULTAT/LIVRABLE 2012

Les différentes étapes liées à la réalisation de ce projet s'étendent sur les années 2012 et 2013. En 2012, cela comprend la publication des résultats des contrôles menés sur les cabines publiques dans le rapport SU 2011, la définition des paramètres à contrôler pour la composante géographique et de la méthodologie de contrôle et l'exécution des contrôles.

RESSOURCES POUR 2012

Pas de budget externe nécessaire.

| |
|---|
| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
| Groupes sociaux particuliers |
| NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL |
| CS-SC/4/2012/01 : Mise en concordance du système « STTS » (tarifs téléphoniques sociaux) et du cadre réglementaire secondaire avec le nouveau cadre réglementaire primaire |
| DESCRIPTION |
| <p>Afin d'atteindre les objectifs de cohésion sociale et d'efficacité administrative du Plan stratégique, il est nécessaire de mettre en concordance les fonctionnalités de la base de données des tarifs sociaux avec le nouveau cadre réglementaire primaire. Il est également indispensable de mettre en place le cadre réglementaire secondaire organisant les nouvelles dispositions légales.</p> <p>Depuis mai 2006, une base de données contenant les 381 938 personnes (chiffre en date du 1^{er} janvier 2012) bénéficiant d'un tarif téléphonique social est gérée par l'IBPT. Ce système, dénommé ci-après STTS, comprend une banque de données et l'application informatique qui l'administre. Cette application accède notamment au Registre National et permet à l'IBPT d'indiquer à un opérateur si une personne sollicitant un tarif social est dans les conditions légales pour bénéficier du droit.</p> <p>Sur demande des opérateurs, près de 30 000 dossiers sont ainsi gérés chaque année par l'IBPT en application de la réglementation relative aux tarifs téléphoniques sociaux.</p> <p>Le projet de loi transposant les directives 2009/136/CE et 2009/140/CE apporte des modifications substantielles aux dispositions réglementaires applicables aux tarifs téléphoniques sociaux.</p> <p>Ainsi, alors que jusqu'à présent tous les opérateurs avaient l'obligation de fournir des tarifs sociaux, cette obligation pèsera dorénavant uniquement sur les opérateurs dont le chiffre d'affaires est supérieur à 50 millions d'euros, les autres opérateurs ayant la possibilité d'octroyer le bénéfice du droit, moyennant une déclaration à l'IBPT. La portée de la réduction est étendue aux tarifs d'accès à Internet, ainsi qu'aux offres groupées incluant un service de téléphonie mobile ou fixe ou un accès à Internet. La réduction sur les frais d'abonnement est exprimée en pourcentage avec plafond, plutôt qu'en valeur nominale. Le niveau de revenu pour bénéficier du droit est désormais fixé au niveau du revenu imposable globalement et non plus du revenu brut du ménage.</p> <p>Certaines modifications introduites par le projet de loi de transposition doivent faire l'objet d'arrêtés d'exécution, qui seront préparés par l'IBPT.</p> <p>Le système STTS a été développé en 2005/2006.</p> <p>L'IBPT a dès lors demandé de procéder à une analyse de l'impact du projet de loi de transposition sur le STTS et de fournir un plan visant à mettre l'application STTS à niveau par rapport au nouveau cadre réglementaire.</p> <p>En janvier 2012, il a été proposé à l'IBPT un plan d'adaptation du système.</p> <p>L'objectif de la présente mission consiste dès lors dans :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. la solution proposée à réaliser ; 2. l'organisation du financement de cette solution ; 3. la préparation de la législation secondaire permettant la délivrance de tarifs sociaux en application du nouveau cadre réglementaire. |

La mission résulte des bases réglementaires suivantes :

- les articles 74 de la LCE et 22 et les articles 38 de l'annexe à la LCE ;
- les articles 74, 74/1 de la LCE et les articles 22 et 38 de l'annexe à la LCE tels qu'adaptés suite à l'entrée en vigueur du projet de loi ;
- l'article 30 de la loi sur le statut IBPT.

RÉSULTAT/LIVRABLE 2012

Les différentes étapes liées à la réalisation de ce projet s'étendent sur les années 2012 et 2013 :

En 2012, l'IBPT a prévu les actions suivantes :

1. après l'obtention de l'extension budgétaire permettant à l'IBPT de réaliser le projet de mise en concordance du système « STTS » (tarifs téléphoniques sociaux) avec le nouveau cadre réglementaire primaire, octroi de la mission visant à adapter le STTS au nouveau cadre réglementaire et début d'exécution de cette mission ;
2. Un avant-projet d'arrêté royal visant à permettre à l'IBPT d'obtenir le remboursement des frais d'investissement et d'entretien du système STTS approuvés par le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des ministres.

Ces étapes préparant les actions ultérieures sont prévues pour 2013 :

1. consultation sur le projet décision de l'IBPT relatif à la méthode de calcul des frais d'investissement et des frais d'entretien du système STTS ainsi qu'à la répartition de ces frais entre les opérateurs, suite à la publication au Moniteur belge de l'arrêté royal permettant à l'IBPT d'obtenir le remboursement des frais d'investissement et d'entretien du système STTS, suivie par une décision définitive ;
2. avant-projet d'arrêté royal fixant le contenu et les modalités de la déclaration par un opérateur de la composante sociale du service universel ;
3. avant-projet d'arrêté royal fixant les modalités de transfert des clients d'opérateurs ne fournissant plus les tarifs sociaux ;
4. mise en production des adaptations au système STTS en fonction du nouveau cadre réglementaire.

Le timing et la réalisation du projet dépendent de plusieurs facteurs clés de succès, à savoir : la possibilité de disposer des moyens budgétaires nécessaires à la réalisation (budget 2012) ; le personnel nécessaire pour l'équipe STTS et l'adoption du nouveau cadre réglementaire, primaire au 1^{er} semestre 2012 et secondaire avant la fin 2013 (délais qui ne relèvent pas de la compétence de l'IBPT).

RESSOURCES POUR 2012

L'IBPT ne dispose actuellement pas du budget nécessaire pour réaliser ce projet. L'exécution de cette tâche dépend donc de l'obtention ou non de ce budget en 2012.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

Groupes sociaux particuliers

NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

CS-SC/4/2012/02 : Calcul des coûts de la fourniture des tarifs sociaux supportés par les opérateurs prestataires

DESCRIPTION

Afin d'atteindre l'objectif de cohésion sociale, il est nécessaire que les tarifs sociaux soient fournis par les opérateurs de manière pérenne. Ceci implique que les opérateurs soient le cas échéant remboursés des coûts supportés.

Suite aux arrêts de la Cour de Justice des Communautés européennes du 6 octobre 2010, le projet de loi de transposition des directives 2009/136/CE et 2009/140/CE instaure un nouveau mécanisme en matière de calcul des coûts des tarifs sociaux.

Ainsi, lorsqu'un prestataire introduit une demande d'indemnisation auprès de l'IBPT :

dans un premier temps, l'IBPT estime, sur la base des réductions accordées, si la fourniture de la composante sociale peut ou non représenter une charge injustifiée pour un prestataire.

1. *Si ce n'est pas le cas*, aucun financement de la composante sociale n'est mis en œuvre.
2. *Si tel est le cas* :
 - 2.1. L'IBPT demande à chaque prestataire de tarifs sociaux de lui fournir le montant indexé de l'estimation du coût ;
 - 2.2. L'IBPT calcule et publie le coût net indexé de chaque prestataire, sur la base des estimations fournies par les prestataires. Pour une année considérée, le calcul par l'IBPT doit être réalisé pour le 1er décembre de l'année suivante.
 - 2.3. L'IBPT évalue ensuite pour chaque prestataire concerné si le coût net calculé représente réellement ou non une charge injustifiée.
 - 2.3.1. S'il s'avère que le coût net ne représente pour aucun prestataire une charge injustifiée, aucune indemnisation par le fonds n'est due et le fonds n'est dès lors pas alimenté ;
 - 2.3.2. S'il s'avère que le coût net représente pour au moins un prestataire une charge injustifiée, l'IBPT veille, en tant que gestionnaire du fonds, à l'alimentation de ce dernier.

Il est également à noter que le projet de loi de transposition prévoit que ce calcul de coût doit être effectué à partir du moment où l'ensemble des opérateurs ont été obligés de fournir des tarifs sociaux, soit depuis le 1^{er} juillet 2005.

L'IBPT souhaiterait recourir à une consultance extérieure afin :

1. dans un premier temps, d'apprécier si la charge supportée par l'opérateur - et calculée sur la base des réductions - pourrait être injustifiée ;
2. dans un second temps, si nécessaire, de développer un modèle de coûts afin de calculer la charge nette supportée par l'opérateur et d'apprécier définitivement, si cette charge est équitable ou non.

L'IBPT ne dispose actuellement pas du budget nécessaire pour couvrir cette mission de consultance.

L'objectif consiste dès lors à :

1. calculer les coûts supportés depuis le 1^{er} juillet 2005 par les opérateurs pour fournir les tarifs sociaux ;
2. organiser le financement des frais engendrés par le calcul des coûts supportés par les opérateurs pour fournir des tarifs sociaux.

La mission résulte de la base réglementaire suivante : les articles 74/1 de la LCE et 45/1 de l'annexe à la LCE tels qu'adaptés suite à l'entrée en vigueur du projet de loi.

RÉSULTAT/LIVRABLE 2012

Les différentes étapes liées à la réalisation de ce projet s'étendent sur les années 2012 et 2013.

1. L'IBPT envisage pour 2012 la publication du cahier des charges relatif à la détermination des coûts supportés par les opérateurs pour la fourniture des tarifs sociaux après la publication au Moniteur belge de l'arrêté royal définissant les modalités de fonctionnement du fonds pour les tarifs sociaux et de l'arrêté royal fixant le niveau du montant des frais de gestion du fonds des tarifs sociaux.

Ces étapes préparent les actions ultérieures prévues pour 2013, à savoir : une décision éventuelle du fonds pour les tarifs sociaux concernant le remboursement des coûts supportés par un opérateur pour la fourniture de la composante sociale et une décision du fonds pour les tarifs sociaux concernant le remboursement par les opérateurs de ses frais de gestion.

Le timing et la réalisation du projet dépendent de plusieurs facteurs clés de succès, à savoir : la possibilité de disposer des moyens budgétaires nécessaires à la réalisation et l'adoption des arrêtés royaux permettant de procéder à l'imputation au secteur des frais engagés par le fonds de service universel pour les tarifs sociaux.

RESSOURCES POUR 2012

L'IBPT ne dispose actuellement pas du budget nécessaire pour réaliser ce projet. L'exécution de cette tâche dépend donc de l'obtention ou non de ce budget en 2012.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

Groupes sociaux particuliers

NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

CS-SC/4/2012/03 : Développement de mesures en faveur des utilisateurs handicapés

DESCRIPTION

Il est important que les utilisateurs handicapés puissent disposer d'informations pertinentes sur les mesures prises par les opérateurs afin qu'ils puissent bénéficier, d'une manière adaptée mais aussi équivalente, d'un service de qualité. Ces informations doivent également permettre aux utilisateurs handicapés de choisir un autre opérateur, si tel est leur souhait.

Dans un souci de cohésion sociale comme décrit dans le plan stratégique, l'IBPT prépare les mesures nécessaires en faveur des utilisateurs handicapés.

L'IBPT peut ainsi obliger les prestataires de services et réseaux de communications électroniques à informer régulièrement et en détail les abonnés handicapés des produits et

services, qui leur sont destinés. De plus, l'IBPT est compétent pour veiller à la surveillance de la qualité des services et réseaux de communications électroniques et pour veiller à ce que les opérateurs publient des informations comparables, suffisantes et actuelles sur les mesures prises pour assurer un accès d'un niveau équivalent pour les utilisateurs finals handicapés.

La nouvelle loi octroie également à l'IBPT la compétence de prendre lui-même des mesures permettant aux utilisateurs handicapés d'avoir accès aux services publics de communications électroniques qui sont équivalents à ceux de la majorité des utilisateurs finals.

L'IBPT collaborera avec les différentes parties prenantes comme les opérateurs, les organisations pour les personnes handicapées, les organisations de consommateurs ainsi que les autres institutions et administrations compétentes. De plus, l'IBPT fera appel à l'expérience des régulateurs des autres États membres pour les associer à l'enquête.

Le projet de loi qui transpose la Directive 2009/136/CE et la Directive 2009/140/CE, impose à l'IBPT un certain nombre de tâches devant assurer un accès d'un niveau équivalent pour les utilisateurs handicapés.

RÉSULTAT/LIVRABLE 2012

1. discussions préparatoires avec les opérateurs et les représentants des organisations pour les handicapés visuels et auditifs afin de se faire une idée générale des possibilités et des besoins des utilisateurs handicapés ;
2. consultation publique sur un projet de décision concernant les exigences de forme et de contenu en matière de communication d'informations par les opérateurs en faveur des utilisateurs handicapés ;
3. adaptation du projet de décision aux résultats de la consultation publique et publication de la décision définitive de l'IBPT concernant la communication d'informations par les opérateurs en faveur des utilisateurs handicapés ;
4. consultation publique concernant les mesures prises par les opérateurs pour offrir aux utilisateurs finals handicapés un accès d'un niveau équivalent aux services de communications électroniques et concernant les mesures nécessaires pour assurer un accès d'un niveau équivalent ;
5. traitement des résultats de la consultation et examen des mesures que l'IBPT peut imposer (2012 et 2013).

Le timing et la réalisation du projet dépendent de l'adoption de la nouvelle loi de transposition au premier semestre 2012.

RESSOURCES POUR 2012

Pas de budget externe nécessaire.

2.5 Efficacité administrative

L'IBPT est entièrement financé par les secteurs et les utilisateurs. Il doit donc constamment améliorer son efficacité. Le Plan stratégique prévoit donc de transformer l'IBPT en une organisation moderne sur le plan des processus décisionnels et de ses instruments. La vision de l'IBPT sur l'efficacité administrative se focalise sur trois axes : la simplification, l'automatisation et l'accessibilité.

Les fiches contenant les objectifs opérationnels qui contribuent à la réalisation de cet axe stratégique sont reprises ci-dessous. Deux fiches sont consacrées à la 'Simplification' et l' 'Automatisation, et une à l' 'Accessibilité'.

| |
|---|
| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
| Simplification |
| NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL |
| EA-AE/1/2012/01 : Gestion électronique des documents |
| DESCRIPTION |
| <p>Le système de gestion électronique des documents est un système qui numérise toutes les pièces entrantes et sortantes (lettres, mails, fax, ...) ainsi que les documents internes et les traite ensuite via un workflow prédéterminé. De plus, le système permet également à plusieurs personnes de collaborer sur un ou plusieurs documents (travail de collaboration).</p> <p>Dans sa version définitive, ce système doit entre autres veiller à ce que :</p> <ol style="list-style-type: none">1. les pièces puissent être tracées à l'aide de différents indexes ;2. tant le Conseil dans son ensemble, que les membres du Conseil séparément et les agents responsables puissent consulter en ligne les dossiers qui sont gérés par leurs soins ou leurs services ;3. les pièces entrantes soient, le cas échéant, traitées dans les délais légaux ;4. des aperçus automatiques puissent être générés (par exemple, un aperçu quotidien des envois postaux entrants et sortants) ; les pièces qui font partie d'un seul et même dossier puissent être sauvegardées comme telles et ensuite consultées ;5. les dossiers puissent, pendant leur cycle de vie, être gérés à l'aide du système de gestion électronique des documents, et ce tant par le gestionnaire de dossier que par les supérieurs hiérarchiques ;6. les dossiers puissent être archivés ;7. les workflows puissent être activés dans le cadre de la traduction des documents ;8. les publications puissent être, via un lien vers le site Internet – une fois approuvées dans la gestion électronique de documents – automatiquement exécutées ;9. ce système automatisé prévoit des possibilités permettant de vérifier de manière objective à quel niveau des améliorations peuvent être apportées dans la ou les procédures (par exemple, le respect de délais à atteindre, des statistiques concernant le nombre de dossiers et de documents). <p>Les avantages du système sont : un meilleur service grâce à un traitement plus rapide des dossiers, la réalisation d'économies, une hausse de la qualité et la fourniture d'un outil de gestion objectif.</p> <p>Ce projet a démarré au S4 2011 par l'installation du logiciel et du matériel de base.</p> |

RÉSULTAT/LIVRABLE 2012

1. analyse et implémentation de la partie "Post In / Post Out", pour laquelle des tests prouvent que la partie implémentée fonctionne correctement à raison de minimum 95% ;
2. poursuite de l'introduction de la partie "Post In / Post Out", pour laquelle des tests prouvent que la partie introduite fonctionne correctement à raison de minimum 95%, et à raison de 100% pour la partie introduite pendant le 1^{er} trimestre ;
3. intégration des applications comptables, pour laquelle des tests prouvent que l'intégration fonctionne correctement à raison de minimum 95% ;
4. constitution de la documentation et formation du personnel, suite à laquelle il s'avère que le système est géré à raison de 90% par l'ensemble du personnel IT et des key users et à raison de 80% par les utilisateurs finals ;
5. lancement du nouveau système établissant que :
 - 5.1. l'intégration des applications comptables fonctionne correctement à raison de 100% ;
 - 5.2. la partie du système affectée à leur service est utilisée par l'ensemble du personnel ;
 - 5.3. le système est géré à raison de 95% par l'ensemble du personnel IT et les key users et à raison de 85% par les utilisateurs finals ;
6. utilisation intensive du nouveau système établissant que le système est géré à raison de 100% par l'ensemble du personnel IT et des key users et à raison de 90% par l'ensemble du personnel.

RESSOURCES POUR 2012

Budget pour consultance extérieure : cahier des charges n° 2011/DGI/IMP03.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

Simplification

NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

EA-AE/1/2012/02 : Base de données « Réseaux et Services »

DESCRIPTION

Les opérateurs de télécommunications, fournisseurs de services et exploitants de réseaux doivent s'enregistrer auprès de l'IBPT en application de l'article 9 de la LCE. Une base de données est utilisée par le service. Cependant, les données présentes sont limitées et les possibilités de recherche n'ont pas beaucoup d'intérêt. Par ailleurs, d'autres services de l'IBPT souhaiteraient pouvoir disposer de données complémentaires (tarifs sociaux, simulateur tarifaire, analyse de marché etc.).

Vu les limites du programme actuellement utilisé (notamment en termes d'accès de différents types d'utilisateurs), une nouvelle base de données est développée en interne, avec pour but d'accorder un accès à tous les services de l'IBPT intéressés par ces données et d'éviter si possible la coexistence de plusieurs bases de données.

Enfin, la nouvelle base de données permettra également de compléter les informations données au public via le site de l'IBPT.

RÉSULTAT/LIVRABLE 2012

1. Analyse des besoins des différents services concernés
2. Définition de la structure de la base de données

3. Développement et début des tests
4. Mise en production
5. Fin du projet

RESSOURCES POUR 2012

Pas de budget externe nécessaire.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

Automatisation

NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

EA-AE/2/2012/01 : Automatisation de certaines fonctionnalités du STTS (système de traitement des tarifs téléphoniques sociaux)

DESCRIPTION

En matière de tarifs sociaux, l'efficacité administrative serait améliorée en diminuant le nombre de dossiers à traiter « manuellement » par l'IBPT.

En effet, à la demande des opérateurs, l'IBPT examine environ 30 000 dossiers par an afin de vérifier si une personne sollicitant un tarif social remplit les conditions pour bénéficier du droit. Actuellement, dans 70% des dossiers de demande de tarifs sociaux, l'application informatique STTS n'est pas en mesure d'indiquer avec certitude si le demandeur répond aux conditions pour obtenir un tarif social.

Sur la base d'une enquête réalisée en interne en septembre 2010, l'IBPT a pu identifier la nature des informations manquantes impliquant que les demandes doivent faire l'objet d'un traitement via une procédure « papier » (envoi d'un courrier par l'IBPT aux demandeurs pour solliciter certaines attestations, réception et analyse des réponses, indication de l'acceptation ou du refus d'octroi du droit, etc.). Cette situation peut être résumée dans le tableau repris ci-dessous.

| Informations manquantes dans les dossiers faisant l'objet d'un traitement « papier » | En % des dossiers qui nécessitent un courrier « papier » | En % de l'ensemble des dossiers traités |
|---|--|---|
| Type d'informations manquantes | | |
| Revenu uniquement | 43% | 30% |
| Handicap uniquement | 13% | 9% |
| Revenu et handicap uniquement | 37% | 26% |
| Autres | 7% | 5% |
| Total | 100% | 70% |

Les Comités sectoriels visant à assurer la protection de la vie privée ont autorisé l'IBPT à accéder aux données « revenus » gérées par le SPF « Finances » (autorisation du 5 avril 2011) et aux informations quant au degré de handicap collectées principalement par la Direction générale des personnes handicapées (autorisation du 12 mai 2011).

Le système STTS a été développé en 2005-2006. Depuis lors, sa maintenance et son entretien ont été assurés par le même organisme.

L'IBPT a dès lors demandé de suggérer un plan de modification du système STTS afin

d'augmenter son degré d'automatisation. La réalisation de ce projet implique également la fourniture de prestations par la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS) qui gère l'accès aux banques de données des différents organismes de sécurité sociale.

À la fin janvier 2012, il a été présenté un projet visant à augmenter le degré d'automatisation de la détermination du droit au TTS.

L'article 30, §§ 2 à 5 de la loi du 17 janvier 2003 permet à l'IBPT d'obtenir le remboursement des frais d'investissement et d'entretien de la base de données pour autant que les investissements aient été approuvés par un arrêté royal délibéré en Conseil des ministres.

L'objectif du présent projet consiste dès lors en :

1. l'organisation du financement des adaptations à apporter au système STTS afin d'en accroître le degré d'automatisation ;
2. la réalisation et le suivi des adaptations du système STTS.

La mission résulte des bases réglementaires suivantes :

- article 22, §2, de l'annexe à la LCE ;
- article 30, §§ 2 à 5, de la loi sur le statut IBPT.

RÉSULTAT/LIVRABLE 2012

Les différentes étapes liées à la réalisation de ce projet s'étendent sur les années 2012 et 2013.

L'IBPT prévoit les actions suivantes en 2012 :

1. après obtention de l'extension budgétaire permettant à l'IBPT de réaliser le projet d'automatisation de certaines fonctionnalités du STTS, octroi de la mission visant à accroître le degré d'automatisation du système STTS suite à la publication au Moniteur belge de l'arrêté royal permettant à l'IBPT d'obtenir le remboursement des frais d'investissement et d'entretien du système STTS afin d'en accroître le degré d'automatisation et début des travaux ;
2. avant-projet d'arrêté royal permettant à l'IBPT d'obtenir le remboursement des frais d'investissement et d'entretien du système STTS liés à l'automatisation accrue du système.

Grâce à cette préparation, l'IBPT peut envisager les actions suivantes pour 2013 :

1. consultation relative au projet de décision de l'IBPT concernant la méthode de calcul des frais d'investissement et d'entretien du système STTS liés à l'automatisation accrue du système, ainsi qu'à la répartition de ces frais entre les opérateurs ;
2. décision de l'IBPT concernant la méthode de calcul des frais d'investissement et d'entretien du système STTS liés à l'automatisation accrue du système, ainsi que la répartition de ces frais entre les opérateurs ;
3. mise en production des adaptations du système STTS visant à en augmenter l'automatisation.

Le timing et la réalisation du projet dépendent de plusieurs facteurs clés de succès, à savoir : la possibilité de disposer des moyens budgétaires nécessaires à sa réalisation (budget 2012) et le degré de priorité dans l'inscription du projet dans des plannings IT d'autres instances comme la BCSS, le SPF Finances ou la DGPH (l'IBPT n'a aucun pouvoir de décision à ce niveau).

RESSOURCES POUR 2012

L'IBPT ne dispose actuellement pas du budget nécessaire pour réaliser ce projet. L'exécution de cette tâche dépend donc de l'obtention ou non de ce budget en 2012.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

Automatisation

NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

EA-AE/2/2012/02 : Projet FRELIC (informatisation du processus de bout en bout de la gestion des fréquences et des licences)

DESCRIPTION

Les règles d'application dans le secteur des radiocommunications ont été fondamentalement modifiées (articles 14, 18 et 43 de la LCE et arrêté d'exécution du 18 décembre 2009), nécessitant ainsi une révision approfondie du logiciel utilisé. De plus, le programme actuel présente un certain nombre d'imperfections (tant au niveau des fonctions que de la convivialité) et la technologie du logiciel actuel est dépassée. À long terme, cette situation pourrait créer un risque réel de défaillances susceptibles d'entraîner de gros problèmes pour les services opérationnels de l'IBPT.

Le projet FRELIC a été défini comme priorité pour y remédier. Toutefois, les moyens actuels ne seront pas entièrement consacrés au développement du nouveau produit. Afin d'assurer la continuité du fonctionnement à court et moyen terme, il est défini un premier axe visant à apporter les adaptations nécessaires au logiciel existant. Dans ce cadre, la priorité est donnée à la fiabilité de l'ancien produit plutôt qu'à la rapidité d'exécution du nouveau produit.

Dans un même temps, il est défini un second axe qui, à l'échelle du projet, donnera forme à la révision du logiciel. L'objectif visé dans une première phase est de mettre au point un planning en analysant le processus business « de bout en bout » et en définissant la portée du projet. Parallèlement, un certain nombre de développements peuvent déjà être effectués, étant donné qu'ils sont présents dans chaque champ d'application possible. Cette réalisation fonctionnera comme produit pilote pour les utilisateurs, donnant ainsi un contexte concret aux discussions.

RÉSULTAT/LIVRABLE 2012

1. suivi continu des 'incident tickets' (processus continu en 2012) ;
2. mise sur pied d'un comité de suivi des demandes de modifications ;
3. réalisation des demandes de modifications ;
4. analyse des processus business de « bout en bout » ;
5. définition de l'étendue du projet ;
6. livraison de la fiche de projet, planning du projet, WBS, structure du projet ;
7. réalisation d'un produit pilote avec modes d'emploi.

RESSOURCES POUR 2012

L'IBPT ne dispose actuellement pas du budget nécessaire pour réaliser ce projet. L'exécution de cette tâche dépend donc de l'obtention ou non de ce budget en 2012.

| |
|--|
| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
| Accessibilité |
| NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL |
| EA-AE/3/2012/01 : Rénovation du site Internet de l'IBPT |
| DESCRIPTION |
| <p><i>Le site Internet de l'IBPT sera revu afin de le rendre plus accessible et de faciliter la recherche de documents (Plan stratégique 2010-2013, p.34).</i></p> <p>Fondée sur les besoins de ses visiteurs, cette nouvelle version du site mettra clairement en évidence les contenus recherchés par les utilisateurs finals, en les séparant de ceux qui intéressent davantage les acteurs du marché et les utilisateurs professionnels <i>sensu lato</i>. Les besoins respectifs de ces deux catégories d'internautes détermineront la structure du site ; ainsi qu'une partie de son contenu (des informations destinées aux consommateurs seront produites). Un moteur de recherche performant sera calibré aussi finement que possible, afin que les visiteurs trouvent rapidement des réponses hautement pertinentes à leurs questions.</p> |
| RÉSULTAT/LIVRABLE 2012 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. rédaction de listes de questions concernant les utilisateurs finals ; 2. définition d'une équipe interne à l'IBPT chargée de fournir du contenu et/ou des décisions tout au long du processus ; 3. installation interne du moteur de recherche ; 4. validation de la mise en page du nouveau site, de la charte graphique et des spécifications fonctionnelles ; 5. validation du système de gestion de contenu (Content Management System (CMS)) et de la structure du site ; 6. mise en production du moteur de recherche ; 7. validation des autres fonctionnalités du site ; 8. mise en production du site ; 9. communication vers les parties prenantes. |
| RESSOURCES POUR 2012 |
| Budget pour consultance extérieure : cahier des charges n° 2011/DGI/IMP03. |

2.6 Contrôles ciblés

Des contrôles sont nécessaires pour vérifier si la régulation est effectivement appliquée, ou si les intérêts des consommateurs sont défendus, ou si les ressources rares sont utilisées de manière efficace et effective et si les obligations de service universel sont remplies. Un contrôle est donc indispensable à l'exécution correcte de ces quatre axes stratégiques. Ces actions de contrôle visent également à structurer le comportement des acteurs du marché en exerçant un effet de dissuasion. L'IBPT ne dispose pas de suffisamment de moyens pour exercer une surveillance en permanence sur toutes les obligations auxquelles les acteurs du marché sont soumis. Il n'empêche que selon le Plan stratégique, il est possible, en exerçant des contrôles ciblés et en appliquant des sanctions en cas de non-respect, de mettre en œuvre une meilleure prise en considération des obligations.

Ci-dessous sont reprises 2 fiches portant sur le contrôle des obligations, dont une dans le secteur postal. 2 fiches portent sur la protection de l'utilisateur. La section est complétée par les activités permanentes en matière de contrôle du spectre et des contrôles ad-hoc des opérateurs.

| |
|--|
| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
| Respect des obligations |
| NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL |
| CC-GC/1/2012/01 : Mesures de couverture 3G |
| DESCRIPTION |
| <p>Conformément aux dispositions de l'arrêté royal du 18 janvier 2001 fixant le cahier des charges et la procédure relative à l'octroi d'autorisations pour les systèmes de télécommunications mobiles de troisième génération, les titulaires d'une autorisation 3G sont tenus de respecter des exigences minimales de couverture bien définies avec les services 3G offerts. Ces exigences portent tant sur la voix que les données.</p> <p>Dans le courant de 2011, il a été constaté sur la base de mesures sur le terrain qu'un des trois opérateurs disposant d'une autorisation 3G, à savoir KPN Group Belgium, ne remplissait pas certaines exigences de couverture. Ce qui a donné lieu à la décision du 3 novembre 2011 visant à imposer un délai à KPN Group Belgium afin de mettre fin au non-respect de l'article 3, §1^{er}, de l'arrêté royal du 18 janvier 2001. Il y était demandé au titulaire de l'autorisation de rectifier la situation pour le 9 mars 2012. Afin de vérifier quelle est la situation de couverture après ces rectifications, de nouvelles constatations doivent avoir été effectuées sur le terrain.</p> <p>L'IBPT procédera à de nouvelles mesures entre le 10 mars 2012 et la fin avril 2012. Les résultats de ces mesures seront connus d'ici la fin mai de manière à ce que l'IBPT puisse évaluer les démarches suivantes.</p> |
| RÉSULTAT/LIVRABLE 2012 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. établissement d'une liste de 1000 points tests avec les emplacements à contrôler sur le territoire belge. Ces endroits doivent être choisis d'une manière statistiquement justifiée en fonction des superficies et densités de population des secteurs administratifs en Belgique ; 2. des équipes de mesure doivent se rendre sur le terrain et vérifier pour chacun des emplacements, les conditions de couverture selon les différentes méthodes de mesure permettant de vérifier tant les services vocaux que de données. Ces résultats sont repris sur des listes ; 3. traitement statistique des résultats figurant sur les listes. Ce traitement statistique donne pour résultat, avec un certain degré de fiabilité, un taux de couverture réel qui peut ainsi être comparé au taux de couverture requis ; 4. établissement d'un rapport sur les résultats des mesures réalisés. |
| RESSOURCES POUR 2012 |
| Pas de budget externe nécessaire. |

| |
|---|
| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
| Respect des obligations |
| NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL |
| CC-GC/1/2012/02 : Poste – Contrôle des opérateurs postaux |
| DESCRIPTION |
| <p>Afin de vérifier le respect par les opérateurs postaux des prescrits légaux, l'IBPT a lancé en 2011 une grande campagne d'information et de contrôle proactive et systématique. Cette campagne permet non seulement de vérifier que les obligations légales sont respectées mais donne également un signal fort aux acteurs du marché que l'IBPT contrôle effectivement sur le terrain le respect des obligations et qu'ils ont intérêt à se conformer aux prescrits légaux qui visent à contribuer à la protection des consommateurs et utilisateurs de services postaux.</p> <p>Une vaste campagne d'information précède les opérations de contrôle. L'IBPT informe les opérateurs postaux via le site, des courriers et des séances d'information. Vu le nombre important de prestataires actifs sur le marché postal belge et les moyens limités dont l'IBPT dispose pour effectuer ces contrôles, ceux-ci ont été limités au cours de l'année 2011 à un échantillon représentatif d'entreprises postales. Les opérations de contrôle menées par l'IBPT feront l'objet d'un rapport en 2012 et l'IBPT mènera de nouvelles opérations de contrôle, qui feront l'objet d'un rapport en 2013.</p> <p>Une collaboration étroite est nécessaire avec le service de médiation, le Comité consultatif pour les services postaux (et particulièrement le groupe de travail « Opérateurs » créé au sein du Comité consultatif) et le secteur.</p> <p>La base légale de ce projet est l'article 148bis, §4, de la loi postale.</p> |
| RÉSULTAT/LIVRABLE 2012 |
| <p>Ce projet se déroule en plusieurs phases :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Un premier rapport contiendra le compte-rendu des opérations de contrôle menées depuis la libéralisation postale. 2. Suite aux actions de contrôle débutées en 2011, des procédures d'infraction sont engagées à l'encontre des opérateurs de services postaux pour défaut de communication d'informations ou pour non-respect des obligations contrôlées. 3. L'IBPT mènera de nouvelles opérations de contrôle en 2012, qui feront l'objet d'un rapport en 2013. <p>Le timing et la réalisation du projet dépendent de la bonne collaboration des entreprises postales avec l'IBPT.</p> |
| RESSOURCES POUR 2012 |
| Budget pour consultance externe prévu. |

| |
|---|
| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
| Protection de l'utilisateur - Level playing field |
| NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL |
| CC-GC/2/2012/01 : Développement d'une nouvelle technique de mesure des réseaux Wifi |
| DESCRIPTION |
| <p>Les réseaux Wifi peuvent être classés en deux catégories : les réseaux publics et les réseaux privés.</p> <p>Ces deux types de réseaux sont cependant reliés à des stations limitées en puissance rayonnée (puissance isotrope rayonnée équivalente ou en anglais : Equivalent isotropically radiated power (EIRP)). Toutefois, on ne peut pas se contenter de simplement mesurer cet EIRP. Normalement, les stations pour ces réseaux sont livrées avec les antennes correspondantes afin que l'ensemble des installations tiennent compte de ces limitations.</p> <p>Il est néanmoins possible en utilisant certaines antennes ou en adaptant la puissance de la station, d'obtenir un EIRP qui dépasse cette limitation. Ce cas de figure se présente par exemple pour certaines stations utilisées avec des antennes directionnelles afin d'établir des connexions data entre différents bâtiments, ou lorsque des utilisateurs ou des fournisseurs de services publics tentent de la sorte que leur signal dépasse celui des autres stations Wifi dans les environs. Le développement d'une technique de mesure permettant d'effectuer des contrôles devrait apporter une solution à cette problématique.</p> |
| RÉSULTAT/LIVRABLE 2012 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Design Study : <ol style="list-style-type: none"> 1.1. étude des techniques possibles pour vérifier le contrôle de l'EIRP d'une station ; 1.2. rapport pour donner un aperçu des techniques possibles. 2. Proof of Concept : <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Dans l'étude, il convient de choisir une (ou plusieurs) technique(s) afin de les tester dans des conditions contrôlées. 2.2. La ou les techniques de mesure choisies doit/doivent ensuite être testée(s) dans le laboratoire et être documentées. 2.3. Mesures et conclusion du rapport. |
| RESSOURCES POUR 2012 |
| Pas de budget externe nécessaire |

| |
|--|
| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
| Protection de l'utilisateur |
| NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL |
| CC-GC/2/2012/02 : Développement d'une nouvelle technique de mesure Radar 4G |
| DESCRIPTION |
| <p>Lors de l'ouverture de la bande 4G, il s'est avéré qu'il pourrait y avoir des problèmes d'interférence éventuels avec les radars dans la bande supérieure. Afin d'éviter ces interférences, les limitations actuelles sont d'une part d'application aux caractéristiques d'émission des équipements radar et de nouvelles limitations sont d'autre part imposées aux équipements 4G.</p> <p>Ces limitations ont également vu le jour grâce à des mesures spécialisées, qui ont été effectuées par une firme externe.</p> <p>Lors de la mise en service des réseaux 4G, il sera nécessaire de pouvoir vérifier si tant les équipements radar que les équipements 4G sont et resteront conformes à ces limitations.</p> <p>Il y a lieu d'examiner comment l'IBPT pourrait organiser lui-même ces mesures. À cet effet, il convient de vérifier quelles techniques de mesure peuvent être utilisées pour effectuer ces tests, mais également quels équipements spécialisés sont nécessaires.</p> |
| RÉSULTAT/LIVRABLE 2012 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Design Study : <ol style="list-style-type: none"> 1.1. étude des techniques possibles pouvant être utilisées pour vérifier le contrôle des limitations ; 1.2. un rapport donnant un aperçu des techniques possibles. 2. Proof of Concept : <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Il y a lieu de choisir sur la base de l'étude une ou plusieurs techniques afin de les placer dans le contexte de l'IBPT et d'examiner avec quels équipements l'IBPT peut les exécuter. |
| RESSOURCES POUR 2012 |
| Pas de budget externe nécessaire. |

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

Protection de l'utilisateur

AUTRES ACTIVITÉS – CONTRÔLE DU SPECTRE

Contrôles ex ante

L'une des missions de base de l'IBPT est le contrôle de l'utilisation correcte du spectre radioélectrique : l'IBPT veille à ce que les utilisateurs des ondes radioélectriques remplissent les exigences des autorisations qu'ils ont reçues.

Le Service National de Contrôle du Spectre (NCS), qui fait partie du Pool Contrôle, inspecte presque systématiquement les réseaux de radiocommunications pour lesquels l'IBPT a octroyé une autorisation. Ces vérifications préventives permettent de s'assurer que les spécifications techniques des équipements, qui sont ou seront mis en service, correspondent aux prescriptions de la planification de ce réseau (planification qui tient compte des éléments radioélectriques qui existent déjà dans les environs du nouveau réseau). La coexistence de tous ces systèmes est donc garantie et les risques de perturbations sont fortement réduits. L'augmentation des émetteurs-récepteurs illégaux peut également être diminuée.

Le NCS est également présent à différents événements où un grand nombre d'utilisateurs de radiofréquences sont actifs, pour veiller au respect des autorisations.

En 2012, le NCS a pour objectif de vérifier 95% des nouveaux réseaux et la même proportion des réseaux qui n'ont pas été contrôlés au cours des cinq dernières années. Le service a déjà prévu d'effectuer des mesures sur 58 des 60 grands événements prévus en Belgique, notamment le Tour de France.

Contrôles ex post

Lorsqu'une perturbation est signalée, les équipes du NCS (Service National du Contrôle du Spectre) se rendent sur place, identifient l'origine de la perturbation et prennent les mesures nécessaires afin de la lever.

Présents lors de manifestations où un grand nombre d'utilisateurs de fréquences radio sont actifs, les agents du NCS sont en mesure de réagir immédiatement en cas de perturbations. Celles-ci doivent être immédiatement levées, car elles peuvent être à la source de graves problèmes aux conséquences éventuellement très néfastes sur les retombées économiques espérées ou sur l'image d'un pays ou celle de ses dirigeants.

En cas de perturbations, la première étape consiste à transmettre rapidement une confirmation à la partie plaignante de l'enregistrement de sa plainte. Pour les perturbations ayant un impact économique faible, la levée du problème dans les 15 jours ouvrables est généralement acceptable. Pour les perturbations ayant un impact économique réel (par exemple sur un réseau professionnel), la résolution de l'incident doit intervenir dans les trois jours ouvrables. Enfin, si des perturbations portent atteinte à la sécurité (réseaux maritime et/ou aéronautique), la levée de la perturbation doit évidemment intervenir dès que possible et les équipes sont immédiatement envoyées sur place (service de garde 24h sur 24).

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

Protection de l'utilisateur

AUTRES ACTIVITÉS – CONTRÔLE AD HOC DES OPÉRATEURS

Contrôles ad-hoc des opérateurs en matière de protection des consommateurs

Sur la base de plaintes déposées par des consommateurs auprès de l'IBPT ou du service de médiation pour les télécommunications, ou de sa propre initiative, l'IBPT contrôle, en vertu de l'article 14, §1, 3° de la loi sur le statut IBPT, les pratiques des opérateurs (ou d'autres personnes soumises aux lois, règlements et décisions prises en vertu de la LCE) à l'égard des consommateurs, notamment pour ce qui concerne les relations contractuelles (articles 108 et suivants de la LCE)

Ces contrôles ad hoc sont effectués sur la base de cas précis et donc ouverts et clôturés en fonction des spécificités de chaque dossier (notamment la nature de l'infraction éventuellement constatée et l'atteinte aux intérêts des consommateurs). En 2010 en 2011, ces contrôles ad hoc ont débouché sur l'imposition d'amendes administratives à des opérateurs. Suivant les circonstances, des amendes pourront aussi être imposées en 2012.

Ces contrôles permettent non seulement de vérifier que des obligations légales sont respectées mais signalent sans ambiguïté aux acteurs du marché qu'ils ont intérêt à se conformer au prescrit légal. La mise en œuvre de ces contrôles et le fait de mener les procédures éventuellement jusqu'à la sanction aident les opérateurs à davantage prendre conscience de leurs obligations légales ; cela a également un effet dissuasif sur la poursuite de certaines pratiques. Les consommateurs se sentent dès lors mieux protégés.

Dans le cadre de cette mission, l'IBPT interagit avec le SPF Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie, le service de médiation pour les télécommunications, les associations de protection des consommateurs et les opérateurs.

Ce travail permet d'établir une pratique et une jurisprudence administratives propres à l'IBPT concernant le respect des obligations légales en matière de protection des consommateurs. Cette pratique et jurisprudence administratives ainsi que les attentes de l'IBPT sont ensuite diffusées auprès du grand public.

Le processus suivi par l'IBPT comporte plusieurs volets :

1. l'établissement de rapports de contrôle (ad hoc) ;
2. si nécessaire, l'ouverture de procédures d'infraction conformément à l'article 21 de la loi sur le statut IBPT ;
3. si nécessaire, l'imposition d'amendes administratives ;
4. la communication au public des résultats des contrôles ad hoc ;
5. dans la mesure où cela s'avérerait nécessaire et utile, l'IBPT peut adresser des recommandations au ministre.

La quantité de contrôles dépend des plaintes déposées, des dossiers transmis (notamment par le service de médiation pour les télécommunications) et de leur nature. Suivant le moment où la procédure spécifique est lancée, les dossiers pourront être clôturés et les résultats des contrôles et/ou des attentes de l'IBPT pourront être communiqués ou non en 2012.

La collaboration avec le service de médiation pour les télécommunications est un facteur de succès clé de l'alimentation des dossiers. De plus, certains contrôles s'effectuent (en collaboration) avec le SPF Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie, la Commission d'éthique pour les télécommunications ou les régulateurs communautaires.

2.7 Dialogue et communication

Il est important que les actions d'un régulateur soient bien comprises par les parties prenantes. Pour garantir cette compréhension, l'IBPT prévoit dans le Plan stratégique un dialogue plus intensif et une bonne communication avec les parties prenantes.

Trois fiches contenant les objectifs opérationnels qui contribuent à la réalisation de la priorité stratégique 'Éducation et information' sont reprises ci-dessous.

| PRIORITÉ STRATÉGIQUE |
|--|
| Éducation et information |
| NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL |
| DC-DC/2/2012/01 : Publication des chiffres-clé du secteur des communications électroniques 2011 |
| DC-DC/2/2012/02 : Présentation visuelle interactive des chiffres-clé du secteur des communications électroniques 2011 |
| DC-DC/2/2012/03 : Poste - Publication d'un observatoire du secteur postal 2010 et 2011 |
| DESCRIPTION |
| <p>DC-DC/2/2012/01 : L'IBPT a lancé en 2011 plusieurs enquêtes liées au secteur des communications électroniques pour l'année 2011 :</p> <ol style="list-style-type: none">1. le formulaire de statistiques annuel qui permet de compiler les données économiques relatives au marché des communications électroniques (chiffre d'affaires, investissements) ainsi que les données relatives à l'utilisation (volume, revenus) des différents services vendus sur ce marché ;2. le formulaire large bande semestriel du 'Communications Committee' (Cocom) qui sert de support à la Commission européenne dans ses pouvoirs d'exécution conformément au cadre européen pour la réglementation des télécoms. Ce formulaire compile des données sur le nombre de lignes large bande dans les différents États membres européens ;3. le questionnaire de roaming semestriel de « l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques » (ORECE). Cette enquête a été lancée pour satisfaire à l'obligation imposée par le Règlement sur l'Itinérance de 2007 et 2009 aux autorités réglementaires nationales individuelles dans le but de surveiller l'évolution des tarifs de gros et de détail des services voix, SMS et roaming de données. Les enquêtes donnent des informations visant à exécuter les différentes missions légales de l'IBPT. L'une de ces missions porte sur la fourniture au public d'un rapport annuel sur l'évolution du marché des télécommunications (article 34 de la loi sur le statut IBPT). <p>Dans ce cadre, l'IBPT publie chaque année le document « Situation du secteur des communications électroniques » qui présente les résultats des enquêtes de l'année précédente. L'objectif opérationnel implique une mise à jour de ce document pour 2011.</p> <p>DC-DC/2/2012/02 : Les données collectées par l'IBPT concernant le marché des communications électroniques pour 2011 sont également transposées en une présentation synoptique et interactive.</p> <p>DC-DC/2/2012/03 : La surveillance du marché est un élément important pour le</p> |

développement du marché postal. Un observatoire du secteur postal est lancé en vue de garantir le plus de transparence possible, d'approfondir la connaissance du marché, d'observer les tendances et en vue d'un benchmarking européen. D'autre part, il s'agit là d'un instrument permettant à l'IBPT de constater comment le marché évolue avant et après son ouverture ainsi que d'identifier d'éventuels problèmes.

Ce projet implique de nombreuses interactions avec plusieurs parties prenantes : les opérateurs, le médiateur, Eurostat, l'ERGP (Groupe européen des régulateurs postaux) et la Commission européenne. La base légale de ce projet est l'article 14 de la loi sur le statut de l'IBPT.

RÉSULTAT/LIVRABLE 2012

DC-DC/2/2012/01 : Publication du document « Situation du secteur des communications électroniques 2011 ». Le seuil de difficulté de l'accès aux informations publiées est réduit au maximum. Cet objectif est mis en œuvre en mettant le document à disposition sur le site Internet de l'IBPT et en rendant son contenu souvent ardu le plus intelligible possible.

DC-DC/2/2012/02 : Publication de la présentation interactive des chiffres-clé du secteur des communications électroniques 2011. La synthèse visuelle en présentations interactives permet de faire rapidement le tour de l'évolution des principaux indicateurs du marché des communications électroniques.

DC-DC/2/2012/03 : L'observatoire est développé en plusieurs étapes. La phase de développement implique les éléments suivants :

1. le lancement d'une adjudication publique pour la sélection d'un consultant ;
2. le développement de la méthode de mesure et d'indicateurs pertinents pour le secteur postal.

La phase suivante porte sur le monitoring annuel. La période 2010-2011 est particulièrement importante. Elle coïncide avec la période antérieure et postérieure à la libéralisation du marché postal belge. Le consultant sera dès lors chargé de réaliser le monitoring pour la période (2010 - 2012).

Les indicateurs feront l'objet d'une publication sous la forme d'un rapport annuel du Conseil relatif au secteur postal. La publication des données pour les années 2010 et 2011 est prévue pour 2012.

RESSOURCES POUR 2012

Budget pour consultance extérieure pour DC-DC/2/2012/03.

3 Activités internationales

Le cadre général de la régulation des communications électroniques et, de plus en plus, également celui des services postaux est déterminé au niveau européen par des décisions, des directives, des recommandations, etc. L'IRG/ORECE et l'ERGP demandent une participation importante à l'IBPT étant donné que les activités aux différents niveaux de ces autorités réglementaires européennes ont un grand impact sur l'élaboration de la politique au niveau européen. La participation de l'IBPT doit attirer l'attention sur les conditions nationales spécifiques. Les objectifs des organisations susmentionnées sont brièvement énumérés ci-dessous.

3.1 IRG/ORECE

Les objectifs de l'IRG sont la promotion de :

1. la collaboration, l'assistance mutuelle et l'échange d'informations entre les ARN ;
2. l'exécution et l'application concrète du cadre réglementaire européen pour les réseaux et services de communications électroniques ;
3. l'élaboration de « Best practices » en matière de régulation dans le secteur des communications électroniques ;
4. une concurrence durable et réelle au niveau de l'offre de réseaux et services de communications électroniques en Europe ;
5. le développement du marché intérieur européen des communications électroniques ;
6. les intérêts des citoyens des États membres européens.

Afin d'atteindre ses objectifs, l'IRG entreprend les démarches suivantes :

1. proposer un forum de discussion et échanger des idées et des expériences entre ses membres et d'autres experts du secteur ;
2. encourager l'application cohérente du cadre réglementaire européen des réseaux et services de communications électroniques dans tous les États membres, ainsi que le développement et la consolidation du marché interne des réseaux et services de communications électroniques en Europe ;
3. préparer et publier des documents, rapports, présentations, analyses et autres études concernant les évolutions du secteur, la réglementation et les stratégies ;
4. surveiller l'application des avis communs par les ARN afin de promouvoir la transparence et assurer l'efficacité de l'encadrement et le développement permanent des « Best practices » en matière de régulation » ;
5. développer, préparer et/ou contribuer aux documents, rapports, analyses et études ;
6. organiser un dialogue ouvert entre les membres, les acteurs du marché et les consommateurs.

Les objectifs de l'ORECE :

1. encourager la collaboration entre les ARN ;
2. encourager la collaboration entre les ARN et la Commission ;
3. conseiller la Commission, et sur demande, le Parlement européen et le Conseil ;
4. développer et diffuser des Best practices en matière de régulation ;

5. l'approbation et l'exécution du programme de travail à l'aide de groupes de travail européens permanents ;
6. sur demande, fournir une assistance en matière de régulation des ARN ;
7. émettre un avis sur les projets de décision, les recommandations et les directives de la CE ;
8. émettre des avis sur les projets de décision des ARN (article 7 et 7a) ;
9. émettre un avis sur la procédure de notification (article 7 ter) ;
10. être consulté sur les projets de recommandation concernant les marchés de produits et de services pertinents ;
11. émettre un avis sur les projets de décision concernant la détermination des marchés transnationaux ;
12. assister, à leur demande, les autorités réglementaires nationales dans le cadre des analyses de marché ;
13. émettre des avis sur les projets de décision et de recommandations en matière d'harmonisation (article 19) ;
14. régler des litiges transfrontaliers ;
15. émettre des avis sur les projets de décision en vue d'approuver ou d'éviter qu'une ARN ne doive prendre des mesures exceptionnelles (entre autres la séparation fonctionnelle) ;
16. projet de mesures concernant l'accès effectif au numéro d'alerte 112 ;
17. projet de mesures concernant l'exécution effective de la numérotation de la série 116 ;
18. assister la Commission dans l'élaboration de la liste minimum de services standard pour l'accès dégroupé ;
19. assister les ARN, à leur demande, en matière de fraude et de numérotation ;
20. émettre des avis axés sur les services commerciaux transfrontaliers ;
21. rapport annuel sur les développements dans le secteur des communications électroniques.

La participation est liée aux 4 assemblées ordinaires prévues par an (une par trimestre). Les livrables sont décrits dans le plan opérationnel annuel de l'IRG/ORECE et les 'project requirement documents' par groupe de travail européen.

3.2 ERGP

L'ERGP fait office d'organe de délibération, de discussion et d'avis à la Commission européenne dans le secteur des services postaux. L'ERGP doit organiser la concertation, la coordination et la collaboration entre les ARN indépendants dans les États membres, et entre ces autorités et la Commission européenne, en vue de consolider le marché interne des services postaux et de veiller à une application cohérente dans tous les États membres de la Directive 97/67/CE.

Le groupe a pour tâches principales :

1. la consolidation du marché interne des services postaux ;
2. conseiller et assister la Commission concernant toutes les matières liées aux services postaux ;
3. conseiller et assister la Commission concernant le développement du marché interne des services postaux et l'application cohérente dans tous les États membres du cadre réglementaire des services postaux ;
4. en concertation avec la Commission consulter en détail et à un stade précoce les acteurs du marché, les consommateurs et les utilisateurs finals.

La participation est liée aux 2 assemblées ordinaires prévues du CN par an (une par semestre) et l'assemblée plénière annuelle. Les livrables sont décrits dans le plan opérationnel annuel et les 'project requirement documents' par tâche ou sous-groupe.

3.3 UPU

L'IBPT a représenté la Belgique au Conseil d'administration de l'Union postale universelle (UPU) et y termine son second mandat. Cette organisation intergouvernementale tiendra son prochain Congrès à Doha du 25 septembre au 15 octobre 2012. Jusqu'à cette date, l'IBPT a pour objectif de veiller à assurer, en collaboration avec d'autres pays, la coordination des positions européennes en se focalisant sur le respect de l'acquis communautaire et sur le rôle que les autorités de régulation ont à jouer au sein de l'UPU.

3.4 RSC/RSPG/UIT/ETSI

Un point important à l'ordre du jour pour 2012 est la CMR-2012. De plus, l'approbation du premier RSPG constitue une étape attendue avec impatience.

Les activités internationales en matière de spectre radioélectrique forment une part importante de la tâche du Pool Attributions. La nature du spectre radioélectrique et des matières qui y sont liées est telle qu'ils dépassent les frontières nationales. Cet aspect est encore renforcé par l'aspiration à une utilisation harmonisée du spectre au sein de l'Europe.

Dans le cadre de l'Union européenne, le Pool Attributions participe aux réunions et aux activités du Comité pour le Spectre radioélectrique (CSR) et du Groupe pour la politique en matière de spectre radioélectrique (GPSR) au sein de la Direction générale de la Société de l'information de la Commission européenne. Le CSR est organisé quatre fois par an (à Bruxelles dans les locaux de la Commission européenne), alors que l'assemblée plénière du GPSR se réunit trois fois par an. Le GPSR compte au total quelque 5 groupes de travail que l'IBPT suit aussi activement :

1. un groupe de travail sur la révision de l'utilisation du spectre ;
2. un groupe de travail sur l'utilisation collective du spectre ;
3. un groupe de travail sur l'amélioration de la couverture large bande ;
4. un groupe de travail commun ORECE-GPSR sur la valeur sociale et économique du spectre et ;
5. un groupe de travail sur l'assistance UE pour les négociations internationales.

Les points importants à l'ordre du jour pour 2012 au sein de la CSR sont entre autres la détermination des conditions techniques harmonisées dans la bande 2 GHz, les problèmes de fréquences concernant le PMSE (Program Making and special Events) et la mise à jour de la décision pour les équipements à faible puissance. Concernant le GPSR, l'IBPT s'investira dans le [plan opérationnel](#) et plus précisément dans les activités liées à la couverture large bande et la valeur du spectre. Pour les activités du CSR et du RSPG une concertation a lieu avec les Communautés vue qu'elles sont compétentes en matière de radiodiffusion.

Au sein de la CEPT, le Pool Attributions participe tant aux réunions plénières de l'Electronic Communications Committee (ECC) qu'aux activités des groupes de travail Frequency Management (FM) et du Conference Preparatory Group (CPG) en préparation de la Conférence mondiale des radiocommunications de l'UIT (CMR-12).

Les sujets à l'ordre du jour de la CMR-12 couvrent de nombreuses bandes de fréquences, des fréquences les plus basses aux plus hautes dans la table d'attribution des fréquences à l'article 5 du règlement des radiocommunications. Beaucoup de points à l'ordre du jour portent sur des

critères techniques complexes et délicats de partage des fréquences et visent à permettre des services présentant des caractéristiques très différentes dans les mêmes bandes de fréquences ou des bandes de fréquences adjacentes. D'autres points à l'ordre du jour de la CMR-12 traitent de la future évolution des applications de radiocommunications et de la convergence des services. La conférence traite plus particulièrement d'un certain nombre de sujets importants liés aux services d'observation de la terre, comme les prévisions météorologiques et l'exploration spatiale, ainsi que d'autres services de radiocommunications pour l'aviation, la gestion du trafic aérien et les systèmes de radiodétermination par satellite. La Conférence mondiale des radiocommunications de l'UIT a lieu tous les trois ans.

Ici aussi une concertation a lieu avec les Communautés pour les activités de l'UIT.

Le Pool Attributions prend également part à la Conférence mondiale des radiocommunications de l'UIT (CMR-12) en tant que représentant de la Belgique, aux côtés du SPF Défense. En 2012, la CMR de Genève est inscrite au programme du 23 janvier au 17 février où l'IBPT codirige la délégation belge. Il est organisé au préalable une consultation sur les thèmes traités, qui est publiée sur le site Internet de l'IBPT.

En outre, certaines activités de standardisation sont encore suivies par l'Institut européen des normes de télécommunications (ETSI). L'ETSI organise deux fois par an une réunion générale des membres (en mars et en novembre) déterminant entre autres la politique et la stratégie. Par ailleurs, le Pool Attributions participe également aux réunions du comité technique TC-ERM (ETSI Radio Matters) qui se réunit trois fois par an et développe de nombreuses normes concernant les équipements de radiocommunications qui comportent aussi bien les paramètres essentiels de spectre radioélectrique que les paramètres de compatibilité électromagnétique. 3 réunions ERM sont prévues en 2012.

4 Procédure de conciliation des opérateurs

La procédure de conciliation devant l'IBPT aide les opérateurs à trouver des compromis lorsque ces derniers sont opposés l'un à l'autre dans le cadre d'un litige. Cette procédure favorise la fluidité du fonctionnement du marché grâce à une résolution plus rapide (environ six mois) des litiges entre les acteurs du marché. Les opérateurs l'ont « découverte » en 2011 et en l'espace de quelques mois, l'IBPT avait déjà clôturé avec fruit plusieurs dossiers de conciliation.

Le collège de conciliation se compose de trois membres effectifs, dont un membre du Conseil de l'IBPT et trois membres suppléants. La procédure de conciliation entre opérateurs est déterminée à l'article 14 de la loi du 17 janvier 2003 et est réglée en détail par l'AR du 5 mai 2006 fixant une procédure de conciliation devant l'IBPT.

5 Activités internationales de l'IBPT

5.1 Greffe

Le service du greffe comprend le secrétariat du Conseil, qui assiste le Conseil en tant que collègue, et le service de factage, qui traite le courrier entrant et sortant. Le service œuvre pour une simplification et une automatisation au sein de l'axe stratégique efficacité administrative du Plan stratégique.

En ce qui concerne la simplification, il est examiné sans cesse comment accroître la simplicité et l'efficacité de certaines procédures et dans le cadre de l'établissement de nouvelles procédures, cette priorité stratégique fait l'objet d'une attention particulière.

Dans le cadre de l'automatisation, l'introduction de la gestion électronique des documents aura un impact considérable sur ce service.

Dans le cadre de cette gestion électronique des documents, les gestionnaires de dossiers doivent dorénavant indiquer quelles pièces feront partie du dossier administratif de sorte que la constitution des dossiers administratifs puisse dorénavant se faire au niveau du service du greffe.

Outre les tâches précitées, le service se charge également de la répartition interne des questions parlementaires, de l'actualisation du site Internet du Conseil, de la préparation et du suivi des séances du Conseil (agenda, documents, procès-verbaux, engagements et communication), de l'organisation de décisions par e-mail et de l'actualisation de diverses listes récapitulatives (notamment les délégations octroyées sur la base de l'article 16, alinéas 2 et 3 de la loi sur le statut de l'IBPT).

L'objectif du service du greffe est d'être et de rester un instrument de gestion à part entière pour les Membres du Conseil, compte tenu des priorités stratégiques. Dès que la gestion électronique des documents aura été introduite, des KPI internes seront également établis.

Le greffe est le maître d'ouvrage du projet en matière de gestion électronique des documents.

5.2 Communication

Dans le cadre de l'axe stratégique « Dialogue et communication », l'IBPT s'efforce de développer une bonne communication avec les parties intéressées, y compris les médias.

Comme annoncé dans le plan stratégique dans ce contexte, l'IBPT travaille à la mise en place d'une cellule de communication. Une première étape a consisté en la désignation d'un porte-parole chargé des relations avec la presse. Celui-ci développe, en concertation avec le Président, une politique de presse active et réactive pour l'IBPT.

Concrètement, cela représente, pour la partie active, la diffusion d'une dizaine à une quinzaine de communiqués de presse sur une base annuelle. En ce qui concerne la partie réactive, toutes les questions de journalistes sont centralisées et reçoivent une réponse : sur une base annuelle, cela représente quelque 200 questions. Dans les deux cas, le but est de mettre en exergue les réalisations de l'IBPT de manière intelligible et accessible.

La cellule fait chaque jour à nouveau office d'interface entre le monde extérieur et les services de l'IBPT ; elle répond rapidement aux questions posées par téléphone ou par voie électronique. S'il s'agit de questions plus spécifiques, la cellule les envoie alors aux services et aux gestionnaires de dossiers concernés. À l'instar des autres services horizontaux, toute l'organisation est cliente de la cellule Communication. Par conséquent, la cellule apporte le soutien et communique les informations spécialisées par le biais d'une newsletter interne et de l'Intranet de l'IBPT.

La cellule Communication est le maître d'ouvrage du projet du nouveau site Internet de l'IBPT.

5.3 Comptabilité et budget

Le Service comptabilité veille à la perception correcte des recettes et au paiement des dépenses après évaluation critique. Le service encode les données de telle sorte qu'elles constituent immédiatement une source d'informations fonctionnelle pour la politique financière de l'IBPT.

Les tâches principales sont :

1. la perception correcte des recettes et le paiement correct des dépenses ;
2. la gestion correcte des comptes financiers de l'IBPT, tant sur le plan des recettes que des dépenses ;
3. le contrôle comptable des opérations financières, y compris l'utilisation de la caisse ;
4. l'établissement du compte annuel de l'IBPT.

En 2012, l'accent sera mis essentiellement sur le renforcement de la politique en matière de mauvais payeurs. Dans ce domaine, les délais de paiement seront appliqués de manière plus stricte et les factures impayées seront recouvrées par la voie juridique de façon plus systématique.

La politique budgétaire interne vise d'une part à protéger la structure financière saine nécessaire de l'IBPT et d'autre part, à réaliser le contrôle budgétaire de manière à garantir à tout moment que tous les engagements pris puissent être payés correctement et à pouvoir le cas échéant modifier les priorités avec la souplesse nécessaire. La tâche principale est constituée :

1. du planning budgétaire, le cas échéant également sur un plan pluriannuel ;
2. du suivi critique de l'exécution du budget, avec un rôle d'avertisseur ;
3. de l'analyse financière critique de projets politiques qui ont une répercussion financière ;
4. de l'adaptation des procédures financières internes afin de mieux garantir une exécution correcte.

Une attention particulière sera consacrée à ce dernier point en 2012 de manière à mieux comprendre et avoir davantage de prise sur l'exécution financière de la politique. Le but est d'accroître la transparence de la structure des dépenses et de contribuer au niveau interne à une responsabilisation globale.

5.4 Le service traduction

Grâce à sa contribution linguistique indispensable, le service traduction s'efforce de fournir un service de qualité aux clients internes de l'IBPT, qui contribue à renforcer l'image de marque de l'IBPT.

Le service veille à appliquer une politique linguistique uniforme, qui est essentielle à une communication sans faille et efficace avec toutes les parties prenantes.

Le service réalise cette politique linguistique en :

1. traduisant des textes multidisciplinaires en quatre langues : le français, le néerlandais, l'anglais et l'allemand ;
2. garantissant le contrôle de la qualité : révision de sites Internet internes et externes (site Internet IBPT, simulateur tarifaire, baromètre des prix, intranet, ...) et de toutes les publications (cela va du courrier, mails ou notes internes aux communiqués de presse, avis, décisions (d'analyse de marché) et consultations, ...) ;
3. donnant des conseils de nature linguistique (« taaltips » (recommandations linguistiques pour le néerlandais) sur l'intranet de l'IBPT, conseils linguistiques personnalisés par téléphone ou e-mail...).

Dans l'esprit de la responsabilisation accrue confiée au service traduction ; en 2012, le service s'applique à utiliser de manière optimale ses moyens actuellement disponibles afin de pouvoir continuer à répondre aux besoins croissants d'un IBPT en perpétuelle évolution.

Le service vise à augmenter son efficacité en suivant constamment l'évolution de la société de l'information en rapide évolution grâce au développement de ses processus opérationnels (entre autres par l'introduction d'un processus formalisé dans le cadre du système de gestion électronique des documents) et de moyens techniques de pointe.

5.5 IT : Mise à disposition d'outils opérationnels et efficaces

Le Service IT s'attelle à fournir une assistance par ordinateur 'de bout en bout' pour satisfaire les différents besoins de l'IBPT. Ses principales tâches sont liées aux équipements informatiques, logiciels, gestion des réseaux, développement et mise en production de solutions logicielles, ainsi que la gestion des projets IT.

L'helpdesk IT assiste les utilisateurs dans la résolution de différents problèmes logiciels ou matériels, mais veille aussi à la gestion du réseau, tant en ce qui concerne les serveurs, l'Intranet, les connexions, la protection, les bases de données, que l'entretien des applications existantes.

En 2012, la politique du Service IT sera orientée sur le soutien des projets suivants :

1. la gestion électronique des documents ;
2. le nouveau site Internet ;
3. le simulateur tarifaire ;
4. les développements de la base de données des tarifs sociaux ;
5. le projet FreLic (logiciel de gestion des fréquences-autorisations-comptabilité-contrôle) ;
6. la base de données « Réseaux et Services ».

Une partie des serveurs du Service IT va être renouvelée. Ce projet sera lié à l'intégration de serveurs virtualisés pour la gestion électronique des documents, ainsi qu'à la virtualisation de certains clients pour l'accès à distance à certaines applications lourdes. La mise en place devrait être achevée pour l'automne 2012.

Le projet de déploiement de cette nouvelle architecture de serveurs (le matériel a été acheté fin 2011) ambitionne de conclure la fusion de deux systèmes informatiques qui coexistaient avant 2009.

Le projet de déploiement du réseau Wifi à double SSID a pour objectif d'avoir une connectivité Wifi tant pour le personnel (pour faciliter le nomadisme et le travail par équipe) que pour les visiteurs. La capacité offerte à partir de mai 2012 sera de taille à répondre aux besoins en connectivité des participants aux réunions internationales organisées dans les locaux de l'IBPT.

5.6 Ressources humaines – Personnel - Formation

Les services Ressources humaines/Personnel/Formation effectuent des tâches de soutien des axes stratégiques « Culture » et « Efficacité administrative ». Ils fournissent d'une part un service de qualité pour le recrutement, le développement, l'engagement, la motivation et la conservation des collaborateurs IBPT et créent d'autre part la structure et les instruments nécessaires permettant aux membres du personnel d'assumer des responsabilités, de collaborer

de manière efficace et de mettre en pratique les objectifs opérationnels en connaissance de cause.

Ces services jouent évidemment aussi un rôle important dans la création d'une culture d'entreprise où les membres du personnel s'approprient les valeurs de l'IBPT et les transmettent dans leurs contacts avec le monde extérieur.

En 2012, les principales activités consistent à :

1. recruter du personnel qualifié supplémentaire (ingénieurs, économistes et juristes) afin que l'effectif du personnel soit mieux adapté aux tâches clé à effectuer. À cet effet, les démarches nécessaires sont entreprises afin de faire publier dans le courant de l'année une adaptation de l'arrêté royal du cadre organique. Celle-ci prévoit pour le régulateur IBPT une revalorisation des 15 emplois existants du niveau C et D vers le niveau universitaire A. Dès que cet arrêté aura été publié, les procédures de sélection des profils visés pourront effectivement commencer ;
2. organiser un examen de promotion vers le niveau A de sorte que les membres du personnel statutaires du niveau B et C puissent continuer à progresser dans leur carrière à l'IBPT.
Cet examen se compose de 5 parties : une partie générale, trois parties portant sur des matières spécialisées (droit administratif, économie et les institutions européennes) ainsi qu'une partie d'évaluation orale. Cette dernière partie ne sera organisée qu'en 2013. En guise de préparation à ces matières spécialisées, des formations, ouvertes à tous les membres du personnel de l'IBPT intéressés, sont organisées. L'IBPT espère ainsi offrir un instrument contribuant à la connaissance des matières par les membres du personnel qui y sont effectivement confrontés dans leur fonctionnement quotidien ;
3. introduire dans la pratique un système d'évaluation réformé où les membres du personnel auront un entretien de fonctionnement annuel au lieu d'un entretien semestriel. L'évaluation du système introduit en 2007 a en effet démontré que ce système contribuait certainement à avoir un feed-back structuré avec les membres du personnel afin de jauger régulièrement et de manière structurée la qualité du travail et la motivation. Par contre, l'évaluation du système a également montré qu'une évaluation semestrielle pèse lourd au sein de l'organisation, en particulier sur les responsables de service de niveau A qui, de ce fait, doivent consacrer trop de temps à l'administration du système d'évaluation. Grâce à cette simplification, les responsables de service pourront dégager plus de temps pour l'exécution des tâches clés de l'IBPT tout en contenant à profiter, grâce à l'évaluation annuelle du personnel, des atouts d'un système d'évaluation de qualité ;
4. L'audit et l'adaptation/la modernisation du système de travail à domicile afin que ce système devienne un système gagnant-gagnant. Il sera élaboré et soumise une proposition à la concertation syndicale, autorisant le travail à domicile et/ou le télétravail aux membres du personnel individuels compte tenu d'aspects fonctionnels et de considérations individuelles susceptibles d'entrer en considération à ce niveau ;
5. introduire des fonctions de coordination dans le niveau A comme cadre intermédiaire fonctionnel, là où c'est nécessaire. À cet effet, il sera publié en 2012 un arrêté ministériel déterminant les modalités du test d'aptitude que les candidats devront passer pour assumer une telle mission. L'organisation de ces tests sera confiée à un organisme professionnel, désigné par consultation du marché ;
6. préparer le dossier de pensions électroniques Capelo. Ce projet vise à remplacer progressivement tous les dossiers pensions papier par des dossiers électroniques. À cet

effet, toutes les données historiques de carrière de tous les membres du personnel statutaires et contractuels doivent être rassemblées et gérées dans une banque de données centrale. Cette banque de données doit permettre à tous les membres du personnel de s'informer à tout moment concernant leurs droits de pension et pas seulement au moment de leur mise à la retraite même. Dans le courant de 2012, toutes les données historiques des membres du personnel partant à la retraite en 2013, seront introduites dans la banque de données centrale et les objectifs à atteindre les années suivantes seront étudiés, afin de finaliser la totalité du projet pour fin 2015.

Les formations sont toujours organisées compte tenu de l'analyse des besoins du personnel, des services ou de l'IBPT dans son ensemble, en fonction de leurs évolutions. Il s'agit donc de projets transversaux pour lesquels nous pouvons mentionner les exemples suivants pour l'année 2012 :

1. formations visant à acquérir des connaissances sur le plan technique (introduction aux télécommunications numériques, formation concernant les réseaux Hybrid Fiber Coax) ;
2. formation visant à acquérir des connaissances sur le plan économique-juridique (formation en matière de régulation économique) ;
3. d'autres formations qui s'inscrivent dans le cadre de projets initiés par d'autres services. Ces projets peuvent être illustrés par les formations informatiques dans le cadre de la gestion de documents électronique ou du nouveau site Internet ;
4. une attention particulière au développement de chaque agent par le biais de différentes actions, par exemple en leur faisant suivre une formation individuelle ou des cours spécialisés en fonction des besoins individuels identifiés par les agents eux-mêmes ou leurs supérieurs hiérarchiques (comme une formation informatique). Pour une partie de ces formations, l'IBPT fait appel à l'Institut de Formation de l'Administration fédérale (IFA) (un département du service public fédéral Personnel et Organisation (SPF P&O) qui a pour tâche spécifique la formation des fonctionnaires fédéraux) ;
5. organisation de workshops internes qui stimulent l'échange de connaissances entre les services.

5.7 Activités du service juridique

Le service juridique exerce un rôle important dans la préparation de la réglementation, dans la coordination des litiges et dans le support juridique pour les actes de l'IBPT.

5.7.1 Le support juridique des actes de l'IBPT

Le service juridique est un service horizontal, qui apporte son soutien aux autres services de l'IBPT. Le service est en effet associé à l'ensemble du processus décisionnel des projets qui émanent des différents services de l'IBPT, en particulier en ce qui concerne les analyses de marché et l'exécution des décisions. Cette collaboration dans le cadre de l'établissement des décisions en renforce la sécurité juridique.

Le service juridique de l'IBPT fournit également des avis ou remet des analyses de sa propre initiative ou à la demande de différents services. Le service est par exemple associé à l'attribution de tous les marchés publics (rédaction du cahier des charges pour l'attribution des marchés) de l'IBPT, ainsi qu'au suivi des marchés publics en général. Enfin, le service juridique diffuse de manière proactive des informations juridiques en tenant compte des ouvrages les plus récents en matière de législation, de jurisprudence et de doctrine. Son rôle s'étend à la formation du personnel dans les domaines juridiques relevant de la compétence de l'IBPT.

5.7.2 La coordination du contentieux

Le service juridique de l'IBPT assure la coordination des recours en justice, par la mise en œuvre d'un processus impliquant d'autres services de l'IBPT ainsi que les avocats de l'IBPT. Ces recours visent principalement les décisions adoptées par l'IBPT. Le cas échéant, il est demandé à l'IBPT d'assurer également la coordination des litiges de l'État belge portant sur les télécommunications ou les services postaux. Selon les procédures, des échanges peuvent également avoir lieu entre l'IBPT et d'autres autorités fédérées, fédérales ou européennes.

L'introduction d'un recours en justice suppose la désignation ponctuelle d'un ou de plusieurs avocats, afin de représenter et défendre l'IBPT durant la procédure devant une juridiction déterminée (Cour constitutionnelle, Cour de cassation, Cour d'appel, Conseil d'État ou autres juridictions). La désignation s'accompagne de la transmission de l'acte introductif d'instance, lui-même communiqué au service à l'origine de la décision litigieuse pour premiers commentaires. Selon la juridiction saisie, l'introduction d'un recours est soit, accompagnée de la fixation d'une audience introductive d'instance, qui servira essentiellement à fixer un calendrier de procédure, soit suivie de délais légaux qui jalonnent la procédure.

Quelle que soit l'hypothèse, cette première phase est dédiée à la production du dossier administratif de l'IBPT qui réunit l'ensemble des documents qui ont permis à l'autorité de prendre sa décision en connaissance de cause. Avec l'aide du service concerné de l'IBPT qui lui fournit les pièces nécessaires, le service juridique compose le dossier administratif à l'origine de la décision litigieuse en veillant particulièrement au respect des secrets d'affaires des entreprises concernées. Cette phase suppose donc un dialogue entre services et entre le service juridique et les tiers, auteurs de documents potentiellement confidentiels.

Les phases ultérieures, à chaque date fixée, consistent en la rédaction de conclusions ou d'observations. Durant cette phase, le service juridique planifie et coordonne le travail de rédaction des avocats, de fourniture d'informations, de relecture et de correction des actes de procédure. Cette phase implique la fixation de délais pour les avocats ainsi que pour les services impliqués dans le processus à l'origine de la décision contestée. Ces délais jalonnent l'échange de contributions et d'informations. Le service juridique assume au final la communication d'instructions et d'informations aux avocats de l'IBPT de manière à garantir la cohérence des positions de l'IBPT.

Enfin, le service juridique participe à la préparation des plaidoiries et assiste, le cas échéant, les avocats lors de celles-ci.

Les recours qui supposeront une intervention du service juridique en 2012 sont les suivants.

| N° | Juridiction | Demandeur(s) | Objet du recours | Action en 2012 |
|----|-------------------------------|--|--|--|
| 1 | Cour d'appel de Bruxelles | KPN, Mobistar (Intervenant : Belgacom | Recours en annulation de la Décision du Conseil de l'IBPT du 29 juin 2010 relative à la définition des marchés, l'analyse des conditions de concurrence, l'identification des opérateurs puissants et la détermination des obligations appropriées pour le marché 7 : terminaison d'appels | Arrêt attendu au fond. Suivi par le service juridique. |
| 2 | Tribunal de première instance | Belgacom | Recours visant la Récupération des droits d'autorisation 2 G suite à la modification de | Jugement définitif reporté dans l'attente de l'arrêt |

| | | | | |
|---|---------------------------|---|---|--|
| | | | l'article 30 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques par la loi du 15 mars 2010 | de la Cour européenne et/ou la Cour constitutionnelle (point 3). |
| 3 | Cour constitutionnelle | Belgacom (Intervenants : Mobistar et KPN) | Recours contre la modification de l'article 30 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques par la loi du 15 mars 2010 | Arrêt de la Cour constitutionnelle probablement en 2012 (après la réponse à la question préjudicielle par la Cour européenne). Suivi par le service juridique. |
| 4 | Cour d'appel de Bruxelles | AIESH, Brutélé, Tecteo, Coditel (demandeurs et intervenants). Belgacom (intervenant pour la suspension et demandeur pour l'annulation) Mobistar et Telenet (intervenants pour la suspension et l'annulation). | Recours en suspension et en annulation des décisions de la CRC du 1er juillet 2011 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle sur le territoire néerlandophone, le territoire bilingue de Bruxelles-Capitale, sur le territoire germanophone et sur le territoire francophone | Conclusions en suspension et plaidoiries suivies par le service juridique. Arrêt sur la suspension attendu en 2012. Suivi par le service juridique. |
| 5 | Cour d'appel de Bruxelles | Belgacom (Intervenants : Brutele, Telenet, Tecteo) | Recours en annulation de la Décision de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés de l'Internet haut débit. | Les suites de ce recours sont liées en termes de calendrier au sort du litige n°4. Conclusions en 2012 coordonnées par le service juridique. |
| 6 | Cour d'appel de Bruxelles | Bpost | Recours en annulation de la Décision du Conseil de l'IBPT du 20 juillet 2011 concernant les tarifs conventionnels de bpost pour l'année 2010 | Conclusions, arrêt et suite, attendus en 2012. Suivi par le service juridique. |
| 7 | Cour d'appel de Bruxelles | Belgacom | Recours en annulation de la Décision du Conseil de l'IBPT du 11 août 2011 concernant les offres de référence BRUO/BROBA/WBA VDSL2/BROTSoLL 2010 (Open Calendar, Certified Technicians et BROBA Ethernet Dedicated VLAN) | Suivi par le service juridique. |

| | | | | |
|----|---------------------------|---|---|--|
| 8 | Cour d'appel de Bruxelles | Boone et consorts. (Intervenants : Telenet-Tecteo-Bidco | Recours en annulation contre décision du Conseil de l'IBPT du 14 juillet 2011 concernant l'octroi à Telenet-Tecteo-Bidco de droits d'utilisation pour les bandes de fréquence 1950,1-1964,9/2140,1-2154,9 MHz (autorisation 3G). | Conclusions en 2012. Suivi par le service juridique. |
| 9 | Cour d'appel de Bruxelles | KPN | Recours en annulation contre la décision du Conseil de l'IBPT du 3 novembre 2011 imposant à KPN de mettre fin au non-respect de l'article 3, § 1er, de l'AR du 18 janvier 2001 | Plaidoiries à l'audience d'introduction. Suivi par le service juridique. |
| 10 | Cour d'appel de Bruxelles | Telenet | Recours en annulation contre la décision du Conseil de l'IBPT du 29 novembre 2011 visant l'imposition d'une amende administrative à Telenet pour le non-respect de l'article 108, §2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques | Conclusions attendues en 2012. Suivi par le service juridique. |
| 11 | Conseil d'État | IBPT | Recours en (suspension et ?) contre l'Arrêté du Gouvernement flamand du 12 octobre 2007 fixant le plan de fréquences digital pour les fournisseurs de réseaux de radiodiffusion et de télédiffusion | Arrêt attendu en 2012. Suivi des conséquences par le service juridique. |

5.7.3 La préparation de la réglementation

L'IBPT a été créé sous forme d'un organisme public de type A par la loi postale. Sous cet ancien statut, il a été le principal rédacteur des projets de textes réglementaires dans le secteur postal et dans celui des télécommunications. La loi sur le statut IBPT a doté l'IBPT d'une personnalité juridique autonome, distincte de celle de l'État.

Devenu régulateur indépendant en avril 2003, l'IBPT a surtout été chargé par le législateur de veiller au respect de la réglementation sectorielle et de sa mise en œuvre dans les matières relatives aux services postaux et aux télécommunications ainsi que, depuis mars 2007, dans les matières relatives à la radiodiffusion sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

Il relève des missions légales de l'IBPT de faire au Ministre en charge des **propositions** de mesures d'exécution – arrête royal ou ministériel – dans les cas prévus par la loi, bien que cela soit relativement exceptionnel. La loi prévoit en effet plus fréquemment que les mesures d'exécution soient adoptées sur **avis** préalable de l'IBPT, ce qui ne fait pas obstacle à ce qu'un projet réglementaire puisse être joint audit avis, que ce soit d'initiative ou à la demande du ministre. En raison de son expertise, il est d'usage que l'IBPT assiste le ministre dans la préparation de la législation fédérale ou dans l'analyse de la législation communautaire, comme c'est le cas actuellement pour la transposition des directives 2009/140/CE (« Mieux légiférer ») et 2009/136/CE (« Droits des citoyens »). Cette tâche comporte également le suivi et l'assistance fournie au ministre dans le cadre des procédures d'infraction européennes relatives au secteur des postes et des télécommunications. Il est également d'usage que la consultation

publique portant sur les projets de réglementation sectorielle soit organisée par l'intermédiaire de l'IBPT.

Dans le domaine des communications électroniques, ces activités de l'IBPT sont, elles aussi, financées par le secteur, conformément aux dispositions européennes. L'article 29 de la LCE prévoit en effet que les redevances administratives perçues par l'IBPT servent notamment à « l'établissement (...) de la législation ».

Il importe de souligner que l'IBPT ne maîtrise pas le calendrier pour l'exécution de ces missions-là. Il est en général déterminé par le ministre, en fonction de priorités politiques. L'IBPT se doit toutefois d'attirer l'attention du ministre sur les mesures réglementaires qui lui permettraient de mieux remplir ses tâches de régulateur indépendant, le cas échéant en lui soumettant une proposition de texte réglementaire. Comme indiqué dans l'introduction, la mention ou non dans les fiches des mesures réglementaires à prendre n'est pas liée à l'importance ou la priorité à donner aux mesures en question.

5.7.4 Relevé des chantiers législatifs en cours

Les projets de législation nouvelle en cours de traitement ont tous trait à la mise en œuvre de directives européennes. De plus, le tableau joint à la section 6 donne un aperçu général des mesures exécutant la législation qui doit encore être adoptée.

5.7.4.1 Directives « communications électroniques » de 2009 :

La Directive 2009/136/CE (« Droits des citoyens ») et la Directive 2009/140/CE (« Mieux légiférer ») devaient être transposées par les États membres pour le 25 mai 2011. En raison du retard, une procédure d'infraction est pendante auprès de la Commission européenne. Au niveau de l'État fédéral, ces directives seront transposées par deux projets de loi.

Diverses étapes doivent encore être franchies en vue de l'adoption de ces textes :

- Comité de concertation (02/2012)⁵ ;
- Conseil des ministres en cas de modification par le Comité de concertation (03/2012) ;
- Conseil d'État en cas de modifications substantielles (04/2012) ;
- Chambre des Représentants (03 ou 05/2012) ;
- Sénat (04 ou 06/2012).

L'adoption de la nouvelle législation permettra également de mettre un terme à la procédure d'infraction 2006/2390, initiée par la Commission européenne, qui a entraîné la condamnation de la Belgique par arrêt C-222/08 du 6 octobre 2010 pour violation de la directive 2002/22/CE (« Service universel »).

Cette législation permettra à l'IBPT d'exercer de nouvelles compétences et d'appliquer de nouvelles procédures.

5.7.4.2 Directive « Conservation des données » de 2006 :

La Directive 2009/64/CE devait être transposée par les États membres pour le 15 septembre 2007 (et pour le 15 mars 2009 en ce qui concerne certains aspects). Les textes (projets de loi et projet d'arrêté royal) ont été préparés par l'IBPT, mais le dossier n'a pas encore pu faire l'objet d'un accord politique.

La Commission européenne a interpellé la Belgique à ce sujet fin 2011.

⁵ Les dates figurant entre guillemets ont une valeur indicative.

6 Tableau des mesures d'exécution qui doivent encore être adoptées

Le présent tableau reprend une liste non exhaustive des arrêtés royaux ou ministériels à adopter pour le secteur des communications électroniques et le secteur postal. Les considérations par rapport aux mesures d'exécution déjà mentionnées dans certaines fiches, n'ont aucun impact sur l'importance et le degré d'urgence des mesures d'exécution qui ne sont pas mentionnées dans les fiches mais bien dans ce tableau-ci.

L'astérisque signifie qu'un texte existe déjà et a déjà été transmis antérieurement au ministre compétent.

La lettre « P. » fait référence à la version modifiée d'un article après 2^{ème} lecture des projets de lois « paquet transposition des directives ».

Description de la méthode retenue :

- la colonne 1 indique l'objet des arrêtés à adopter, répartis en fonction des lois concernées et de la matière ;
- la colonne 2 reprend les bases légales qu'exécutent les arrêtés ;
- la colonne 3 décrit la mission de l'IBPT (proposition ou avis) ;
- la colonne 4 reprend la référence aux textes européens (directives ou décisions) ;
- enfin, la colonne 5 reprend les arrêtés nécessitant une délibération du Conseil des Ministres (et dont l'adoption demande par définition plus de temps).

| OBJET DES AR A PRENDRE | BASE LEGALE | PROPOSITION / AVIS IBPT | UE | DÉLIB. CONSEIL DES MINISTRES |
|--|-------------------------------|--------------------------------|-------------|-------------------------------------|
| INFRASTRUCTURES CRITIQUES | Loi du 1 juillet 2011 | | | |
| AR contenu du plan de sécurité de l'exploitant | 13 | / | 2008/114/CE | |
| STATUT IBPT | Loi du 17 janvier 2003 | PROPOSITION / AVIS IBPT | UE | DÉLIB. CONSEIL DES MINISTRES |
| AR échange d'informations (+ extension) * | 14, § 2, 3° | Avis | | |
| AR règlement intérieur et procédures * | 22 | Avis | | X |
| AR organigramme | 26, al 2 | Proposition | | |
| AR statut du personnel * | 26, al 3 et 4 | Proposition | | |
| AR formation du personnel * | 26, al 3 | Proposition | | |
| AR approbation des frais d'investissement et d'entretien des bases de données | 30, § 5 | / | | X |
| AR modalités du transfert au SPF Economie | 31/1 | / | | X |
| DATA RETENTION | Loi du 13 juin 2005 | PROPOSITION / AVIS IBPT | UE | DÉLIB. CONSEIL DES MINISTRES |
| AR conditions enregistrement et conservation données par fournisseurs divers et revendeurs | 9, §7, al 1 ^{er} | Avis | | X |

| | | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------------|-------------|-------------------------------------|
| AR conditions de conservation * | 126, § 1 | Avis | | X |
| AR modalités collaboration entre opérateurs | 131, al 2 | Avis | | |
| INTERCEPTION | Loi du 13 juin 2005 | PROPOSITION / AVIS IBPT | UE | DÉLIB. CONSEIL DES MINISTRES |
| AR mesures techniques et administratives pour permettre l'identification de l'appelant, repérage, localisation, écoutes, prise de connaissance, enregistrement des communications privées | 9, §7, al 2 | Avis | | X |
| AR mesures techniques et administratives de l'identification de l'appelant | 127, §1, al 1 ^{er} | Avis | | |
| ACCÈS AU MARCHÉ | Loi du 13 juin 2005 | PROPOSITION / AVIS IBPT | UE | DÉLIB. CONSEIL DES MINISTRES |
| AR transparence coûts et droits | 29 § 2 | Avis | | |
| AR conduite et modalités des droits | 30, § 2 | Avis | | |
| AR phone shops et sous-traitants | 47 | Avis | | |
| AR notification de cryptographie | 48 | Avis | | |
| AR autres activités de communications électroniques | 49 | Avis | | X |
| AR modèle et méthodologie comptable | 66, § 3 | Avis | | |
| ACCÈS (RÉGULATION ÉCONOMIQUE) | Loi du 13 juin 2005 | PROPOSITION / AVIS IBPT | UE | DÉLIB. CONSEIL DES MINISTRES |
| AR accord accès ou interconnexion * | 53 | Avis | | |
| FRÉQUENCES | Loi du 13 juin 2005 | PROPOSITION / AVIS IBPT | UE | DÉLIB. CONSEIL DES MINISTRES |
| AR utilisation de la bande 800 MHz pour la large bande sans fil | 18, 20, 30, 39, § 2 | Avis | 2012/xxx/CE | |
| AR redevances GSM-Rail * | 11 Loi du 12 décembre 2006 | Avis | | X |
| AR réseaux privés (corrections) | 14, 18, 20, 23, 30, 39, 42, 4 | Avis | | X |
| AR prescriptions techniques cct utilis° radiofréquences non exclus. destinées à signaux radiodiffusion | 14, al 1 ^{er} | Avis | | X |
| AR prescriptions techniques cct attrib° radiofréquences destinées exclus. à signaux radiodiffusion | 14, al 2 | Avis | | X |
| AR police générale des ondes | 16 | Avis | | X |
| AR GSM à bord des avions * | (18) et 39, § 2 | Avis | 2008/294/CE | X |
| AR GSM à bord des navires | 18 et 39, §2 | Avis | 2010/166/CE | |

| | | | | |
|---|----------------------------------|--------------------------------|-------------|-------------------------------------|
| AR sémaphonie * | 18, 29, 39, § 2 | Avis | | X |
| AR restrictions technologiques | 18, § 1/1 | Avis | 2009/140/CE | |
| AR restrictions proportionnelles et non-discriminatoires concernant les types de services de communications électroniques proposés | 18, §1/2, al 2 | | | |
| AR spectrum trading : modalités transfert ou location des droits d'utilisation des radiofréquences | 19, §1, al 4 | Avis | 2009/140/CE | X |
| AR détermination du droit d'utilisation | P. 19, § 2 | Avis | | |
| AR service radiomaritime : règles générales | 39, § 2 | Avis | | |
| Obligations des titulaires et conditions à remplir par les stations et les réseaux autorisés | 39, § 3 | Proposition | | |
| AR radioamateurs : règles générales | 39, § 2 | Avis | | |
| Obligations des titulaires et conditions à remplir par les stations et les réseaux autorisés | 39, § 3 | Proposition | | |
| AR services mobiles par satellite * : règles générales | 39, § 2 | Avis | | |
| Obligations des titulaires et conditions à remplir par les stations et les réseaux autorisés | 39, § 3 | Proposition | | |
| INSTALLATION DE FACILITÉS | Loi du 13 juin 2005 | PROPOSITION / AVIS IBPT | UE | DÉLIB. CONSEIL DES MINISTRES |
| AR gestion de base de données partage de sites d'antennes * | 27, § 3 | Avis | | |
| AR utilisation partagée d'autres sites | 28 | Avis | 2009/140/CE | |
| NUMÉROTATION | Loi du 13 juin 2005 | PROPOSITION / AVIS IBPT | UE | DÉLIB. CONSEIL DES MINISTRES |
| AR fixant les modalités d'obtention et d'exercice des droits d'utilisation de numéros | P.11, § 1, al 1 ^{er} | Avis | | |
| AM Autorisation ad hoc Ministre à l'IBPT à fixer conditions provisoires obt et exercice dans l'attente de l'AR 11§1e. 11, § 1er 11, § 1 | P.11, § 3, al 1 ^{er} | Avis | | |
| AR modalités de l'obligation de couverture | P. 11, § 7, al.2, 1°-4° | Avis | 2009/136/CE | |
| PROTECTION DES UTILISATEURS FINALS | Loi du 13 juin 2005 | PROPOSITION / AVIS IBPT | UE | DÉLIB. CONSEIL DES MINISTRES |
| AR contenu fiche d'informations des op. aux utilisateurs finals | P. 111, §2, al 1 ^{er} | Avis | | |
| AR communication d'informations lorsqu'un utilisateur final change d'opérateur | P.111/2, § 1, al 1 ^{er} | Avis | | |

| | | | | |
|--|-----------------------------------|--------------------------------|-------------|-------------------------------------|
| AR mécanismes de contrôle des coûts | P.112 | Avis | 2009/140/CE | |
| AR temps d'attente | P.116, 2e | Avis | | X |
| AR – temps de réponse (helpdesk) | P. 116, al 3 | Avis | | X |
| AM facture impayée* | 119, § 1 | Avis | | |
| PRIVACY | Loi du 13 juin 2005 | PROPOSITION / AVIS IBPT | UE | DÉLIB. CONSEIL DES MINISTRES |
| AR services complémentaires (facilités supplémentaires) | P.121, § 1, al 1er | / | | |
| AR usage déraisonnable et indemnité | 130, §2, al 3 | Avis | | |
| AR procédures utilisation malveillante d'un service ou d'un réseau de communications électroniques | 130, §6, al 1 ^{er} | Avis | | |
| AR modalités de conservation des données d'identification de l'abonné appelant | 130, §6, al 3 | Avis | | |
| AR droit de consultation annuaires et données personnelles | 133, § 2 | Avis | | |
| SERVICES D'URGENCE | Loi du 13 juin 2005 | PROPOSITION / AVIS IBPT | UE | DÉLIB. CONSEIL DES MINISTRES |
| AR liste des utilisateurs prioritaires | P. 115, al 1er, 1 ^o /1 | Avis | | |
| AR liste des autres services, numéros d'appel, numéros d'urgence aux coûts des opérateurs | P. 107, § 1, al. 2 | Avis | 2009/140/CE | |
| AR conditions et modalités des mesures pour garantir un accès ininterrompu aux services d'urgence | P. 107, § 1/1, al. 2 | Avis | | |
| AM accessibilité par SMS | 107, § 2/1, al. 4 | Proposition | | |
| AR modalités de fonctionnement du fonds des services d'urgence* | 107, § 5, al 6 | / | | X |
| AR paramètres sur base desquels les coûts sont calculés | 107, § 5, al 6 | / | | X |
| AR règles du remboursement d'une éventuelle surcompensation | 107, § 5, al 6 | / | | X |
| SITUATIONS DE CRISE | Loi du 13 juin 2005 | PROPOSITION / AVIS IBPT | UE | DÉLIB. CONSEIL DES MINISTRES |
| AR réquisitions pour sécurité ou santé, ordre public ou défense : interdiction | 4, §1, al 1 ^{er} | / | | X |
| AR réquisitions pour sécurité ou santé, ordre public ou défense : interdiction : mesures d'urgence | 4, §1, al 2 | / | | X |
| AR situation exceptionnelle : mesure d'urgence + dédommagement éventuel | 4, § 2 | / | | X |
| AR composition de la Commission mixte des | 4 | / | | |

| | | | | |
|--|-------------------------------------|--------------------------------|-------------|-------------------------------------|
| télécommunications* | 106, §1, al 1 ^{er} | Avis | | |
| AR liste opérateurs collaborant avec la défense civile, conditions et modalités de cette collaboration | | | | |
| AR liste opérateurs qui collaborent avec la Commission mixte des télécommunications, conditions et modalités de cette collaboration | 106, §1, al 2 | Avis | | |
| AR liste des opérateurs et modalités de mise à disposition des lignes louées | 106, §1, al 3 | Avis | | |
| AR mesures nécessaires pour garantir la continuité du trafic prioritaire dans des situations exceptionnelles | 106, § 2 | Avis | | |
| AR liste des utilisateurs prioritaires | P. 4/1, § 1, al 1er, 2 ^o | Avis | | |
| AR priorité d'accès entre utilisateurs prioritaires, le cas échéant par groupe d'utilisateurs | P. 4/1, § 1, al. 2 | / | | |
| AR délai implémentation des mesures par les opérateurs | P. 4/1, § 1, al. 3 | / | | |
| AR services de communications électroniques fixes que les opérateurs fournissent en priorité en cas de saturation ou de surcharge de leurs réseaux | P. 4/1, § 2 | / | | |
| AR conditions et modalités afin d'assurer l'intégrité d'un réseau et la continuité des services, comme la disponibilité des services téléphoniques publics | P. 114, § 3, al. 2 | Avis | 2009/140/CE | |
| AR des conditions des organismes indépendants + modalités du contrôle de sécurité | P. 114/2, al. 2 | Avis | | |
| AR liste des installations dispensées | 151 | / | | X |
| SERVICES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL | | | | |
| AR i-lines * | 106 § 3 | / | | |
| AR autres missions d'intérêt général | 106, § 4 | Avis | | X |
| AR tarifs téléphonique spécial presse | 106, § 5 | Avis | | |
| SERVICE UNIVERSEL | Loi du 13 juin 2005 | PROPOSITION / AVIS IBPT | UE | DÉLIB. CONSEIL DES MINISTRES |
| AR règles du fonctionnement du système de prépaiement | P. 117 | Avis | | |
| AR dérogation/compléter l'annexe | 69, § 2 | / | | X |
| AR modalités de transfert des bénéficiaires d'un opérateur non désigné vers un opérateur désigné | P. 74, § 2, al. 2 | / | 2002/22/CE | |
| AR fixant le contenu et les modalités de la déclaration par un opérateur de fourniture de la composante sociale du SU | P. 74, § 3, al. 2 | Proposition | 2002/22/CE | |
| AR modalités de transfert des bénéficiaires d'un opérateur qui | P. 74, § 3, al. 3 | / | 2002/22/CE | |

| | | | | |
|--|---|------------------------------------|--------------------------|---|
| n'a pas introduit de déclaration auprès d'un opérateur qui a déposé cette déclaration ou est désigné | | | | |
| AR de détermination du montant max. des frais de gestion du fonds AR déterminant modalités de fonctionnement du mécanisme | P. 74/1, § 4, al. 5 P. 74, § 5 | / / | 2002/22/CE 2002/22/CE | X |
| AR dispense de renseignements téléph. | P. 79, § 2 | Avis | 2002/22/CE | X |
| AR statut et règlement du fonds pour le service universel des communications électroniques* | 92, § 1 | Avis | | X |
| AR de détermination du montant maximum des frais de gestion du fonds | 92, § 4 | | | |
| AR tranches du chiffre d'affaires, ainsi qu'un coefficient de pondération | 97 | Avis | | X |
| AR autres missions d'intérêt général | 105 | Avis | | |
| AM paiements échelonnés * | 118 | Avis | | |
| AR Accès à Internet fonctionnel | P. Annexe 16, al 2 | Avis | | |
| AR modalités répartition géog. du nombre de postes téléphoniques publics | annexe 24 | Avis | | X |
| AR exigences de base nouveaux postes téléphoniques publics | annexe 27 | Avis | | |
| AM facteur de correction AM coefficient de pondération | annexe 35, al 2 annexe 35, al 3 | Avis Avis | 2009/140/CE | |
| AR méthode d'évaluation coût net de la composante sociale du SU | P. annexe 45/1, al. 5 | Proposition | | |
| SERVICE UNIVERSEL SECTEUR POSTAL | Loi du 21.03.91 | PROPOSITION / AVIS IBPT | UE | DÉLIB. CONSEIL DES MINISTRES |
| AR interruption/arrêt du SU - critères incidence substantielle | 142 | / | | |
| AR évolution tarifaire du SU (price cap) * | 144ter, § 1, 1°, al. 3 | / | 2008/06/CE | X |
| AR qualité SU- mesures correctrices | 144quater, § 3 | Avis | | |
| AR désignation du prestataire du SU* | 144octies, § 2, al. 2 | Proposition | 2008/06/CE | X |
| AR compensation du SU - modalités de paiement* | 144novies, al. 4 | / | | X |
| AR calcul du coût net du SU* | 144undecies, § 1, al. 7 | Avis | 2008/06/CE | X |
| AR envois recommandés * | 148bis, § 1, 1, al. 1 | / | | X |
| AR précision des caractéristiques des services et des envois non SU | 148sexies, § 4, al. 2 | / | | X |
| PROTECTION DES UTILISATEURS POSTAUX | Loi du 21 mars 1991 Loi du 6 juillet 1971 Loi du 17 janvier 2003 | PROPOSITION / AVIS IBPT | UE | DÉLIB. CONSEIL DES MINISTRES |

| | | | | |
|--|--|--------------------------------|-----------|-------------------------------------|
| AR modalités pratiques relatives à la réception de plaintes par le service de médiation | 43ter, § 4, al 8, Loi 1991 | / | | |
| AR composition et fonctionnement du Comité consultatif * | 47, § 1er Loi 1991 (+ 8, § 2 Loi 2003) | / | | X |
| AR traitement des envois non-distribuable* | 148bis, § 1er loi 21/03/1991 | / | | X |
| AR conditions concernant la confidentialité de la correspondance, la protection des données, la protection de l'environnement et l'aménagement du territoire, la sécurité du réseau en ce qui concerne le transport de matières dangereuses, le respect des conditions de travail et des régimes de sécurité sociale prévus par des dispositions législatives, réglementaires ou administratives et/ou par les conventions collectives négociées entre partenaires sociaux | 148bis, § 1, 1er tiret, al 2 Loi 1991 | / | | X |
| AR transport de matières dangereuses * | 148novies Loi 1991 | / | | X |
| AR Responsabilité extracontractuelle - dommages et intérêts * | 14 Loi 1971 | / | | |
| SITUATIONS DE CRISE | Loi du 21 mars 1991 | PROPOSITION / AVIS IBPT | UE | DÉLIB. CONSEIL DES MINISTRES |
| AR opérations postales qui peuvent être ralenties/ différées lorsque la sécurité publique, la santé publique, l'ordre public ou la défense l'exigent | 148octies | / | | X |

ABRÉVIATIONS

ADSL : Asymmetric Digital Subscriber Line

AIESH : Association Intercommunale d'Électricité du Sud-Hainaut

ARN : autorité réglementaire nationale

ATM : Asynchronous Transfer Mode

BEREC : Body of European Regulators for Electronic Communications

BRIO : Belgacom Reference Interconnect Offer

BROBA : Belgacom Reference Offer Bitstream Access

BROTSoLL : Belgacom Reference Offer for Terminating Segments of Leased Lines

BRUO : Belgacom Reference Unbundling Offer

CA : Council of Administration ou Conseil d'administration

CB : Citizens' Band

CBPL : Commission de la protection de la vie privée

CEPT : Conférence européenne des administrations des postes et télécommunications

COCOM : Communications Committee

Comixtelec : Commission mixte des télécommunications

CPP : Calling Party Pays

CPS : Carrier Pre-Selection

CRC : Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques

CSA : Conseil supérieur de l'audiovisuel

CSC : Carrier Select Code

CSR : Comité du Spectre radioélectrique

DNS : Domain Name System

DSLAM : Digital Subscriber Line Access Multiplexer

DVB-T : Digital Video Broadcasting - Terrestrial

ECC : Electronic Communications Committee ou Comité pour les communications électroniques

EMC : compatibilité électromagnétique

ENISA : European Network and Information Security Agency (Agence européenne pour la sécurité des réseaux et de l'information)

ERGP : European Regulators Group for Postal services

ERO : European Radiocommunications Office

ESA : European Space Agency ou Agence spatiale européenne

ETSI : European Telecommunications Standard Institute (Institut européen des normes de télécommunications).

EWG : Expert Working Group

FCCU : Federal Computer Crime Unit

FTE (ou ETP) : Full-time equivalent (équivalent temps plein)

Gsm : Global System for Mobile communications

HAREC : Harmonised Amateur Radio Examination Certificate

HCM : Harmonised Calculation Method

IARN : International Audiotex Regulators Network

IP : Internet Protocol

IPTV : Internet Protocol Television

IRG : Independent Regulators Group

LCE : Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

LEGBAC : Limited Exploratory Group on Broadcasting to Aeronautic Compatibility

Loi postale : Loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques

Loi sur le statut IBPT : Loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges

LRIC : Long-Run Incremental Cost

LTE : (3GPP) Long Term Evolution

M2M : Machine to Machine

MSS : Mobile Satellite Services

MTR : Mobile Termination Rate

NAT : Network Address Translation

NCS : service national de contrôle du spectre

NGN : Next Generation Network

NGA : Next Generation Access

NOT : Nationaal Overlegplatform Telecommunicatie (plate-forme de concertation nationale sur les télécommunications)

ROC : Restricted Operator's Certificate

RSPG : Radio Spectrum Policy Group

R&TTE : Radio and Telecommunications Terminal Equipment

SDSL : Symmetric DSL

SLIM : Simpler Legislation for the Single Market

SMP (Significant Market Power) : opérateur puissant

SRC : Short Range Certificate

TCAM : Telecommunications Conformity Assessment and Market Surveillance

T-DAB : Terrestrial Digital Audio Broadcasting

UIT : Union internationale des télécommunications

UMTS : Universal Mobile Telecommunications System (système de télécommunications mobiles universelles)

UPU : Union Postale Universelle

VAS : Value added service

VDSL : Very High Rate DSL

VHF : Very High Frequencies

VoIP : Voice over IP

VRM : Vlaamse Regulator voor de Media (régulateur flamand des médias)

VSA : Voice Stream Access

WAPECS : Wireless Access Policy for Electronic Communications Services

WBA : Wholesale Broadband Access

Wimax : Worldwide interoperability for Microwave Access

WRC : World Radio Conference

xDSL : Digital Subscriber Line