

Consultation concernant le projet plan opérationnel 2020

Comment réagir au présent document ?

Jusqu'au 31 janvier 2020
Uniquement par e-mail à consultation.sg@ibpt.be
Avec la référence CONSULT-2020-A2

Personne de contact : Jimmy Smedts, Porte-parole (+32 2 226 88 22)

Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique à l'adresse précisée

Merci de joindre ce [formulaire de couverture](#) à votre réponse.

Vos commentaires devraient se référer aux paragraphes et/ou sections auxquels ils se rapportent et indiquer clairement ce qui est confidentiel.



Institut belge des services postaux
et des télécommunications

Plan opérationnel

2020

1. INTRODUCTION

Depuis le 16 janvier 2017, le Conseil de l'IBPT est constitué comme suit : Michel Van Bellinghen, Axel Desmedt, Jack Hamande et Luc Vanfleteren.

Conformément à l'article 34 de la loi sur le statut de l'IBPT :

« [...] Le Conseil élabore, dans les douze semaines de l'entrée en fonction de ses membres, et tous les trois ans, un projet de plan stratégique triennal. Tous les membres composant le Conseil présentent le plan stratégique à la Chambre des représentants. [...] »

Le plan stratégique 2020-2022 constitue la base du plan opérationnel actuel.

Le défi consiste à transposer chaque année les objectifs stratégiques du plan stratégique en objectifs opérationnels, par le biais d'un plan opérationnel. Ces deux documents doivent donc être lus conjointement.

Ainsi, conformément à l'article 34 de la loi sur le statut de l'IBPT :

« [...] 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 minimum deux semaines avant d'être publié sur le site de l'Institut. [...] »

Pour 2020, le plan opérationnel est élaboré de la même manière que ces dernières années : à l'aide de fiches décrivant la mise en exécution des objectifs par axe stratégique.

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 susceptible d'être adaptée dans le courant de l'année en fonction de facteurs externes tels que l'émergence de problèmes urgents nécessitant une intervention immédiate, l'actualité, l'apparition de nouveaux litiges ou des questions de parties externes.

Le projet de plan opérationnel 2020 a été soumis à consultation sur le site Internet de l'IBPT du 15 janvier 2020 au 30 janvier 2020.

2. STRUCTURE

2.1 Relation entre le plan stratégique et le plan opérationnel

L'objectif du plan opérationnel est de mettre le plan stratégique à exécution. Le plan stratégique a pris en considération quatre grands axes stratégiques. Ces quatre axes stratégiques sont à leur tour couplés à des priorités, comme l'illustre la figure ci-dessous :

1. Concurrence
<ol style="list-style-type: none"> 1. Amélioration de la concurrence durable et des investissements 2. Stimuler l'innovation
2. Utilisateurs
<ol style="list-style-type: none"> 1. Contribuer à l'information transparente et à la protection des utilisateurs et promouvoir l'inclusion sociale 2. Assurer un environnement fiable
3. Ressources rares
<ol style="list-style-type: none"> 1. Gérer les ressources rares
4. Fonctionnement efficace
<ol style="list-style-type: none"> i. Assurer un fonctionnement accessible et tourné vers l'avenir ii. Être un employeur attractif

Le plan opérationnel constitue la concrétisation visuelle du plan stratégique. Afin de présenter celle-ci de manière claire et synoptique, un système de fiches a été privilégié. Le plan opérationnel est construit et structuré autour de fiches contenant des objectifs opérationnels liés à l'un des quatre axes stratégiques et aux priorités associées.

Les fiches contribuent à l'orientation sur le résultat et à la responsabilisation de l'IBPT. Elles mettent l'accent sur la réalisation de résultats de qualité supérieure par l'IBPT. Les objectifs ont été définis selon le principe SMART (les objectifs sont spécifiques, mesurables, acceptables, réalistes et temporels).

En lisant les fiches, les parties prenantes peuvent suivre clairement et facilement les tâches auxquelles l'IBPT s'attelle ainsi que la manière dont la concrétisation des résultats contribue à la réalisation du plan stratégique.

Les fiches contiennent :

- l'axe stratégique principal, dont découle l'objectif ;
- la priorité stratégique au sein de l'axe stratégique ;
- l'objectif opérationnel ;
- le nom du service responsable du projet au sein de l'IBPT ;

- la description de l'objectif opérationnel ;
- les délais prévus dans l'objectif opérationnel ainsi que les facteurs critiques de succès ;
- les indicateurs clés de performance ;
- les ressources prévues en 2020.

La mention ou non dans les fiches des mesures réglementaires à prendre ne constitue pas une indication de la priorité ou de l'importance de ces mesures réglementaires. Par ailleurs, l'IBPT n'influe pas sur le calendrier d'exécution de ces missions réglementaires. Celui-ci est le plus souvent défini par le ministre, en fonction de priorités politiques.

2.2 Relevé des objectifs opérationnels

La liste suivante constitue une sélection des nombreux objectifs opérationnels que l'IBPT vise à atteindre. Après concertation, il a été décidé d'axer les efforts en 2020 sur les projets énumérés ci-dessous.

Les références sont constituées de la manière suivante :

1. les premières lettres représentent l'axe stratégique, par exemple la lettre C représente l'axe « Concurrence » ;
2. le chiffre qui suit se rapporte au sous-axe : ainsi, sous l'axe « Concurrence », le premier chiffre « 2 » correspond à « Stimuler l'innovation » ;
3. les quatre chiffres suivants représentent l'année ;
4. les deux derniers chiffres forment un numéro d'ordre. En ce qui concerne ces deux derniers chiffres, il est important de souligner que le numéro d'ordre n'exprime pas de priorité.

Axe stratégique 1 *Concurrence*

i. Amélioration de la concurrence durable et des investissements

- C/1/2020/01 Situation du marché des communications électroniques et de la télévision
- C/1/2019/02 Publication d'un observatoire postal 2019
- C/1/2020/03 Rédaction d'une décision concernant les offres de référence des câblo-opérateurs
- C/1/2020/04 Rédaction d'une décision concernant les offres de référence de Proximus pour le VULA, le multicast et le bitstream sur la fibre optique
- C/1/2020/05 Rédaction d'une décision concernant les offres de référence de Proximus pour le dégroupage local et le bitstream sur le réseau cuivre
- C/1/2020/06 Rédaction d'une décision concernant les one-time fees du câble, du cuivre et de la fibre optique
- C/1/2020/07 Rédaction d'une décision concernant les rental fees pour le câble
- C/1/2020/08 Rédaction d'une décision concernant les rental fees pour le FTTH
- C/1/2020/09 Rédaction de la décision concernant l'offre de référence Proximus VoIP interconnexion
- C/1/2020/10 Monitoring de la mise en œuvre de l'analyse de marché large bande et radiodiffusion
- C/1/2020/11 Monitoring de la mise en œuvre de l'analyse de marché de la fourniture en gros d'accès de haute qualité
- C/1/2020/12 Rédaction d'une décision concernant la révision des SLA et du calcul de la compensation au sein des offres de référence pour le cuivre et la fibre optique
- C/1/2020/13 Rédaction d'un vade-mecum pour les nouveaux opérateurs
- C/1/2020/14 Modernisation de la réglementation postale secondaire

ii. Stimuler l'innovation

- C/2/2020/01 Rapport sur le contrôle en Belgique du règlement « Neutralité du réseau »
- C/2/2020/02 Dialogue avec les parties prenantes de l'e-commerce

Axe stratégique 2

Utilisateurs

i. Contribuer à l'information transparente et à la protection des utilisateurs et promouvoir l'inclusion sociale

- G/1/2020/01 Comparaison tarifaire nationale des services de communications électroniques
- G/1/2020/01 Comparateur tarifaire
- G/1/2020/02 Baromètre de qualité des services de communications électroniques
- G/1/2020/03 Enquête sur la perception que les consommateurs ont du fonctionnement du marché
- G/1/2020/04 Étude consommateurs marché postal
- G/1/2020/05 Transparence sur le marché postal
- G/1/2020/06 Mise en œuvre du règlement 2018/644 relatif aux services de livraison transfrontière de colis
- G/1/2020/07 Monitoring du service universel
- G/1/2020/08 Composante géographique du service universel – accès adéquat à Internet
- G/1/2020/09 Contrôle du respect de l'AM instituant le registre visé à l'art. 116/1, § 1^{er}, LCE
- G/1/2020/10 Révision de la décision du conseil de l'IBPT du 15 juillet 2015 concernant les indicateurs de qualité des services
- G/1/2020/11 Réforme des tarifs sociaux
- G/1/2020/12 Révision des normes de qualité en matière de service universel
- G/1/2020/13 Contrôle du respect de l'AM instituant le registre visé à l'art. 116/1, § 1^{er}, LCE
- G/1/2020/14 Contrôle du respect du cadre réglementaire postal
- G/1/2020/15 Contrôle du coût net des obligations de service universel soumis par bpost
- G/1/2020/16 Contrôle des prix des produits appartenant au service universel postal

ii. Assurer un environnement fiable

- G/2/2020/01 Transparence quant à la qualité des réseaux fixes et mobiles
- G/2/2020/02 Contrôle et information des vendeurs en ligne
- G/2/2020/03 Contrôle et information des fabricants et importateurs
- G/2/2020/04 Notification des incidents de sécurité
- G/2/2020/05 Inspection des infrastructures critiques

Axe stratégique 3 Ressources rares

i. Gérer les ressources rares

- S/1/2020/01 Adaptation du plan de numérotation aux évolutions sur le long terme sur le marché
- S/1/2020/02 Mise aux enchères multibande - Mise aux enchères bandes de fréquences 2G et 3G, 700 MHz et 3400-3800 MHz
- S/1/2020/03 Extension des licences mobiles 2G et 3G
- S/1/2020/04 Carte de la saturation des réseaux
- S/1/2020/05 Tables d'innovation en soutien des verticaux 5G
- S/1/2020/06 Utilisation de drones pour les repérages et les mesures

Axe stratégique 4 *Fonctionnement efficace*

i. Assurer un fonctionnement accessible et tourné vers l'avenir

E/1/2020/01 Campagne médiatique Meilleurtarif.be

E/1/2020/02 Site Internet de l'IBPT

E/1/2020/03 Participation aux organes de concertation nationale et internationale

ii. Être un employeur attractif

E/2/2019/01 Plan opérationnel interne

2.3 Ressources financières nécessaires

La mention « Budget externe (pour consultance) 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 prévu ».

3. OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

3.1 Axe stratégique 1 « Concurrence »

i. Amélioration de la concurrence durable et des investissements

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2020/01 Situation du marché des communications électroniques et de la télévision	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Le rapport concernant la situation du marché des communications électroniques et de la télévision est une mise à jour annuelle des tendances principales issues des données collectées par l'IBPT. Pour ce faire, l'Institut mène différentes enquêtes menées une fois par an ou sur une base semestrielle auprès des opérateurs de télécommunications. Ceux-ci fournissent des données de séries temporelles relatives au marché des communications électroniques et de la télévision dont des chiffres concernant les revenus, le nombre d'abonnés et le volume de trafic des services vocaux fixes, des services mobiles et de la large bande fixe.</p> <p>Le rapport est publié en soutien de la mission réglementaire de l'IBPT d'analyser les marchés et de prendre des mesures favorisant la concurrence ainsi que d'encourager et sécuriser les investissements nécessaires dans le secteur. Mettre un rapport annuel sur l'évolution des marchés à la disposition du public satisfait également à l'exigence reprise à l'article 34 de la loi du 17 janvier 2013 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Publication du rapport et des données ouvertes.	Q2
BUDGET 2020	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2020/02 Publication d'un observatoire postal 2019	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Il est important que l'IBPT dispose de suffisamment de données économiques fiables concernant le marché postal afin de continuer à favoriser son développement. Depuis quelque temps, l'« Observatoire du secteur postal » de l'IBPT fait office de document de référence pour les parties externes, augmentant la transparence et les connaissances concernant le marché postal, mettant en lumière l'évolution des tendances et les intégrant dans une comparaison européenne.</p> <p>Ce projet annuel implique de nombreuses interactions avec plusieurs parties prenantes : les opérateurs, le service de médiation, Eurostat, l'ERGP (Groupe européen des régulateurs postaux) et la Commission européenne.</p> <p>Tout comme les années précédentes, l'IBPT effectuera cette tâche de manière indépendante en 2020 et y impliquera autant que possible les plus grands acteurs du secteur. À la différence des années avant 2019, les enquêtes seront envoyées plus tôt aux opérateurs, avec l'enquête pour les prix transfrontières qui est une nouvelle mission de l'IBPT et dans le cadre de laquelle les données doivent être collectées avant le 30 juin.</p> <p>En 2020, l'IBPT consacrera une section de l'observatoire au développement de nouveaux services postaux numériques.</p> <p>L'IBPT organisera des rencontres avec les opérateurs pendant le Q1 afin de mieux comprendre l'évolution et le positionnement des différents opérateurs, mais aussi d'obtenir une meilleure compréhension de l'évolution du marché en général.</p> <p>Les indicateurs concernant 2019 seront publiés sous la forme d'un rapport annuel du Conseil concernant le secteur postal.</p> <p>La base légale pour ce projet est l'article 26 de la loi postale du 26 janvier 2018.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Rencontres individuelles avec les opérateurs + envoi des enquêtes. Rappel d'envoi des enquêtes et sanctions possibles. Consolidation des données. Publication du premier aperçu des chiffres disponibles de 2019. Publication de l'Observatoire postal 2019 complet.	Q1 Q2 Q3 Q4
BUDGET 2020	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2020/03 Rédaction d'une décision concernant les offres de référence des câblo-opérateurs	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Les offres de référence existantes doivent être adaptées en raison des nouvelles obligations de la décision du 29 juin 2018 concernant les marchés de la large bande et de la radiodiffusion. Il s'agit notamment de l'accès à la large bande seule, d'une procédure pour l'ajout d'une chaîne propre et de l'inclusion de certains aspects opérationnels. En outre, depuis la dernière décision de l'IBPT concernant les offres de référence des câblo-opérateurs du 3 septembre 2013, certains changements techniques et opérationnels ont eu lieu et les câblo-opérateurs ont acquis de l'expérience dans l'offre de services de gros.</p> <p>Ces constatations justifient une adaptation des offres de référence, de sorte que les objectifs qui y sont formulés correspondent avec les possibilités actuelles, notamment en ce qui concerne les SLA et KPI. Début 2019, Telenet et Brutélé/Nethys ont, conformément à leur obligation de transparence, communiqué une offre de référence à l'IBPT comprenant tous ces éléments. L'IBPT a reçu des commentaires de différentes parties à ce sujet, qui mèneront à une consultation début 2020.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Consultation publique Consultation institutionnelle (début) Adoption de la décision définitive	Q1 Q2 Q4
BUDGET 2020	
Pas de budget externe prévu	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2020/04 Rédaction d'une décision concernant les offres de référence de Proximus pour le VULA, le multicast et le bitstream sur la fibre optique	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Comme défini dans la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés de la large bande et de la radiodiffusion télévisuelle, Proximus est obligée de fournir à l'IBPT des propositions d'offres de référence ou des adaptations de ses offres de référence pour le VULA, le multicast et le bitstream sur la fibre optique, dans les 6 mois qui suivent la publication.</p> <p>Le projet de décision a été publié au Q3 2019. Les réactions concernant ce projet ont été utilisées pour rédiger la décision finale. La consultation institutionnelle a été lancée au Q4 2019. La publication finale est prévue au Q1 2020.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Adoption de la décision définitive	Q1
BUDGET 2020	
Pas de budget externe prévu	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2020/05 Rédaction d'une décision concernant les offres de référence de Proximus pour le dégroupage local et le bitstream sur le réseau cuivre	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Le 22 juin 2018, Proximus a transmis deux nouvelles offres de référence pour le dégroupage local (« BRUO ») et le bitstream (« Bitstream xDSL ») sur le réseau de cuivre. Cette dernière remplace deux offres précédentes : « BROBA » et « WBA VDSL2 ». Les nouvelles offres sont dues à d'importantes modifications des offres de référence existantes, principalement liées à des modifications dans les systèmes informatiques de Proximus.</p> <p>Le projet de décision a été publié au Q3 2019. Les réactions concernant ce projet ont été utilisées pour rédiger la décision finale. La consultation institutionnelle a été lancée au Q4 2019. La publication finale est prévue au Q2 2020 au plus tard.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Adoption de la décision définitive	Q2
BUDGET 2020	
Pas de budget externe prévu	

Axe stratégique 1 « Concurrence »		
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE	
C/1/2020/06 Rédaction d'une décision concernant les one-time fees du câble, du cuivre et de la fibre optique	Marchés Télécoms & Médias	
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF		
<p>Les « one-time fees » sont des redevances uniques pour des opérations menées par Proximus et les câblo-opérateurs sur leur réseau pour le compte d'opérateurs alternatifs, dans le cadre des différentes offres de référence. L'installation de lignes, les migrations et les désactivations sont des exemples de telles opérations. Comme défini dans la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, les tarifs pour les services associés, tels que les « one-time fees », doivent être orientés sur les coûts.</p> <p>Concernant les « one-time fees » sur le réseau de cuivre de Proximus, l'IBPT a déjà soumis un projet de décision à la consultation. La décision finale sera publiée au Q1 2020. Pour les « one-time fees » sur le réseau de fibre optique de Proximus et sur les réseaux câblés de Telenet et VOO, l'IBPT a fait appel à un consultant qui a développé de nouveaux modèles de coûts pour les activités pertinentes sur ces réseaux. Les tarifs seront présentés au secteur via une consultation des projets de décisions.</p>		
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING	
Préconsultation modèles de coûts Consultation publique (début) Consultation institutionnelle (début) Adoption de la décision définitive	Cuivre - - - Q1	Câble & fibre optique Q1 Q2 Q4 (Q1 2021)
BUDGET 2020		
Budget externe prévu		

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2020/07 Rédaction d'une décision concernant les rental fees pour le câble	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Dans le cadre de la décision de la CRC du 29 juin 2018 portant analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, la CRC a notamment imposé à Proximus et aux câblo-opérateurs des obligations d'accès à leurs réseaux FTTH et HFC. Ces obligations d'accès sont assorties d'une obligation de pratiquer des prix d'accès équitables.</p> <p>Par « équitable », la CRC entend un prix qui peut être supérieur aux coûts tout en conservant un lien avec les coûts. Afin de contrôler le caractère « équitable » des prix de gros pour les produits d'accès régulés, il est nécessaire que le régulateur se dote de nouveaux modèles de coûts « bottom-up » aptes à représenter, d'une part, les réseaux câblés d'opérateurs efficaces ainsi que, d'autre part, le réseau FTTH d'un opérateur efficace.</p> <p>Le développement de ces modèles de coûts a débuté en 2018, un projet de décision relative aux tarifs d'accès pratiqués par les opérateurs PSM a ensuite fait l'objet d'une consultation publique en 2019 par chacun des membres de la CRC. L'adoption finale de ce projet de décision est prévue en 2020 (en coordination avec les autres régulateurs médias), après sa notification à la Commission européenne.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Consultation institutionnelle du projet de décision relatif aux tarifs de gros Adoption de la décision définitive	Q1 Q2
BUDGET 2020	
Budget externe prévu	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2020/08 Rédaction d'une décision concernant les rental fees pour le FTTH	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Dans le cadre de la décision de la CRC du 29 juin 2018 portant analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, la CRC a notamment imposé à Proximus et aux câblo-opérateurs des obligations d'accès à leurs réseaux FTTH et HFC. Ces obligations d'accès sont assorties d'une obligation de pratiquer des prix d'accès équitables.</p> <p>Par « équitable », la CRC entend un prix qui peut être supérieur aux coûts tout en conservant un lien avec les coûts. Afin de contrôler le caractère « équitable » des prix de gros pour les produits d'accès régulés, il est nécessaire que le régulateur se dote de nouveaux modèles de coûts « bottom-up » aptes à représenter, d'une part, les réseaux câblés d'opérateurs efficaces ainsi que, d'autre part, le réseau FTTH d'un opérateur efficace.</p> <p>Le développement de ces modèles de coûts a débuté en 2018. En 2020, le régulateur évaluera les tarifs de gros d'accès au FTTH pratiqués par Proximus. La consultation institutionnelle suivra la consultation publique.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Consultation publique relative aux tarifs de gros Consultation institutionnelle Adoption de la décision définitive	Q2 Q3 Q4
BUDGET 2020	
Budget externe prévu	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2020/09 Rédaction de la décision concernant l'offre de référence Proximus VoIP interconnexion	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Proximus avait publié antérieurement une offre de référence commerciale à ce sujet, qui a été retenue par plusieurs opérateurs alternatifs. Suite à la décision d'analyse de marché FTR et à l'obligation de transparence qui a été imposée à Proximus afin de publier une offre de référence approuvée par l'IBPT pour la fourniture de la terminaison d'appel fixe sur son réseau sur la base de l'interconnexion IP, Proximus a adapté son offre de référence « PRIO ».</p> <p>Le projet de décision concernant l'offre de référence a fait l'objet d'une consultation publique en 2019.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Consultation institutionnelle Adoption de la décision définitive	Q1 Q2
BUDGET 2020	
Pas de budget externe prévu	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2020/10 Monitoring de la mise en œuvre de l'analyse de marché large bande et radiodiffusion	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Dans le cadre de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés de la large bande et de la radiodiffusion télévisuelle, plusieurs nouvelles obligations ont été imposées aux opérateurs puissants sur le marché. L'IBPT doit veiller à leur mise en œuvre correcte et dans les temps. Cette tâche englobe notamment une modification de l'offre de référence des opérateurs en question. L'IBPT surveillera également spécifiquement la transposition correcte et dans les temps de celles-ci. Si le contrôle révèle que certaines obligations ne sont pas respectées ou sont respectées trop tard, l'IBPT prendra toutes les mesures nécessaires pour corriger cela, y compris le lancement d'une procédure d'infraction.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Continu et selon les délais indiqués dans la décision de la CRC du 29 juin 2018	Continu - Q4
BUDGET 2020	
Pas de budget externe prévu	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2020/11 Monitoring de la mise en œuvre de l'analyse de marché de la fourniture en gros d'accès de haute qualité	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Dans le cadre de la décision relative au marché cité ci-dessus, l'IBPT imposera à l'opérateur puissant sur le marché un certain nombre de nouvelles obligations, dont il doit veiller à la mise en œuvre correcte et dans les temps. Cette tâche englobe notamment une modification de l'offre de référence de l'opérateur en question. L'IBPT surveillera également spécifiquement la transposition correcte et dans les temps de celles-ci. Si le contrôle révèle que certaines obligations ne sont pas respectées ou sont respectées trop tard, l'IBPT prendra toutes les mesures nécessaires pour corriger cela, y compris le lancement d'une procédure d'infraction.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Continu et selon les délais qui seront indiqués dans la décision en question	Continu - Q4
BUDGET 2020	
Pas de budget externe prévu	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2020/12 Rédaction d'une décision concernant la révision des SLA et du calcul de la compensation au sein des offres de référence pour le cuivre et la fibre optique	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Lors de la phase de consultation des décisions concernant tant les offres de référence pour le cuivre que pour la fibre optique de Proximus, un certain nombre de répondants ont demandé de revoir les SLA décrits ainsi que le calcul de la compensation dans ces offres de référence. L'IBPT souhaite toutefois d'abord finaliser les décisions concernant les différentes offres de référence avant de lancer cet exercice.</p> <p>Cette révision commencera par une demande de données à Proximus concernant les différents SLA qui seront étudiés. Lors de cette phase initiale, le secteur sera également déjà consulté une première fois. Sur la base de ces données, un projet de décision sera rédigé, au sein duquel les aspects qualitatifs du service occuperont une place centrale. Le projet de décision sera soumis au secteur au cours du Q3 2020. L'adoption de la décision finale est prévue pour 2021.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Préconsultation du secteur Consultation publique (début) Consultation institutionnelle (début)	Q2 Q3 Q4
BUDGET 2020	
Pas de budget externe prévu	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2020/13 Rédaction d'un vade-mecum pour les nouveaux opérateurs	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Afin de tenir les candidats-opérateurs sur le marché belge informés, l'idée a été formulée de rédiger un vade-mecum et de le publier dans une partie spécifique du (nouveau) site Internet de l'IBPT. Le vade-mecum s'adresse tant aux tout nouveaux opérateurs (entreprises qui ne sont pas encore des opérateurs) qu'aux opérateurs déjà actifs en Belgique qui souhaitent étendre leurs activités à d'autres domaines de télécommunications. Le vade-mecum comportera tant un volet juridique-administratif (à savoir les droits et les devoirs d'un opérateur) qu'un volet lié à l'analyse de marché (avec plus d'informations concernant les offres de référence et les prix de gros).</p> <p>L'input aura lieu progressivement afin de présenter les informations de manière claire. Une FAQ permettra aux candidats-opérateurs d'obtenir des fiches sommaires contenant des informations générales. Ces fiches contiendront des liens vers d'autres documents plus volumineux de l'IBPT ou de sources externes comme des décisions pertinentes, d'autres textes législatifs, ainsi que les offres de référence, dont l'IBPT n'est pas l'auteur/gestionnaire. Le but est d'abaisser le seuil d'entrée sur le marché belge pour les candidats-opérateurs.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Consultation des opérateurs Adoption du vade-mecum	Q3 Q4
BUDGET 2020	
Pas de budget externe prévu	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OPERATIONELE DOELSTELLING	DIENST
C/1/2020/14 Modernisation de la réglementation postale secondaire	Service Marché Postal
BESCHRIJVING DOELSTELLING	
<p>L'entrée en vigueur le 10 février 2018 de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux (ci-après, « la loi postale ») nécessite l'adoption d'une nouvelle réglementation secondaire.</p> <p>Si l'on excepte l'arrêté royal du 20 décembre 2018 relatif au calcul du coût net des obligations de service universel du prestataire du service postal universel et fixant les modalités relatives au paiement de l'intervention de l'Etat qui a été adopté en exécution de la loi postale, la réglementation postale secondaire est composée de textes adoptés en exécution de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. Il s'agit principalement de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'arrêté royal du 24 avril 2014 portant réglementation du service postal ; - l'arrêté royal du 25 avril 2014 relatif à la comptabilité analytique du prestataire du service universel postal ; - 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 ; - l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application les articles 142, § 4, 144quater, § 3, 148sexies, § 1er, 1° et 148septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et déterminant les plafonds des dommages et intérêts dus par les prestataires des services postaux en cas de responsabilité extracontractuelle de la perte, du vol, de l'avarie et/ou du retard d'un envoi postal au cours de l'exécution d'un service postal effectué dans le cadre d'un service public ; - l'arrêté ministériel du 20 avril 2007 portant réglementation des boîtes aux lettres particulières. <p>Après avoir analysé en profondeur l'actuelle réglementation postale secondaire dans l'optique (i) d'en garantir la cohérence avec la nouvelle loi postale (ii) d'en moderniser le contenu suite aux nouvelles pratiques apparues dans la fourniture des produits et services postaux (iii) d'en assurer la transparence en identifiant nettement les obligations imposées aux prestataires de services postaux, aux détenteurs d'une licence et au prestataire du service postal universel, l'IBPT proposera au Ministre de la Poste les textes d'une nouvelle réglementation postale secondaire.</p>	
KRITIEKE PRESTATIE-INDICATOREN	TIJDSAANDUIDING
Transmis au Ministre des projets de texte.	Q2
BUDGET 2020	
Pas de budget externe prévu.	

3.1 Axe stratégique 1 « Concurrence »

ii. Stimuler l'innovation

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/2/2020/01 Rapport sur le contrôle en Belgique du règlement « Neutralité du réseau »	Marchés Télécoms, Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'article 5.1 du règlement (UE) 2015/2120 du 25 novembre 2015 établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert et modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques et le règlement (UE) n° 531/2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union requiert que les autorités réglementaires nationales publient tous les ans des rapports sur la surveillance qu'elles exercent sur ce règlement et sur leurs constatations. Les ARN remettent ces rapports à la Commission et à l'ORECE.</p> <p>Conformément aux lignes directrices de l'ORECE pour la mise en œuvre par les régulateurs nationaux de règles européennes en matière de neutralité du réseau, ce rapport couvrira la période du 1^{er} mai 2018 au 30 avril 2020 et sera transmis pour le 30 juin 2020.</p> <p>Le CSA, le VRM et le Medienrat seront invités à amender et/ou à compléter le projet. L'IBPT organisera sa surveillance et présentera ses résultats, notamment sur la base de plaintes reçues au cours de la période concernée et d'évolutions sur le marché.</p> <p>Les facteurs clés de succès sont des plaintes suffisamment claires et étayées concernant les éventuelles violations des dispositions du règlement et une vision commune au sein de la CRC sur le contrôle du règlement.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Publication d'un rapport sur le contrôle par les régulateurs du règlement (UE) 2015/2120 et leurs constatations	Q2
BUDGET 2020	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/2/2020/02 Dialogue avec les parties prenantes de l'e-commerce	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Le 12 janvier 2018, l'IBPT a publié un avis contenant un certain nombre de recommandations pour soutenir l'e-commerce en Belgique. L'IBPT souhaite continuer de soutenir le marché de l'e-commerce. Afin de pouvoir réagir de manière adéquate et à temps à une éventuelle dissonance entre les différents acteurs (commerçants en ligne, opérateur logistique et/ou postal, destinataire), l'IBPT souhaite interagir de manière proactive avec les parties prenantes. À cet effet, l'on peut collaborer avec d'autres organismes du secteur de l'e-commerce.</p> <p>Dans cette optique, l'IBPT souhaite, d'une part, réunir ces acteurs afin d'expliquer les tendances et les évolutions récentes sur le marché de l'e-commerce, comme les délais d'acheminement toujours plus courts, les défis des envois de retours, la discussion de l'UPU concernant les frais terminaux, etc. Ainsi, l'IBPT prévoit un ou plusieurs workshops, se focalisant à chaque fois sur l'aspect postal, pouvant être constitués de présentations de divers experts et prévoyant toujours suffisamment de place pour des discussions productives.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Organisation de workshops	Q4
BUDGET 2020	
Pas de budget externe prévu.	

3.2 Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

i. Contribuer à l'information transparente et à la protection des utilisateurs et promouvoir l'inclusion sociale

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2020/01 Comparaison tarifaire nationale des services de communications électroniques	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Depuis 2013, l'IBPT a publié annuellement une comparaison tarifaire nationale du coût mensuel moyen d'un certain nombre de services de communications électroniques sur la base de profils de consommation types.</p> <p>Pour chacun de ces profils, un graphique correspondant compare le plan tarifaire le moins cher de maximum quinze opérateurs ou fournisseurs de services permettant au minimum d'y répondre. Les résultats présentés reflètent la situation du marché au moment de la « photographie » sur la base des plans tarifaires activés dans le simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be, avec et sans l'effet des promotions.</p> <p>Cet exercice a pour objectif d'améliorer la lisibilité, la compréhension et la comparaison des offres de télécommunications disponibles sur le marché résidentiel belge pour des profils donnés pour un large public et donc d'améliorer la transparence globale du marché. L'IBPT effectuera une comparaison nationale de ce type en 2020.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Une comparaison sera effectuée en 2020.	Le timing n'est pas indiqué à l'avance pour ce projet
BUDGET 2020	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2020/02 Comparateur tarifaire	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Opérationnel depuis 2009, le simulateur tarifaire est un outil qui permet aux consommateurs de comparer les tarifs des services de télécommunications.</p> <p>En 2019, l'IBPT a travaillé sur l'utilisation automatique des données de consommation pour faire les comparaisons. Le consommateur peut à présent comparer les plans tarifaires sur la base de ses propres données de consommation, sans devoir lui-même les encoder. Le simulateur intègre en effet directement ces dernières, via un accès automatique à l'espace personnel des opérateurs. Outre cette automatisation, le simulateur permet à présent de comparer les packs incluant plusieurs cartes SIM.</p> <p>En 2020, l'IBPT continuera à faire des tests « de bout en bout », pour vérifier que le simulateur fonctionne correctement. Il s'agit de se mettre dans la peau d'un consommateur, en utilisant des scénarios de comparaison, pour vérifier le fonctionnement du simulateur et l'exactitude des résultats. Le but est de valider le fonctionnement du front office (interface web) et de vérifier son intégration avec le back-office, dans lequel les opérateurs encodent les données.</p> <p>Étant donné que l'IBPT lancera en 2020 une campagne de communication dans les médias, l'IBPT s'assurera de la viabilité du simulateur avec un grand nombre d'utilisateurs simultanés.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Réalisation mensuelle d'un certain nombre de tests de bout en bout	Q4
BUDGET 2020	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2020/03 Baromètre de qualité des services de communications électroniques	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Concernant la qualité des services, l'IBPT publie un baromètre de la qualité, avec différents indicateurs décrivant les performances de plusieurs fournisseurs. Le baromètre renseigne le consommateur sur les délais de raccordement et de mise en service, la levée des pannes et dérangements, le nombre de plaintes relatives à la facturation, la qualité des services de téléphonie mobile et l'efficacité des services d'assistance clientèle.</p> <p>L'IBPT continuera à mettre à jour périodiquement les indicateurs de qualité sur son site web www.ibpt-data.be.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Mise à jour pour le second semestre 2019. Mise à jour pour le premier semestre 2020.	Q1 Q2
BUDGET 2020	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2020/04 Enquête sur la perception que les consommateurs ont du fonctionnement du marché	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Depuis 2012, l'IBPT confie à un consultant extérieur la réalisation d'une enquête grand public annuelle sur la perception que les utilisateurs ont du fonctionnement du marché des communications électroniques. Cette enquête menée auprès d'un échantillon représentatif de la population permet de connaître les comportements des utilisateurs sur le marché, de constater les éventuelles évolutions ainsi que la connaissance que les utilisateurs ont des outils mis à leur disposition pour faciliter leurs choix de services et d'opérateurs. Dans la mesure du possible, les résultats sont comparés à ceux obtenus chaque année depuis 2012.</p> <p>L'enquête sera effectuée par la société Profacts pour l'année 2020.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Enquête 2020 Analyse des résultats Présentation des résultats et information de la presse Évaluation des évolutions	Q1 Q2 Q3 Q4
BUDGET 2020	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2020/05 Étude consommateurs marché postal	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Conformément à l'article 5 de la directive postale européenne et à l'article 16 de la loi belge du 26 janvier 2018 relative aux services postaux, chaque État membre prend des mesures pour que le service universel évolue en fonction de l'environnement technique, économique et social ainsi que des besoins réels des utilisateurs. L'IBPT effectue par conséquent régulièrement une enquête concernant les utilisateurs des services postaux. Les dernières études quantitatives ont été réalisées en 2013 et 2015. En 2016, une étude qualitative a également été menée pour la première fois.</p> <p>L'objectif est désormais d'effectuer, de manière séquentielle, l'étude qualitative et quantitative dans le cadre d'une stratégie d'enquête sur la base d'une méthodologie mixte (<i>mixed method</i>). En 2019, aucun consultant n'a pu être désigné pour des raisons budgétaires pour la réalisation de cette étude considérable. L'étude de 2020 identifiera notamment le comportement, la perception, les préférences et les besoins des utilisateurs postaux pour les différents segments du marché postal belge. Les opérateurs postaux seront impliqués dans la rédaction des questionnaires quantitatifs dans le cadre de cette étude. Les résultats de l'étude sont également pertinents pour le législateur qui poursuivra la définition du service universel à l'avenir.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Début de la première partie de l'étude « mixed method » Début de la deuxième partie de l'étude « mixed method » Réception du rapport d'étude Publication du rapport d'étude	Q1 Q2 Q4 (Q1 2021)
BUDGET 2020	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2020/06 Transparence sur le marché postal	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>La mise en œuvre pratique du principe de transparence par les prestataires de services postaux à l'égard des utilisateurs, d'une part, et à l'égard de l'IBPT, d'autre part, fera l'objet d'une attention accrue de la part de l'IBPT.</p> <p>En exécution de son avis du 12 janvier 2018 concernant les recommandations pour stimuler le secteur du transport et de l'e-commerce, l'IBPT a déjà pris et réalisé un certain nombre d'initiatives comme la cartographie en ligne des points d'accès aux différents réseaux postaux (www.pointpostal.be), qui favorisent la transparence. Il ressort également de cet avis que les utilisateurs de services de colis ne savent pas toujours clairement quels options et services de livraison sont offerts par les fournisseurs de services de livraison de colis pour les envois (inter)nationaux, et à quel prix.</p> <p>À cet égard, l'avis de l'IBPT a désigné comme point d'action l'augmentation de la transparence sur le marché des colis sous la forme d'un site comparatif pour les fournisseurs de services de livraison de colis, qui contient un certain nombre de produits et de prix de base tant pour les livraisons nationales qu'internationales de colis. Dans un premier temps, l'IBPT effectuera une comparaison d'une sélection de produits e-commerce postaux sur la base de caractéristiques de service (délais d'acheminement, assurance, dimensions maximales...) et des tarifs. Ces informations seront inspirées des données tarifaires disponibles dans le cadre du règlement transfrontière et seront publiées sur le site Internet de l'IBPT.</p> <p>En même temps, l'IBPT se réunira avec des parties prenantes pertinentes afin d'effectuer une analyse du caractère souhaitable et de la faisabilité d'un simulateur tarifaire dynamique pour les services de colis belges. L'on analysera ainsi les variables possibles au sein d'un simulateur éventuel.</p> <p>De plus, l'IBPT vérifiera comment optimiser davantage le site Internet www.pointpostal.be et sa visibilité.</p> <p>Finalement, dans un souci de transparence, l'IBPT sera particulièrement attentif à la bonne communication par les prestataires de services postaux 1°) des tarifs et conditions y afférentes, en temps utile et sous une forme adéquate, à la fois aux utilisateurs des services postaux et à l'IBPT, de même que 2°) des informations demandées par l'IBPT dans le cadre l'article 26 de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux et/ou de l'article 14, § 2, 2°, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut de l'IBPT.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Collecte d'informations et métadonnées auprès de fournisseurs de produits d'e-commerce postaux. Publication de manière statique d'informations pour les produits d'e-commerce postaux et leurs prix. Évaluation interne de la publication sur le site Internet de l'IBPT. Analyse interne de l'étude de faisabilité concernant un simulateur tarifaire dynamique.	Q2 Q3 Q3 Q4
BUDGET 2020	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

G/1/2020/07 Mise en œuvre du règlement 2018/644 relatif aux services de livraison transfrontière de colis

Marché postal

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

Le règlement (UE) 2018/644 du Parlement européen et du Conseil du 18 avril 2018 relatif aux services de livraison transfrontière de colis a été publié le 2 mai 2018 et est entré en vigueur le 22 mai 2018. Il vise à améliorer (1) la surveillance réglementaire en matière de services de livraison de colis ; (2) la transparence des tarifs et l'évaluation des tarifs pour certains services de livraison transfrontière de colis afin d'identifier les tarifs déraisonnablement élevés ; (3) les informations fournies aux consommateurs par les professionnels en ce qui concerne les services de livraison transfrontière de colis.

L'IBPT intègre les données à demander dans son questionnaire déjà existant, envoyé dans le cadre de l'observatoire postal, de manière à ce que seul un questionnaire soit envoyé aux opérateurs postaux, ce qui diminue la charge administrative, tant de l'IBPT que des opérateurs postaux. Les informations à demander sont :

- 1) le nom et l'adresse de l'entreprise, la description détaillée des services fournis, les conditions générales et la procédure de plaintes, la liste des prix ;
- 2) les prestations de l'entreprise : chiffre d'affaires, volume de colis, liste des sous-traitants, nombre d'employés.

En vue de la réalisation du deuxième objectif, d'une part, les tarifs des prestataires de services de livraison de colis introduits via l'outil en ligne créé à cet effet par la Commission européenne sont vérifiés et transférés par l'IBPT à la Commission européenne.

Ensuite, par catégorie de produits, les tarifs de tous les prestataires du service universel désignés des 28 pays de l'UE font l'objet d'un classement. À la suite de quoi les 25 % plus onéreux sont sélectionnés par la Commission européenne pour une évaluation. Si les tarifs du prestataire du service universel désigné belge (en l'occurrence bpost) sont désignés, l'IBPT les soumettra à une évaluation. Le but de celle-ci est de vérifier s'il existe des facteurs pour les produits sélectionnés (qui sont peut-être déraisonnablement élevés) qui peuvent expliquer ces prix éventuellement déraisonnablement élevés. L'IBPT envoie son évaluation des produits de bpost éventuellement sélectionnés via un rapport à la Commission européenne, au plus tard le 30 juin 2020.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

INDICATION DU TIMING

Réception des informations générales de l'entreprise et de la liste des prix des opérateurs + envoi des listes de prix à la CE.
Envoi du rapport d'évaluation des tarifs de bpost sélectionnés à la CE + publication sur le site Internet de l'IBPT.

Q1
Q3

BUDGET 2020

Pas de budget externe prévu.

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2020/08 Monitoring du service universel	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'article 103 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « LCE ») charge l'IBPT du contrôle de l'exécution du service universel aux conditions techniques et tarifaires fixées dans l'annexe à la LCE. À cette occasion, l'IBPT doit présenter un rapport annuel au ministre concernant d'éventuelles adaptations des obligations de service universel.</p> <p>En outre, à la suite de la suppression des obligations de service universel sur le plan des annuaires téléphoniques, des services de renseignements téléphoniques et des téléphones publics, l'IBPT est tenu d'effectuer un contrôle spécifique pour vérifier l'éventuel impact néfaste de cette évolution auprès des consommateurs.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Envoi de questionnaires aux parties prenantes. Analyse des réponses. Rédaction du rapport de contrôle.	Q4 Q4 Q4
BUDGET 2020	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2020/09 Composante géographique du service universel – accès adéquat à Internet	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>La version actuelle de l'article 16 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques prévoit que les utilisateurs finals doivent pouvoir disposer d'un accès fonctionnel à Internet. Actuellement, la vitesse de l'accès fonctionnel à Internet est fixée à 1Mbps.</p> <p>La directive du Parlement européen et du Conseil établissant le code des communications électroniques européen prévoit, dans le cadre des obligations de service universel, que les utilisateurs finals doivent disposer d'un accès adéquat à un service Internet large bande. La directive énumère une liste de services qui doivent pouvoir être offerts via l'accès adéquat au service Internet large bande.</p> <p>Ces nouvelles règles devant être prochainement transposées en droit national, l'IBPT entamera une réflexion destinée à revoir l'accès fonctionnel à Internet, et de le rendre conforme aux nouvelles dispositions.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
<p>La réflexion concernant la révision de l'accès fonctionnel peut débuter, mais la finalisation de la proposition au Roi dépendra de l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions nationales.</p> <p>Processus : Analyse interne, Rédaction d'un projet de proposition au Roi, Consultation des parties prenantes, Finalisation de la proposition au Roi.</p>	Q4
BUDGET 2020	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2020/10 Révision de la décision du conseil de l'IBPT du 15 juillet 2015 concernant les indicateurs de qualité des services	Consumenten
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>La décision du conseil de l'IBPT du 15 juillet 2015 concernant les indicateurs de qualité des services se base sur les dispositions de l'annexe a la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques relatives à la qualité de services.</p> <p>Les règles en matière de qualité de service ont été modifiées par la directive du Parlement européen et du Conseil établissant le code des communications électroniques européen. Ces modifications seront bientôt transposées en droit national, et modifieront dès lors la base légale de la décision du 15 juillet 2015.</p> <p>Dès que la transposition sera effectuée, l'IBPT devra revoir la décision du 15 juillet 2015, afin de la rendre conforme aux nouvelles normes en vigueur.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
<p>Le début du processus dépend de l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions nationales.</p> <p>Processus : Analyse interne, Consultation publique, Consultation des régulateurs média, Finalisation de la décision.</p>	Q4
BUDGET 2020	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2020/11 Réforme des tarifs sociaux	Consumenten
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Sur la base de son expertise, l'IBPT assiste le ministre dans la préparation de la législation fédérale. C'est également le cas en ce qui concerne la réforme du contenu et du financement des tarifs sociaux à la suite :</p> <ul style="list-style-type: none"> -du recours en annulation introduit auprès de la Cour constitutionnelle par les opérateurs Base et Mobistar contre les dispositions de la loi du 10 juillet 2012 les obligeant à accorder des réductions sociales sur la téléphonie fixe, la téléphonie mobile et l'accès à Internet ainsi qu'à les financer. La Cour constitutionnelle a jugé dans son arrêt du 3 février 2016 que l'article 51 de la loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques doit être annulé, en ce qu'il inclut dans le régime de compensation pour la composante sociale du service universel pour les communications électroniques les opérateurs offrant un service de communications électroniques accessible au public pour leurs services de communications mobiles et d'abonnements Internet mobile. - des travaux éventuels du gouvernement liés à l'attribution automatique de droits sociaux en ce qui concerne le tarif social en matière de communications électroniques. On analyse comment automatiser davantage les tarifs sociaux dans le secteur des télécoms, en utilisant la base de données tampon, notamment pour supprimer la fracture numérique. CSF : contribution cabinet – avis parties prenantes (BCSS, organisations de lutte contre la pauvreté...). <p>À cet égard, il est également renvoyé à la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (ci-après le « code européen ») qui prévoit un service universel « abordable ». Le système des tarifs sociaux en matière de communications électroniques doit idéalement être revu à la suite de la transposition du code européen.</p> <p>Procédure à suivre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyser les catégories automatisables de bénéficiaires notamment à l'aide de la BCSS. • Négociations de propositions concrètes de modification de la loi avec le cabinet - adaptation suite aux GT intercabines. • Suivi du travail législatif (rédaction de l'analyse d'impact, note au Conseil des ministres, demande d'avis IF, adaptation à l'avis du Conseil d'État, adaptation aux négociations parlementaires, fourniture publication). • Développement du processus d'automatisation (à l'aide de Smals). • Informations aux parties prenantes – adaptation des systèmes internes – formation du service STTS. 	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Le projet ne peut débuter qu'après la demande du ministre compétent.	Q4
BUDGET 2020	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2020/12 Révision des normes de qualité en matière de service universel	Consumenten
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Les règles en matière de qualité de service ont été modifiées par la directive du Parlement européen et du Conseil établissant le code des communications électroniques européen. Ces modifications devraient bientôt être transposées en droit national. Une fois les nouvelles règles transposées, certaines d'entre elles devront être précisées par le Roi, après proposition de l'IBPT.</p> <p>L'IBPT entamera d'ores et déjà une réflexion relative aux précisions qui doivent être apportées aux nouvelles règles nationales.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
<p>La réflexion de l'IBPT peut déjà débuter, mais la proposition au Roi ne pourra être finalisée qu'après l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions nationales.</p> <p>Processus : Analyse interne, Rédaction d'un projet de proposition au Roi, Consultation publique, Finalisation de la proposition au Roi.</p>	Q4
BUDGET 2020	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2020/13 Contrôle du respect de l'AM instituant le registre visé à l'art. 116/1, § 1^{er}, LCE	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'arrêté ministériel du 15 janvier 2019 instituant le registre visé à l'article 116/1, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (« LCE ») est entré en vigueur le 1^{er} mars 2019.</p> <p>Chaque opérateur qui s'est vu attribuer un numéro à taux majoré belge est tenu depuis lors de communiquer par numéro à taux majoré à l'ASBL Portabilité des numéros en Belgique les données citées à l'article 116/1, § 1^{er}, alinéa 3, LCE, en vue d'une publication dans un registre public.</p> <p>Cet arrêté ministériel vise à centraliser les informations concernant les services offerts via des numéros à taux majoré et à les mettre de manière simple à la disposition des utilisateurs.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Analyse des données devant être obligatoirement reprises en vertu de la loi pour chaque numéro à taux majoré dans le registre public. Analyse des résultats du contrôle. Publication du rapport de contrôle et des éventuelles mesures.	Q1 Q2 Q3
BUDGET 2020	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2020/14 Contrôle du respect du cadre réglementaire postal	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>En application du cadre réglementaire postal, le service Marché postal doit chaque année accomplir un certain nombre de missions dont les principales sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle du respect par bpost des délais d'acheminement ; ▪ Certification des comptes analytiques de bpost ; ▪ Contrôle du respect de leurs obligations par les détenteurs d'une licence autorisant les envois de correspondance ; ▪ Rapport quant au respect de leurs obligations par les prestataires de services postaux. <p>Le calendrier de réalisation 2020 figurant ci-dessous est établi sur la base du cadre réglementaire postal en vigueur au moment de la publication du plan opérationnel. Certaines modifications aux différentes dispositions réglementaires pourraient cependant être apportées suite à la nouvelle loi postale du 26 janvier 2018 et suite aux modifications qui pourraient être apportées à la législation secondaire. Le calendrier décrit ci-dessous est pour partie conditionné par la communication de données par les parties prenantes, comme bpost, le Collègue des Commissaires ou encore par les détenteurs d'une licence postale.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Communication par bpost des résultats concernant le respect des délais d'acheminement en 2018 Communication par bpost des données permettant la certification des comptes analytiques de 2018 Décision de l'IBPT à propos du respect par bpost de ses délais d'acheminement en 2018 Avis de l'IBPT concernant la satisfaction de la clientèle de l'IBPT Décision de l'IBPT concernant la séparation comptable des comptes analytiques de bpost en 2018	Q2 Q2 Q3 Q4 Q4
BUDGET 2019	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2020/15 Contrôle du coût net des obligations de service universel soumis par bpost	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Conformément à l'article 23 de la loi postale du 26 janvier 2018, l'IBPT est compétent pour vérifier le calcul du coût net des obligations de service universel soumis par bpost. L'IBPT devra rendre un rapport écrit en la matière au ministre. La vérification du calcul du coût net par bpost implique d'analyser la crédibilité du scénario contrefactuel et ses effets sur les coûts et les revenus, mais aussi d'analyser le modèle de bpost pour être en mesure de correctement analyser et comprendre les résultats fournis par celui-ci. L'IBPT reçoit le scénario contrefactuel le 1^{er} juin, ce qui lui permet de se préparer à la vérification du calcul du coût net que bpost doit lui fournir pour le 31 août. L'IBPT remet ensuite un rapport au ministre concernant le calcul coût du coût net 2 mois après la réception du calcul réalisé par bpost. Ce délai est éventuellement prolongé du délai mis par bpost pour répondre aux questions formulées par l'IBPT avant le 30 septembre. En cas de modification importante du scénario contrefactuel et/ou de la mise en place d'un nouveau modèle de coût par rapport à celui utilisé par bpost pour le calcul du coût net en 2019, l'IBPT pourrait à nouveau avoir besoin d'une assistance pour la vérification du calcul du coût net. Un cahier des charges qui pourrait être éventuellement utilisé selon les besoins sera ainsi rédigé.</p> <p>Dans le cadre de ces coûts nets, l'IBPT finalisera également l'étude concernant les bénéfices immatériels, commencée en 2018, et la transmettra au ministre. Il s'agit en l'occurrence de sonder et de quantifier les bénéfices pour le prestataire du service universel issus de l'exécution du service universel.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Vérification des modifications éventuelles apportées au modèle de coût par bpost Rédaction du cahier des charges (facultatif) S'assurer de la crédibilité du scénario contrefactuel et de sa conformité avec l'AR coût net Réaliser la vérification du calcul du coût net Finalisation du rapport au ministre Finalisation de l'étude concernant les bénéfices immatériels	Q1 Q1 Q2 Q3 Q4 Q2
BUDGET 2020	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2020/16 Contrôle des prix des produits appartenant au service universel postal	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Le caractère abordable, l'orientation sur les coûts, la non-discrimination et la transparence des prix pour les services postaux proposés par bpost qui appartiennent au service postal universel doivent être garantis afin de n'exclure aucune catégorie d'utilisateur du marché postal et de respecter ainsi l'objectif de favoriser la participation et l'inclusion sociale.</p> <p>Sur la base de l'article 18, § 2, de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux (loi postale), l'IBPT procédera au contrôle ex ante des augmentations tarifaires des produits relevant du « panier des petits utilisateurs » (PPU). Dans ce cadre, le contrôle du caractère abordable et de l'orientation sur les coûts des augmentations tarifaires concernant le PPU s'effectue via un mécanisme de régulation des prix (système de « price cap »). Le respect des principes d'uniformité, de non-discrimination et de transparence des tarifs fait par ailleurs également l'objet d'une vérification dans ce contexte.</p> <p>Pour ce qui concerne les services postaux universels proposés par bpost qui ne relèvent pas du PPU, tels que les envois en nombre (tarifs non unitaires ou « bulk »), l'IBPT surveille en continu leur évolution et vérifie, lorsque cela s'avère nécessaire, leur conformité avec l'ensemble des principes tarifaires prévus à l'article 17, §1^{er}, de la loi postale : 1° abordabilité ; 2° orientation sur les coûts ; 3° uniformité ; 4° transparence ; 5° non-discrimination.</p> <p>Par ailleurs, compte tenu de l'introduction annoncée par bpost pour 2021 d'un modèle de rabais quantitatifs « par expéditeur » (« per sender »), l'IBPT surveillera étroitement l'impact sur le marché postal, et plus particulièrement sur le marché des intermédiaires.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Contrôle ex post des tarifs de tout nouveau produit PPU introduit par bpost depuis 2019. Contrôle ex post des tarifs des produits ne relevant pas du PPU et imposition de sanctions s'il y a lieu. Contrôle ex ante des augmentations tarifaires 2021 des produits relevant du panier des petits utilisateurs (PPU). Projet de décision relatif au contrôle ex-ante des augmentations tarifaires 2021. Publication de cette décision.	Q4 Q4 Q3 Q4 Q4
BUDGET 2020	
Pas de budget externe prévu.	

3.2 Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

ii. Assurer un environnement fiable

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/2/2020/01 Transparence quant à la qualité des réseaux fixes et mobiles	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Depuis février 2019, le site www.ibpt-data.be regroupe les projets liés à la qualité des services.</p> <p>En ce qui concerne les évolutions apportées en 2020, elles sont essentiellement au nombre de quatre :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Faire évoluer les cartes fixes en termes de vitesse de téléchargement, de technologie et de granularité. 2. Mettre en ligne un outil de consultation de la connectivité présente à chaque adresse, « ma connexion Internet ». 3. Participer à la création d'un écosystème de collecte des données sur la qualité. <p>Le lancement d'initiatives prendra plusieurs formes en 2020 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Projet camions sentinelles : des camions poubelles équipés de boîtiers permettant de capter des données sur la connectivité. - Discussions avec plusieurs acteurs collectant ou étant susceptibles de collecter des données sur la qualité. En particulier, des acteurs comme Infrabel, qui effectuent déjà des mesures à l'aide de capteurs installés sur les trains. Également d'autres acteurs ainsi que des autorités publiques représentant les zones concernées par l'absence d'une bonne connectivité. - Réflexion autour de la création d'un écosystème de collecte de données sur la qualité des réseaux, via la mise en commun, le partage et la publication d'informations (non confidentielles) sur la qualité. <ol style="list-style-type: none"> 4. Création d'une partie « back-end » du site www.ibpt-data.be, afin de faciliter la mise à jour des données et des cartes. 	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Mise en ligne de cartes fixes évoluées Mise en ligne d'un outil « ma connexion Internet » Conclusion de partenariats avec des acteurs collectant ou étant susceptibles de collecter des données Mise en place de la partie « back-end » du site www.ibpt-data.be	Q4 Q4 Q4 Q4
BUDGET 2020	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/2/2020/02 Contrôle et information des vendeurs en ligne	Pool Contrôle
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Le service contrôle Equitel a pour objet de vérifier si les équipements hertziens qui sont mis sur le marché belge sont conformes à la directive européenne 2014/53/UE, appelée RED. Cette directive garantit notamment que les équipements hertziens doivent utiliser le spectre de manière efficace et qu'aucune interférence nuisible ne peut être causée. Le service vérifie également si les informations légales sont disponibles pour le consommateur. Si le produit n'est pas conforme, des mesures appropriées sont prises.</p> <p>Le but de cet objectif consistera dans un premier temps à rencontrer les associations belges du commerce, pour les informer sur le rôle de l'IBPT et sur la législation. Identifier ensuite les sites d'e-commerce (belges et étrangers) présents sur le marché belge. Enfin, lancer une campagne de contrôle de ces e-shop, contacter/rencontrer les responsables, mettre l'accent sur une collaboration afin de s'assurer que ces acteurs ne distribuent plus d'équipements non conformes sur le marché belge et effectuer un suivi de la mise en conformité.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Information des associations belges du commerce. Recensement des e-shops et des équipements non conformes Contrôle d'au moins 3 e-shops présents sur le marché belge	Q2 Q4 Q4
BUDGET 2020	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/2/2020/03 Contrôle et information des fabricants et importateurs	Pool Contrôle
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Le service contrôle Equitel a pour objet de vérifier si les équipements hertziens qui sont mis sur le marché belge sont conformes à la directive européenne 2014/53/UE, appelée RED. Cette directive garantit notamment que les équipements hertziens doivent utiliser le spectre de manière efficace et qu'aucune interférence nuisible ne peut être causée. Le service vérifie également si les informations légales sont disponibles pour le consommateur. Si le produit n'est pas conforme, des mesures appropriées sont prises.</p> <p>Le but de cet objectif consistera dans un premier temps à rencontrer les associations belges du commerce, pour les informer sur le rôle de l'IBPT et sur la législation. Identifier ensuite les fabricants et importateurs belge. Enfin, lancer une campagne de contrôle de ces acteurs, contacter/rencontrer les responsables, mettre l'accent sur une collaboration afin de s'assurer que ces acteurs ne fabriquent plus et n'importent plus d'équipements non conformes destinés au marché belge et/ou européen et effectuer un suivi de la mise en conformité.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Information des associations belges du commerce. Recensement des fabricants et importateurs belges Contrôle d'au moins cinq fabricants et importateurs belges	Q2 Q4 Q4
BUDGET 2020	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/2/2020/04 Notification des incidents de sécurité	Netsec
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Les opérateurs télécoms notifient l'IBPT des incidents de sécurité ayant un impact important sur leurs réseaux et services. Chaque année, l'IBPT transmet un rapport concernant ces incidents à la Commission européenne et à l'ENISA. L'IBPT effectue à cet effet une analyse agrégée des notifications reçues. Afin d'aborder les incidents ayant une fréquence ou un impact élevé, des groupes de travail ou des réunions de suivi spécifiques sont mis en place. Une collaboration proactive a lieu avec les opérateurs pour améliorer la résilience et la sécurité des réseaux et des services.</p> <p>La loi NIS prévoit que des niveaux d'incidence et/ou des seuils pour la notification d'incidents peuvent être déterminés dans le secteur des « infrastructures numériques ». Après concertation avec le secteur et d'autres autorités, l'IBPT évaluera s'il est opportun de soumettre au Ministre un projet d'AR.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Exécution de l'analyse agrégée des incidents 2019 + fourniture d'un rapport à l'ENISA et à la CE Concertation avec le secteur et les autorités Évaluation des seuils pour la notification d'incidents dans le secteur des infrastructures numériques	Q1 Q2 Q3
BUDGET 2020	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/2/2020/05 Inspection des infrastructures critiques	Netsec
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'équipe d'inspection effectue des contrôles en exécution de la loi du 1^{er} juillet 2011 relative à la sécurité et à la protection des infrastructures critiques (IC) dans le secteur des communications électroniques.</p> <p>Dans la suite des contrôles de 2018 et 2019, des contrôles supplémentaires auront lieu dans différents domaines (ENISA guidelines). Chaque contrôle donnera lieu à :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La rédaction des rapports d'inspection à usage interne ; 2. Sur base de ces rapports, à la rédaction de recommandations et leur diffusion après approbation ; 3. L'évaluation des mesures prises par l'exploitant en réponse aux recommandations. 	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Préparation des contrôles Exécution des contrôles Rapportage	Q2 Q3 Q4
BUDGET 2020	
Pas de budget externe prévu.	
DESCRIPTION DE L'IMPACT ATTENDU	
S'assurer que les exploitants d'infrastructures critiques dans le secteur des communications électroniques se conforment à la loi et assurent un niveau de sécurité adéquat de leurs infrastructures désignées comme critiques.	
RESPONSABLE POUR L'EXÉCUTION DE LA FICHE	
Tim Masy, Albert Jorissen, Philippe Faccinetto et/ou Pierre-François Vandenhaute	

DESCRIPTION DES TROIS RISQUES PRINCIPAUX	IMPORTANCE : IMPACT (Faible=1, Moyen=2, Élevé=3) * CHANCE (Faible=1, Moyenne=2, Élevée=3)
Évolution des priorités liées au fonctionnement de NETSEC (gestion de crises, etc.) Disponibilité et collaboration des opérateurs Qualification des équipes d'inspection	9 (3*3) 3 (3*1) 6 (3*2)

3.3 Axe stratégique 3 « Ressources rares »

i. Gérer les ressources rares

Axe stratégique 3 « Ressources rares »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
S/1/2020/01 Adaptation du plan de numérotation aux évolutions sur le long terme sur le marché	Cellule stratégique Ressources rares
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Les plans de numérotation doivent être constamment évalués et adaptés pour stimuler l'innovation sur le marché des communications électroniques.</p> <p>Comme défini dans le cadre réglementaire européen (notamment le CCEE), l'IBPT collaborera activement avec toutes les autres autorités de régulation (via l'ORECE, la CEPT, l'UIT et l'ICANN) pour faire converger le plus possible l'approche politique en matière de numérotation en Europe. En outre, la stratégie nationale ne peut plus être perçue indépendamment des choix faits au niveau international (hors Europe).</p> <p>Au niveau national, un certain nombre de lignes directrices seront élaborées pour le secteur concernant la présentation de l'identification de la ligne appelante afin de réduire le spoofing. L'on continuera également à travailler sur la problématique de la fraude. En outre, les dossiers de principe (qui ne relèvent pas de l'exploitation normale comme la numérotation pour la 5G) seront traités comme ils se présentent, sur la base de la réglementation existante ou à adapter. Les obligations imposées dans le nouveau cadre réglementaire européen comme la désignation d'une série de numéros pour une utilisation extraterritoriale seront mises en œuvre.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
La réalisation des résultats dépend de divers facteurs clés de succès, comme, entre autres, l'implication du secteur, l'urgence ou l'intervention d'autres instances.	Q4
BUDGET 2020	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 3 « Ressources rares »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
S/1/2020/02 Mise aux enchères multibande - Mise aux enchères bandes de fréquences 2G et 3G, 700 MHz et 3400-3800 MHz	Cellule stratégique Ressources rares Gestion du spectre
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'IBPT attribue des bandes de fréquences aux opérateurs en vue d'une répartition optimale du spectre. Les opérateurs peuvent ainsi offrir des produits mobiles à l'utilisateur final. En 2020, une vaste mise aux enchères de spectre aura à nouveau lieu à cet effet. Dans ce cadre, les opérateurs mobiles peuvent faire une offre pour la définition de bandes de fréquences. Une mise aux enchères permet de veiller à une répartition conforme au marché et efficace du spectre.</p> <p>Les licences mobiles existantes (les bandes 900, 1800 et 2000 MHz) expirent en mars 2021. De nouvelles bandes de fréquences seront également mises aux enchères pour une utilisation à partir de 2020 (à savoir les bandes 700, 1400, 3600 MHz). Ces dernières bandes conviennent à la nouvelle technologie 5G. Il s'agit d'une norme qui permettra d'obtenir une communication mobile sensiblement améliorée et des vitesses mobiles plus élevées. Les acteurs mobiles peuvent ainsi développer des produits innovants et différenciés qui ne sont pas encore présents sur le marché. La technologie 5G devrait donc revêtir un caractère disruptif pour le développement futur du marché mobile. Grâce à cette mise aux enchères, du spectre supplémentaire sera mis sur le marché. Il est possible qu'un quatrième acteur mobile puisse entrer sur le marché à la suite de cette enchère. Dans son rapport, l'IBPT souligne toutefois que la possibilité d'entrée pour un quatrième acteur n'est qu'une option qui doit finalement être laissée au choix du marché. La mise aux enchères du spectre offre donc seulement une possibilité d'entrée sur le marché.</p> <p>Un facteur critique dans le processus de mise aux enchères est la disponibilité dans les temps du cadre législatif (art. 30 LCE et les AR nécessaires). Leur publication est nécessaire pour la poursuite de la mise en œuvre (voir plus loin).</p> <p>Un consultant externe a déjà été désigné pour le soutien technique et opérationnel de la procédure de mise aux enchères.</p> <p>L'organisation de la mise aux enchères comprend : la publication d'un mémorandum d'information, l'appel aux candidats et le screening administratif de ceux-ci, l'organisation de la mise aux enchères, la délivrance des licences, la facturation des redevances uniques.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Appel à candidatures Soumission des candidatures Mise à disposition et approbation du logiciel Mise(s) aux enchères	Après accord au sein du Comité de concertation
BUDGET 2020	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 3 « Ressources rares »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
S/1/2020/03 Extension des licences mobiles 2G et 3G	Cellule stratégique Ressources rares
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Les licences mobiles déjà existantes (les bandes 900, 1800 et 2000 MHz) expirent en mars 2021. Initialement, il était prévu que l'IBPT organise, dans le courant de l'année 2019, une mise aux enchères des bandes 900 MHz, 1800 MHz et 2 GHz, pour la période débutant le 15 mars 2021. Cette mise aux enchères n'a toutefois pas pu être organisée dans le timing initialement prévu, vu le manque d'un accord au sein du Comité de concertation et la démission du Gouvernement en décembre 2018 (ouverture de la période d'affaires courantes).</p> <p>Afin d'assurer la continuité des services, il est donc essentiel que l'IBPT puisse prolonger les autorisations 2G et 3G au-delà du 15 mars 2021, jusqu'à ce que la mise aux enchères soit finalisée et que les nouveaux droits d'utilisation soient accordés.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Consultation publique Publication AR Décision d'extension des licences 2G et 3G	Q1 Q4 (Q1 2021)
BUDGET 2020	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 3 « Ressources rares »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
S/1/2020/04 Carte de la saturation des réseaux	Cellule stratégique Ressources rares
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Il s'agit de publier une carte de la saturation des réseaux mobiles. Le but est d'identifier les zones du territoire où ces réseaux risquent de ne pas pouvoir faire face à la hausse attendue du trafic de données.</p> <p>Pour éviter la saturation, plusieurs solutions sont possibles :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. augmenter le nombre de fréquences utilisées sur les sites d'émission concernés 2. ajouter des nouveaux sites d'émission <p>Il existe des obstacles pour ces 2 solutions :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. augmenter le nombre de fréquences utilisées sur les sites d'émission concernés <ul style="list-style-type: none"> - manque de fréquences (ce n'est pas vraiment le cas en Belgique – sauf si l'enchère 5G était encore retardée de plusieurs années) - limites EMF (en particulier à Bruxelles) 2. ajouter des nouveaux sites d'émission <ul style="list-style-type: none"> - coût - difficulté de trouver des nouveaux sites - permis d'urbanisme... <p>On peut également améliorer (augmenter) l'efficacité spectrale. Mais la marge d'amélioration (vu les technologies avancées déjà déployées) est assez limitée. La carte sera une carte agrégée pour l'ensemble des opérateurs.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Discussions avec les opérateurs pour préparer la collecte des données Collecte et agrégation des données Développement de la carte sur le site bipt-data.be et publication de la carte	Q1 Q2 Q3
BUDGET 2020	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 3 « Ressources rares »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

S/1/2020/05 Tables d'innovation en soutien des verticaux 5G

 Cellule stratégique Ressources rares
 Service Communication

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

Après la mise aux enchères multibande, les premiers réseaux 5G pourront être déployés en Belgique. Des fréquences qui n'étaient pas utilisées jusqu'à présent pour des applications mobiles seront mises à disposition à cet effet (700 MHz, 1500 MHz 3600 MHz). La largeur de bande mise à disposition augmentera considérablement et la couverture sera améliorée, y compris à l'intérieur des bâtiments, et un temps de réaction beaucoup plus rapide sera également assuré. La vitesse de téléchargement pourra être multipliée par 10 et la 5G pourra être utilisée pour soutenir ce que l'on appelle les verticaux et l'industrie 4.0. Il s'agit ici entre autres de l'industrie automobile, des services de sécurité, du secteur de l'énergie, du secteur de la santé, des médias, etc. Chaque secteur sera caractérisé par des besoins spécifiques en matière de communications. La 5G sera une technologie développée dans cette optique dès la phase de conception et utilisable dans tous ces domaines différents.

Dans le cadre de l'introduction de la 5G dans notre pays, l'IBPT veillera à stimuler davantage les applications innovantes qui soutiennent le développement de verticaux. L'utilisation de la 5G dépend non seulement des opérateurs, mais également d'autres acteurs industriels qui doivent définir des verticaux sur la base de la technologie 5G. À cette fin, l'IBPT jouera un rôle de facilitateur dans les discussions entre les différentes parties prenantes, et ce, en vue du déploiement futur de la 5G dans notre pays.

Par le biais de tables d'innovation spécifiques, l'IBPT souhaite partager ses connaissances avec divers secteurs économiques et sociaux qui, en raison du déploiement prévu des réseaux mobiles 5G dans la future économie de données, continueront à être numérisés et interconnectés dans une large mesure.

Par la mise en place d'une Table d'innovation, l'IBPT souhaite rencontrer les principaux intervenants de différents secteurs spécifiques afin de recueillir leur avis et leurs réactions sur les nouveaux concepts à développer suite au déploiement de la 5G.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

INDICATION DU TIMING

 Organisation d'une première Table d'innovation 5G
 Organisation d'une seconde Table d'innovation 5G

Q2
Q4

BUDGET 2020

Pas de budget externe prévu.

Axe stratégique 3 « Ressources rares »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
S/1/2020/06 Utilisation de drones pour les repérages et les mesures	Pool Contrôle
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'IBPT est chargé de la surveillance du spectre. Cette surveillance peut être divisée en deux catégories :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des contrôles, annoncés ou non, pour vérifier si le spectre est utilisé selon les prescriptions en vigueur. - Des repérages pour détecter des perturbations, signalées ou non. <p>La plupart des contrôles et des repérages sont effectués avec nos appareils sur le sol, comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des opérations « portables », lors desquelles un technicien tient son appareil de mesure en main pour effectuer les contrôles ou les repérages ; - des opérations en voiture, lors desquelles l'appareil de mesure se trouve dans le véhicule de mesure et qui utilisent éventuellement le mât coulissant du véhicule de mesure ; - des opérations lors desquelles on utilise une station de monitoring (Gand, Anvers, Anderlecht, Peutie, Liège, Seneffe et Ophain (CCRM)). <p>Pour certaines missions, ces ressources ne suffisent pas pour effectuer notre mission, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la mesure d'un diagramme de rayonnement (puissance apparente rayonnée dans chaque direction) d'une station, par exemple d'une radio ; - la recherche de perturbations qui sont impossibles ou difficiles à détecter depuis le sol, par exemple signalées par des pilotes (par ex. via Eurocontrol) ; - vérifier les caractéristiques d'émission des faisceaux hertziens. <p>L'utilisation de drones de mesure permet des mesures et des repérages depuis une plus grande hauteur (pour éviter des obstacles comme des bois, des bâtiments...) et donc d'accomplir les missions susmentionnées.</p> <p>L'objectif est d'acheter un drone de mesure et de suivre une formation de spécialisation pour le pilotage d'un drone et l'utilisation des unités de mesure qui y sont fixées. Les procédures de mesure nécessaires sont élaborées en fonction des possibilités et des caractéristiques de l'appareil acheté.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Formation spécifique pour le drone de mesure Rédaction d'une procédure interne pour l'IBPT	Q1 Q3
BUDGET 2020	
Budget externe prévu.	

3.4 Axe stratégique 4 « Fonctionnement efficace »

i. Assurer un fonctionnement accessible et tourné vers l'avenir

Axe stratégique 4 « Fonctionnement efficace »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
E/1/2020/01 Campagne médiatique Meilleurtarif.be	Consommateurs/Communication
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Le simulateur tarifaire, www.meilleurtarif.be, a été développé au service des consommateurs pour les aider à trouver le plan tarifaire le plus avantageux, adapté à leurs besoins. Cependant, la convivialité du simulateur tarifaire est mise à mal, raison pour laquelle le législateur a décidé d'automatiser largement cet outil de comparaison (arrêté royal 02/09/2018 relatif au lien automatique entre le profil de consommation et l'application électronique de comparaison tarifaire sur le site Internet de l'Institut) et l'IBPT a procédé à une réforme approfondie du simulateur tarifaire.</p> <p>De plus, des études consommateurs successives ont montré, notamment, que l'outil meilleurtarif.be est peu connu du grand public. Selon l'enquête consommateurs 2019, un consommateur interrogé sur six (15 %) ne connaît pas le simulateur tarifaire. C'est pourquoi l'IBPT mènera une campagne d'information après la modernisation de l'outil. L'accent sera mis sur la facilité d'utilisation grâce à la saisie automatique des données de consommation propres à partir de l'espace client de l'opérateur.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Déroulement progressif de la campagne afin d'apporter des adaptations éventuelles à l'outil en fonction des expériences : <ul style="list-style-type: none"> • Lancement de la campagne par l'intermédiaire de Facebook/Instagram, de bannières publicitaires, d'influenceurs... ; • Dans une deuxième phase, pubs TV, cinéma, partenariats RP (si possible). 	Q2 Q3
BUDGET 2020	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 4 « Fonctionnement efficace »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
E/1/2020/02 Site Internet de l'IBPT	Consommateurs/Communication
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>La rénovation du site de l'IBPT a montré que la relecture et la mise à jour des contenus doivent faire l'objet d'une attention permanente, et que l'information publiée doit correspondre à certaines recommandations de lisibilité.</p> <p>Pour ces raisons, une personne du service Communication a été chargée de l'entretien constant du site, afin de veiller 1. à son actualité, 2. sa lisibilité et 3. son attractivité.</p> <p>Afin d'attirer l'attention du grand public sur certains droits et outils qui sont à sa disposition – notamment la procédure Easy Switch – l'IBPT réalisera une courte vidéo d'instruction animée pour informer l'utilisateur de manière accessible sur des questions qui concernent les utilisateurs de services de télécommunications. La vidéo sera disponible sur le nouveau site Internet et sera également diffusée via les médias sociaux.</p> <p>Une première vidéo vise à éliminer l'ignorance des consommateurs quant à la conservation de l'adresse e-mail/du numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur et leur méfiance vis-à-vis de la procédure à suivre à cet effet. La vidéo d'instruction expliquera la procédure Easy Switch (et soulignera sa facilité pour le consommateur) ainsi que la possibilité de conserver le numéro de téléphone et l'adresse e-mail (et ce, temporairement).</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
À partir de la mise en production du site, celui-ci pourrait être découpé en « tranches » qui seraient examinées successivement au cours de l'année, avec un rapport au Conseil. Vidéo d'instruction Easy Switch Vidéo d'instruction autres thèmes	Q4 Q2 Q3 & Q4
BUDGET 2020	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 4 « Fonctionnement efficace »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

E/1/2020/03 Participation aux organes de concertation nationale et internationale

Relations internationales

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

Contribuer au développement du marché intérieur européen par le biais d'une application cohérente du cadre réglementaire pour les communications électroniques et les services postaux par la collaboration avec la CE et les autorités réglementaires au sein de l'ORECE et l'ERGP en étant attentif au contexte national spécifique dans lequel se trouvent les marchés belges et l'IBPT.

Points du programme de l'ORECE en 2020 : Compte tenu du CCEE et des nouvelles tâches qui incombent à l'ORECE en vertu du nouveau règlement, l'accent est mis sur les objectifs suivants du code : promouvoir la connectivité et l'accès à des réseaux à très haute capacité, promouvoir la concurrence, contribuer au développement du marché intérieur et promouvoir les intérêts des citoyens de l'Union.

Le programme de travail 2020 contient les priorités stratégiques suivantes pour guider la mise en œuvre de ces objectifs dans le nouveau cadre réglementaire européen :
 1 : Responding to connectivity challenges and to new conditions for access to high-capacity networks ; 2 : Monitoring potential bottlenecks in the distribution of digital services.
 3 : Enabling 5G and promoting innovation in network technologies ; 4 : Fostering a consistent approach of the net neutrality principles ; 5 : Exploring new ways to boost consumer empowerment.

Le 3 octobre 2019, le conseil des régulateurs de l'ORECE a élu Michel van Bellinghen, Président de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT), comme président de l'ORECE pour 2021. L'IBPT assurera par conséquent la présidence en 2020, ce qui implique des tâches importantes telles que la responsabilité de la préparation du programme de travail 2021 et des questions budgétaires de l'office de l'ORECE en 2020.

Programme de l'ERGP en 2020 : Le programme de travail 2020 de l'ERGP établi en 2019 s'inscrit dans la «Mid-term Strategy » de l'ERGP 2020-2022 qui a été construite autour de trois axes, à savoir : 1) Le réexamen du secteur postal 2) la promotion d'un marché intérieur des services postaux européen concurrentiel et 3) la responsabilisation des utilisateurs finals et la garantie d'un service universel axé sur l'utilisateur. L'IBPT coprésidera le(s) groupe(s) de travail ERGP suivant(s) en 2020 : « Consumers and Market Indicators » et « Regulatory Framework ».

En 2020, l'IBPT continuera à exercer son mandat de quatre ans (2017-2020) en tant que membre du Conseil d'administration de l'Union postale universelle (UPU) et notamment la coprésidence de la Commission « USO, Regulatory Affairs and Postal Regulation ». En 2020, cette commission préparera principalement les propositions en matière de réglementation postale pour le prochain Congrès de l'UPU de 2020 à Abidjan.

En 2020, la 27e réunion plénière de l'Union postale universelle (UPU) se tiendra en août à Abidjan (Côte d'Ivoire). Le Congrès de l'UPU rassemble les mandataires de plus de 190 états membres, dans le but d'adopter une nouvelle stratégie postale mondiale et de fixer les règles pour le trafic postal international. L'IBPT préparera ce Congrès en

collaboration avec d'autres pays et en particulier avec les pays européens, de sorte que l'UPU puisse continuer à jouer son rôle important dans un environnement postal en évolution.

La réalisation de missions de représentation afin de représenter la Belgique dans les organisations internationales et de mener des négociations dans le cadre d'accords internationaux (CEPT, etc.).

Mais aussi, l'entretien et la promotion des relations bilatérales avec les ministères étrangers, les ARN, les groupes d'intérêts internationaux de parties prenantes, etc.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Préparation active du Contact Network et des réunions plénières IRG/ORECE ; La préparation active du Conseil d'administration de l'UPU et la participation active à celui-ci, ainsi que le développement concret, en tant que président de la Commission 2 du Conseil d'administration chargée de l'« USO, Regulatory Affairs and Postal Regulation » La préparation active du et la participation active au congrès postal universel	- Q4 Q1 -Q3
BUDGET 2020	
Budget externe prévu.	

3.4 Axe stratégique 4 « Fonctionnement efficace »

ii. Être un employeur attractif

Axe stratégique 4 « Fonctionnement efficace »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
E/2/2020/01 Plan opérationnel interne	IBPT
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Dans la limite de ses ressources disponibles, l'IBPT visera l'élaboration d'une organisation efficace et efficiente et s'efforcera d'être un employeur attractif pour son personnel. Différents projets d'amélioration du fonctionnement de sa propre organisation sont rassemblés en un Plan opérationnel interne, reprenant une description de ses objectifs propres et des KPI évalués par trimestre.</p> <p>Ainsi, l'IBPT reprendra les projets suivants dans son Plan opérationnel interne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mener une politique linguistique uniforme essentielle à une communication sans faille et efficace avec toutes les parties prenantes ; - Réaliser une gestion et une politique du personnel correcte et efficace ; - Développer l'efficacité du personnel grâce à des actions de formation ; - Octroyer un soutien logistique dans le cadre de la présidence de l'ORECE occupée par l'IBPT ; - La location du nouvel emplacement pour le CC Anderlecht et Seneffe ; - Renégociation du contrat de bail existant pour le bâtiment Ellipse ; - Le projet rebranding nouveau logo IBPT ; - Mener une politique financière correcte et efficiente ; - Augmentation de la maturité concernant le contrôle interne et l'environnement de contrôle interne ; - Augmentation de la sensibilisation à l'intégrité et aux risques liés à l'intégrité ; - Soutien de la transformation numérique des processus opérationnels ; - Un fonctionnement efficace du service Greffe ; - IT : Unified Communication – GED : Gestion électronique documentaire - Bureau numérique. 	

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.

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, § 1er, 4° de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges et est réglée en détail par l'AR du 5 mai 2006 fixant une procédure de conciliation devant l'IBPT.

5. PROCÉDURE DE RÈGLEMENT DES LITIGES ENTRE OPÉRATEURS

Conformément à l'article 4 de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, sans préjudice du droit pour toute partie de saisir une juridiction, la procédure de règlement des litiges entre opérateurs (fournisseurs de réseaux, de services ou d'équipements de télécommunications ou en cas de litige entre des opérateurs postaux, ou de fournisseurs de services de médias audiovisuels visés par la loi du 5 mai 2017 relative aux services de médias audiovisuels en région bilingue de Bruxelles-Capitale) permet à ces derniers de demander au Conseil de l'IBPT de trancher les différends qui les opposent. Il convient cependant que des négociations préalables aient eu lieu durant 4 mois au moins. Conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, dite « directive cadre », le litige doit être réglé dans les 4 mois, sauf dans des circonstances exceptionnelles.

La procédure est réglée par l'arrêté royal du 26 janvier 2018 fixant la procédure de règlement de litiges mentionnée à l'article 4 précité. Comme les autres décisions de l'IBPT, celles qui tranchent un litige entre opérateurs sont susceptibles d'un recours de pleine juridiction auprès de la Cour des marchés.

6. ACTIVITÉS TRANSVERSALES DE L'IBPT

6.1 Activités du service juridique

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

i. 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 la rédaction des décisions en renforce la sécurité juridique.

Ainsi, le service juridique a participé par exemple à l'exécution des décisions de la CRC concernant l'ouverture du câble à la concurrence (en collaboration avec les régulateurs audiovisuels : VRM, CSA et Medienrat) ; à la fixation des tarifs de gros pour les marchés pour la terminaison d'appel fixe (FTR) et mobile (MTR) ; le service juridique soutient la réalisation et l'analyse des marchés pour la large bande et la radiodiffusion ainsi que l'adoption de différents arrêtés d'exécution.

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.

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.

ii. La coordination des litiges

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 ce dernier. Ces recours visent principalement des 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 en matière de télécommunications ou de 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 spécifique 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 des marchés, Conseil d'État ou autres juridictions). Cette 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 constitution 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 constitue 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 des 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 rédactionnel des avocats, la fourniture d'informations, la relecture et la correction des actes de procédure. Cette phase implique la fixation de délais pour les avocats ainsi que pour les services impliqués dans le processus et 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 éventuellement les avocats lors de celles-ci.

iii. Les processus d'achats, marchés publics et recouvrement des créances

Le service juridique travaille activement en collaboration avec les services Achats, NCS, IT et Comptabilité à l'uniformisation des processus opérationnels pour toutes les dépenses de l'IBPT qui relèvent du champ d'application de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, entrée en vigueur le 30 juin 2017.

Le service juridique travaille également en étroite collaboration avec le service Comptabilité et le Pool Attributions au recouvrement des sommes dues à l'IBPT dans le cadre de l'exercice de ses missions légales.

iv. La préparation de la réglementation

L'IBPT a été créé sous la forme d'un organisme d'intérêt public de type A par la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. 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 de l'IBPT l'a doté 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.

L'une des missions légales de l'IBPT consiste à formuler au ministre compétent des propositions de mesures d'exécution – arrêté 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 sont adoptées sur avis préalable de l'IBPT, ce qui n'empêche pas qu'un projet réglementaire puisse être joint audit avis, que ce soit d'initiative ou à la demande du ministre. Grâce à son expertise, il est couramment demandé à l'IBPT d'assister le ministre dans la préparation de la législation fédérale. Cette tâche comprend également le suivi et l'assistance fournie au ministre dans le cadre des procédures de mise en demeure européennes relatives au secteur des postes et des télécommunications. Il est également

d'usage que la consultation publique portant sur des 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 l'indique l'introduction, la mention ou non de mesures réglementaires dans les fiches ne constitue pas une indication de l'importance ou de la priorité qui doit être donnée aux mesures en question.

v. Aperçu du travail législatif actuel

Le principal projet législatif pour 2020 est de transposer en droit belge la directive 2018/1972 (UE), qui constitue le Code des communications électroniques européen. La préparation d'un projet de texte a été confiée par le ministre à l'IBPT. Une partie importante du travail préparatoire a déjà été effectuée en 2019.

Ainsi, un avant-projet de loi portant transposition du code des communications électroniques européen et modification de diverses dispositions en matière de communications électroniques est soumis à consultation publique depuis le 9 décembre 2019. Ce projet intègre l'avant-projet de loi portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques qui avait été soumis à consultation publique du 11 avril au 14 mai 2018 et qui n'a pas pu être adopté.

En 2020, il faudra tirer les enseignements de cette consultation publique, s'accorder sur un avant-projet en Conseil des ministres, demander l'avis du Conseil d'Etat puis engager le processus d'adoption parlementaire.

7. 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 priorités seront déterminées par le ministre compétent en matière de télécommunications. Plusieurs dispositions légales prévoient son intervention via des arrêtés royaux fixés ou non après concertation en Conseil des ministres ainsi que via des arrêtés ministériels.

Légende :

- 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) ;
- la colonne 5 donne un aperçu des décisions pour lesquelles une concertation en Conseil des ministres a été exigée.

OBJET DES AR À PRENDRE	BASE LÉGALE	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
FRÉQUENCES	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR redevances GSMR-Rail	Loi du 12 décembre 2006, Art. 11	Avis		X
AR prescriptions techniques concernant l'attribution de radiofréquences destinées exclusivement à des signaux de radiodiffusion	Art. 14, deuxième alinéa	Avis		X
AR concernant l'accès radioélectrique dans les bandes de fréquences 900 MHz, 1800 MHz et 2 GHz	Art. 18 e.a.	Avis		X
AR concernant l'accès radioélectrique dans la bande de fréquences 700 MHz	Art. 18 e.a.	Avis	2017/899/ UE	X
AR concernant l'accès radioélectrique dans la bande de fréquences 3400-3800 MHz	Art. 18 e.a.	Avis	2014/276/ UE	X

AR modifiant 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 la troisième génération et l'arrêté royal du 22 décembre 2010 concernant l'accès radioélectrique dans la bande de fréquences 2500-2690 MHz	Art. 18 e.a.	Avis		X
Arrêté royal concernant l'accès radioélectrique dans la bande de fréquences 1427-1517 MHz	Art. 18 e.a.	Avis	2018/661/ UE	X
AR modifiant l'arrêté royal du 7 mars 1995 relatif à l'établissement et à l'exploitation de réseaux de mobilophonie GSM, l'arrêté royal du 24 octobre 1997 relatif à l'établissement et à l'exploitation de réseaux de mobilophonie DCS-1800 et 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	Art. 18	Avis		x
AR concernant les réseaux locaux hertziens privés à large bande	Art. 39	Avis		X
AR relatif au réseau de radiocommunications exploité par ASTRID	Art. 39 § 2	Avis		X
PROTECTION DES UTILISATEURS FINALS	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR temps d'attente (helpdesk)	Art. 116, deuxième alinéa	Avis		X
AR autres obligations imposées au prestataire de services, à l'opérateur facilitateur, à l'opérateur facturant, à l'utilisateur final et, le cas échéant, aux autres parties concernées, désignées par le Roi	Art. 116/1, § 2, premier alinéa	Avis		
AR règles en matière de rappel par écrit (facultatif)	Art. 119, § 2, alinéa 2	Avis		
AR précisant davantage les règles relatives au message d'avertissement avant l'application du service minimum (facultatif)	Art. 119, § 3, alinéa 2	Avis		
AR fixant le délai précis à indiquer dans la mise en demeure avant l'application du service minimum (facultatif)	Art. 119, § 6, 2°	Avis		

INTERCEPTION LÉGALE	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR conditions d'enregistrement et de conservation des données d'identification et de trafic des utilisateurs finals par les fournisseurs et revendeurs n'ayant pas la qualité d'opérateur	Art. 9, § 7, premier alinéa	Avis		X
AR mesures techniques et administratives pour permettre l'identification de l'utilisateur final, le repérage, la localisation, les écoutes, la prise de connaissance et l'enregistrement des communications privées (collaboration avec la Justice et les services de renseignement et de sécurité)	Art. 9, § 7, deuxième alinéa	Avis		X
AR données à conserver par type de catégorie et les exigences auxquelles ces données doivent répondre	Art. 126, § 3	Avis		X
AR déterminant les statistiques que les fournisseurs et opérateurs transmettent annuellement à l'IBPT et celles que l'IBPT transmet au ministre et au ministre de la Justice	Art. 126, § 5, al. 5	Avis		
AR déterminant 1° les modalités de la demande et de l'octroi de l'avis de sécurité ; 2° les exigences auxquelles la Cellule de coordination doit répondre ; 3° les informations à fournir à l'IBPT + CPVP ainsi que les autorités qui ont accès à ces infos ; 4° autres règles régissant la collaboration des opérateurs et fournisseurs avec les autorités belges ou certaines d'elles pour la fourniture des données	Art. 126/1, § 4	Avis		X
SERVICES D'URGENCE	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR de suppression du numéro 110 pour Child Focus	107, § 1 ^{er}	Avis		
SÉCURITÉ DES RÉSEAUX ET SERVICES (dont les SITUATIONS DE CRISE)	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR composition de la Commission mixte des télécommunications	Art. 4 + Loi 16 juin 1937	/		X

AR liste opérateurs collaborant avec la défense civile, conditions et modalités de cette collaboration	Art. 106, § 1er, premier alinéa	Avis		
AR liste opérateurs qui collaborent avec la Commission mixte des télécommunications, conditions et modalités de cette collaboration	Art. 106, § 1er, deuxième alinéa	Avis		
AR liste des opérateurs et modalités de mise à disposition des lignes louées	Art. 106, § 1er, troisième alinéa	Avis		
AR mesures nécessaires pour garantir la continuité du trafic prioritaire dans les situations exceptionnelles	Art. 106, § 2	Avis		
AR liste des utilisateurs prioritaires	Art. 4/1, § 1 ^{er} , premier alinéa, 2 ^o	Avis		
AR priorité d'accès entre utilisateurs prioritaires, le cas échéant par groupe d'utilisateurs	Art. 4/1, § 1er, deuxième alinéa	/		
AR délai d'implémentation des mesures par les opérateurs	Art. 4/1, § 1er, troisième alinéa	/		
AR services de communications électroniques fixes que les opérateurs fournissent en priorité en cas de saturation ou de surcharge de leurs réseaux	Art. 4/1, § 2	/		
AR modalités pour la collaboration des opérateurs avec les services d'urgence (eCall*)	Art. 107, § 3			
AR conditions à satisfaire par les organismes indépendants et modalités du contrôle de sécurité	Art. 114/2, § 2	Avis		
AR liste des utilisateurs prioritaires dans la levée des dérangements	Art. 115, premier alinéa, 1 ^o /1	Avis		
AR modalités pour la levée des dérangements pour les personnes invalides, malades et handicapées	Art. 115, premier alinéa, 3 ^o	Avis		
AR désignation CSIRT sectoriel	Art. 6, 3 ^o loi 7 avril 2019 établissant un cadre pour la sécurité des réseaux et des systèmes d'information d'intérêt général pour la sécurité publique	/		
AR niveaux d'incidence et/ou des seuils pour la notification des incidents	Art. 24, § 2, loi 7 avril 2019	/		
AR modèle carte de légitimation des membres du service d'inspection	Art. 44 loi 7 avril 2019			

SERVICES POSTAUX	Nouvelle loi postale	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR services postaux	Articles 3, 4, 6, 7, 13, 15, 16, 25 de la nouvelle loi postale (+ articles 14 et 15 de la loi du 6 juillet 1971)	Avis		X
AR comptabilité analytique	Articles 21, § 4 et 22, § 1-2 de la nouvelle loi postale	Avis		
AM boîtes aux lettres.	Article 16, § 1 ^{er} , 3° de la nouvelle loi postale	Proposition		
PROTECTION DES UTILISATEURS POSTAUX	Loi du 21 mars 1991 Loi du 6 juillet 1971 Loi du 17 janvier 2003	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR composition et fonctionnement du Comité consultatif pour les services postaux	Article 8, § 2, de la loi du 17 janvier 2003 (loi statut)	/		X