



IBPT

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

PLAN OPÉRATIONNEL 2017

1. Introduction

1.1 Contexte

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

L'article 34 de la loi sur le statut de l'IBPT stipule :

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

Le projet de plan stratégique 2017-2019 a été soumis à consultation sur le site de l'IBPT du 10 avril 2017 au 28 avril 2017 et sert de base au présent plan opérationnel.

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, l'article 34 de la loi sur le statut de l'IBPT stipule :

« [...] 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. [...] »

Comme la publication du plan opérationnel est nécessairement postérieure à l'approbation du plan stratégique, en 2017, elle intervient exceptionnellement en cours d'année.

Pour 2017, le plan opérationnel est élaboré de la même manière que les années précédentes : à l'aide de fiches décrivant la mise en exécution des objectifs définis 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.

1.2 Structure

1.2.1 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. La concurrence
<ol style="list-style-type: none">1. Amélioration de la concurrence durable et des investissements2. Stimuler l'innovation
2. Utilisateurs
<ol style="list-style-type: none">1. Contribuer à l'information transparente des utilisateurs et promouvoir l'inclusion sociale2. 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">1. Assurer un fonctionnement accessible2. 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'appellation de 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 clés de succès ;
- les KPI ;
- les ressources prévues en 2017.

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.

1.2.2 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 2017 sur les projets énumérés ci-dessous.

Les références sont constituées de la manière suivante :

1. les premières lettres représentent l'axe stratégique : par exemple, le lettre CI représentent l'axe « Concurrence » ;
2. le chiffre qui suit se rapporte au sous-axe ; ainsi, le premier chiffre « 2 » sous l'axe « Concurrence » correspond à « 2. 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.

Ce système de référence présente l'avantage de permettre un suivi précis de tous les projets. Il ne peut y avoir de confusion sur l'objectif concrètement poursuivi.

Axe stratégique 1 *Concurrence*

1. Amélioration de la concurrence durable et des investissements

C/1/2017/01 Monitoring du marché des communications électroniques

C/1/2017/02 Publication d'un observatoire postal 2016

C/1/2017/03 Modernisation de la réglementation postale secondaire

C/1/2017/04 Marché de la terminaison mobile

C/1/2017/05 Marché de la terminaison fixe

C/1/2017/06 Accès et départ d'appel téléphonie fixe

C/1/2017/07 Analyse de marché accès de gros aux réseaux large bande et radiodiffusion

C/1/2017/08 Mise à jour des Offres de référence des câblo-opérateurs concernant la compatibilité des modems

C/1/2017/09 Détermination des one-time fees

C/1/2017/10 Développement d'un instrument de démonstration des ciseaux tarifaires

2. Stimuler l'innovation

C/2/2017/01 Rapport sur le contrôle en Belgique du Règlement « Neutralité de l'internet »

C/2/2017/02 Analyse des obstacles au développement de l'e-commerce et transparence des tarifs en matière de colis postaux

Axe stratégique 2 *Utilisateurs*

1. Contribuer à l'information transparente des utilisateurs et promouvoir l'inclusion sociale

G/1/2017/01 Informations sur le changement plus facile d'opérateur fixe ou d'offre conjointe « Easy Switch »

G/1/2017/02 Étude de comparaison à l'échelle internationale des prix des services de communications électroniques sur le marché résidentiel

G/1/2017/03 Étude de comparaison à l'échelle internationale des prix des services de communications électroniques sur le marché non résidentiel

G/1/2017/04 Comparaison tarifaire nationale des services de communications électroniques

G/1/2017/05 Aperçu en ligne des points poste

G/1/2017/06 Comparateur tarifaire des services de communications électroniques

G/1/2017/07 Baromètre de qualité des services de communications électroniques

G/1/2017/08 Contrôle du respect des articles 122 et 123 LCE

G/1/2017/09 Enquête sur la perception du fonctionnement du marché des communications électroniques

G/1/2017/10 Contrôle du respect du cadre réglementaire postal

G/1/2017/11 Enquête de satisfaction de la clientèle de bpost et le contrôle de celle-ci

G/1/2017/12 Amélioration de la mise à disposition des données d'abonnés aux fournisseurs de services de

renseignements téléphoniques et d'annuaires téléphoniques

G/1/2017/13 Contrôle des prix des produits appartenant au service universel postal

G/1/2017/14 Etude d'impact des règles de protection des consommateurs

2. Assurer un environnement fiable

G/1/2017/01 Améliorer la transparence quant à la qualité des réseaux mobiles

G/1/2017/02 Infrastructures critiques

G/1/2017/03 Optimiser le processus de réaction en cas de crise

G/1/2017/04 Améliorer la qualité de la couverture des réseaux mobiles aux frontières

Axe stratégique 3 *Ressources rares*

1. Gérer les ressources rares

S/1/2017/01 Adaptation du plan de numérotation aux évolutions sur le long terme sur le marché

S/1/2017/02 La publication d'une communication concernant l'introduction de la 5G

S/1/2017/03 Refarming des bandes aéronautiques en 8,33 kHz

S/1/2017/04 La préparation de la mise aux enchères des bandes de fréquences 2G et 3G

S/1/2017/05 La préparation de la mise aux enchères de la 700 MHz

Axe stratégique 4 *Fonctionnement efficace*

1. Assurer un fonctionnement accessible

E/1/2017/01 Communication efficace avec toutes les parties prenantes

E/1/2017/02 Renouveau du site web de l'IBPT

E/1/2017/03 Service Maritime et service Aéronautique

E/1/2017/04 Service Radioamateur

E/1/2017/05 Participation dans les organes de concertation nationale et internationale

2. Être un employeur attractif

E/2/2017/01 Plan opérationnel interne

1.3 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 ».

2. Objectifs opérationnels

2.1 Axe stratégique 1 « Concurrence » investissements

1. Amélioration de la concurrence durable et des

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2017/01 Monitoring du marché des communications électroniques	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'IBPT procède à un contrôle systématique des marchés des communications électroniques. L'organisation d'enquêtes statistiques périodiques permet à l'IBPT d'avoir une bonne compréhension du marché des communications électroniques. À titre d'information pour les parties prenantes, les résultats sont également présentés dans un rapport annuel statistique.</p> <p>Chaque année, des questionnaires sont envoyés aux opérateurs de réseau et les données disponibles de ceux-ci sont enregistrées dans une base de données. Ces informations sont utilisées pour les statistiques dans le rapport annuel et dans le cadre de décisions, entre autres concernant les analyses de marché.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Statistiques dans le rapport annuel de l'IBPT.	Q2
BUDGET 2017	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2017/02 Publication d'un observatoire postal 2016	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Il est important de disposer de données complètes et fiables en ce qui concerne les caractéristiques du marché postal afin d'en améliorer le développement. Un observatoire du secteur postal a été créé par l'IBPT afin de pouvoir garantir le plus possible la transparence, d'accroître les connaissances du marché et de surveiller les tendances à la lumière d'un benchmarking européen. Il s'agit ici d'un instrument principalement centré sur des données économiques permettant à l'IBPT de constater de quelle manière le marché évolue.</p> <p>Ce projet 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>Par le passé, l'IBPT a développé cet outil avec un consultant externe. L'IBPT a l'intention, tout comme en 2015 et en 2016, d'effectuer seul cette tâche en 2017 et d'y impliquer le plus possible les grands acteurs du secteur.</p> <p>Les indicateurs concernant 2016 seront publiés sous la forme d'un rapport annuel du Conseil concernant le secteur postal.</p> <p>La base légale de ce projet est l'article 14 de la loi sur le statut de l'IBPT.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Collecte des données par l'IBPT. Publication de l'observatoire postal.	Q3 Q4
BUDGET 2017	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2017/03 Modernisation de la réglementation postale secondaire	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Les principales dispositions légales concernant le secteur postal figurant dans le titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques sont en voie d'être refondues dans un nouveau texte de loi afin de répondre notamment à la mise en demeure de la Commission européenne du 26 novembre 2014 à propos des conditions de licence et d'assurer une plus grande lisibilité et transparence de ce cadre réglementaire.</p> <p>Les adaptations apportées au cadre légal applicable au secteur postal auront une répercussion sur la réglementation secondaire telle qu'elle découle actuellement de l'application du Titre IV de la loi du 21 mars 1991.</p> <p>Pour rappel, les principaux textes mettant en œuvre ce Titre IV sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'arrêté royal du 24 avril 2014 portant réglementation du service 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 royal du 25 avril 2014 relatif à la comptabilité analytique du prestataire du service universel postal ; - l'arrêté ministériel du 20 avril 2007 portant réglementation des boîtes aux lettres particulières. <p>L'IBPT réalisera une analyse en profondeur de l'actuelle réglementation postale secondaire dans l'optique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'en garantir la cohérence avec la nouvelle loi postale, par exemple en application du nouveau régime de licence ; - d'en moderniser le contenu suite aux nouvelles pratiques apparues dans la fourniture des produits et services postaux ; - 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 universel postal. <p>Le timing et le contenu des modifications décrit ci-dessous sont cependant conditionnés par le moment de l'entrée en vigueur de la nouvelle loi postale.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
<p>Première analyse interne quant aux modifications à apporter au cadre réglementaire postal secondaire</p> <p>Analyse des modifications à apporter au cadre réglementaire sur base de la nouvelle loi postale et propositions d'adaptations au cadre réglementaire postal secondaire</p>	<p>Q2</p> <p>Q4</p>
BUDGET 2017	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2017/04 Marché de la terminaison mobile	Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Le « Marché 2 » (Recommandation sur les marchés pertinents de 2014) est le marché de gros de terminaison d'appel sur les réseaux mobiles individuels. La dernière analyse de ce marché a fait l'objet d'une décision de l'IBPT le 29 juin 2010.</p> <p>En 2015, l'IBPT a débuté une révision de cette analyse de marché en mettant en consultation un projet de décision d'analyse de marché afin de vérifier la manière dont le marché de la terminaison mobile est structuré, la présence d'opérateurs puissants sur le marché et la nature des obligations à imposer à ces opérateurs pour promouvoir la concurrence.</p> <p>Les activités prévues en 2017 ne concernent que la dernière étape du volet des consultations ainsi que l'approbation définitive.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Consultation de l'autorité de la concurrence. Consultation des régulateurs médias. Notification à la Commission européenne. Approbation de la décision définitive.	Q1 Q1 Q1 Q2
BUDGET 2017	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2017/05 Marché de la terminaison fixe	Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Le Marché pertinent 1 de la Recommandation Marchés pertinents de 2014 est le marché de gros de terminaison d'appel sur des réseaux fixes individuels. L'analyse de marché précédente date du 2 mars 2012 et doit donc être renouvelée.</p> <p>Cette analyse de marché consiste à vérifier la manière dont le marché de la terminaison fixe est structuré, la présence d'opérateurs puissants sur le marché et la nature des obligations à imposer à ces opérateurs pour promouvoir la concurrence. L'aspect de l'interconnexion IP doit également être examiné.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Projet de décision. Consultation nationale. Consultation de l'autorité de la concurrence.	Q3 Q3 Q4
BUDGET 2017	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2017/06 Accès et départ d'appel téléphonie fixe	Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Le marché 1 de la Recommandation sur les marchés pertinents de 2007 est le marché de détail de l'accès téléphonique en position déterminée, tandis que le marché 2 de cette Recommandation désigne le marché de gros du départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée. Le départ d'appel consiste en la transmission de communications depuis le client final appelant jusqu'à un autre réseau.</p> <p>Ces marchés ne font plus partie de la liste des marchés pertinents selon la recommandation du 9 octobre 2014. L'IBPT examinera donc via une analyse de marché si ces marchés doivent encore être régulés et donc si toutes les obligations existantes sur ces marchés doivent être levées, maintenues ou adaptées.</p> <p>Les deux marchés seront analysés ensemble, vu que ces services seront souvent achetés ensemble au niveau retail.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Projet de décision. Consultation nationale.	Q4 Q4
BUDGET 2017	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2017/07 Analyse de marché accès de gros aux réseaux large bande et radiodiffusion	Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Ces trois marchés concernent l'accès de gros aux réseaux fixes : les marchés 3a et 3b (selon la Recommandation de 2014) sont respectivement le marché d'accès local et le marché d'accès central pour la large bande et le marché 18 (selon la Recommandation de 2003) est le marché pour la radiodiffusion. L'analyse devra notamment déterminer la frontière entre le marché 3b mentionné ci-dessus et le marché 4 de la Recommandation Marchés pertinents de 2014 (qui concerne le marché de l'accès de haute qualité en position déterminée). Cette nouvelle analyse tiendra compte de la nouvelle Recommandation de la Commission européenne concernant les Marchés pertinents et des arrêts les plus récents de la Cour d'appel de Bruxelles. La préparation du projet de décision a débuté en 2016.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Projet de décision. Consultation nationale. Consultation de l'autorité de la concurrence. Consultation des régulateurs médias. Notification à la Commission européenne.	Q2 Q3 Q4 Q4 Q4
BUDGET 2017	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2017/08 Mise à jour des Offres de référence des câblo-opérateurs concernant la compatibilité des modems	Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Dans la décision d'analyse de marché du 1er juillet 2011 concernant le marché de la radiodiffusion, l'obligation de publier une offre de référence détaillant les aspects techniques et opérationnels pour l'accès au réseau des câblo-opérateurs a été imposée à ces derniers. Celle-ci reprend entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'approche de problèmes techniques tels que la compatibilité des modems ; - les plans de test des modems-câble. <p>Suite à une évaluation du caractère raisonnable et nécessaire de ces plans de test, l'IBPT devra rédiger une décision avec les directives en question. Le rapport du consultant à la base de cette décision a été finalisé en 2016.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Consultation nationale. Consultation de l'autorité de la concurrence. Consultation des régulateurs médias. Notification à la Commission européenne. Approbation de la décision définitive.	Le timing de la poursuite de l'exécution de ce projet dépend de la finalisation prioritaire du projet « C/1/2017/07 Analyse de marché accès de gros aux réseaux large bande et radiodiffusion » étant donné que la réalisation de ce projet est étroitement liée à l'analyse à effectuer dans le cadre du projet C/1/2017/07.
BUDGET 2017	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2017/09 Détermination des one-time fees	Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Les « one-time fees » sont des redevances uniques pour des opérations menées par Proximus sur son réseau pour le compte des opérateurs alternatifs dans le cadre de ses offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 (par exemple des installations de ligne, des migrations ou encore des désactivations). Ces tarifs sont basés sur un modèle de coûts et ont été déterminés par diverses décisions antérieures de l'IBPT. Une révision et une mise à jour de ces tarifs sont nécessaires afin d'assurer une orientation sur les coûts. Dans ce contexte, l'IBPT a rédigé un cahier des charges en 2016, ce qui conduira à la rédaction en 2017 d'un rapport du consultant chargé de l'analyse. Sur la base du rapport, l'IBPT fixera de nouveaux tarifs dans une décision.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
<p>Rapport final du consultant. Projet de décision. Consultation nationale.</p>	<p>Q2 Q3 Q4 Le timing de la poursuite de l'exécution de ce projet dépend du projet « C/1/2017/07 Analyse de marché accès de gros aux réseaux large bande et radiodiffusion », vu la précédente analyse de marché qui avait été annulée par la Cour.</p>
BUDGET 2017	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2017/10 Développement d'un instrument de démonstration des ciseaux tarifaires	Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>En 2007, l'IBPT a adopté des lignes directrices relatives à l'évaluation des effets de ciseaux tarifaires. L'IBPT souhaite adopter de nouvelles directives à la lumière des développements qui ont eu lieu depuis lors dans ce domaine. L'IBPT souhaite également s'équiper d'un programme informatique (« tool ») d'aide à la détection d'éventuelles pratiques de ciseaux tarifaires chez les opérateurs puissants sur le marché. Les outils de détection de ciseaux tarifaires ont entre-temps été achevés.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Lignes directrices pour la détection de ciseaux tarifaires.	Q3
BUDGET 2017	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/2/2017/01 Rapport sur le contrôle en Belgique du Règlement « Neutralité de l'internet »	Marché Télécommunications, Service juridique, 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 de l'internet, ce premier rapport couvrira la période du 30 avril 2016 au 30 avril 2017 et sera transmis pour le 30 juin 2017.</p> <p>Le rapport sera émis en collaboration avec d'autres régulateurs médias dans le contexte de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC). L'IBPT organisera sa surveillance et remettra ses observations, entre autres sur la base des plaintes reçues au cours de la période en question et d'éléments constatés dans le cadre de son contrôle sur le respect de l'article 113, §5 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, concernant lequel il a publié un rapport le 22 avril 2016.</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 2017	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
Axe stratégique 1 « L'innovation »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/2/2017/02 Analyse des obstacles au développement de l'e-commerce et transparence des tarifs en matière de colis postaux	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>En décembre 2013, la Commission européenne a présenté une feuille de route pour l'achèvement du Marché Unique de la livraison des colis pour stimuler le commerce électronique dans l'Union européenne et permettre aux détaillants en ligne et aux consommateurs d'avoir accès à des services de livraison de colis à des prix abordables et de qualité élevée.</p> <p>La publication de cette feuille de route a été suivie, en mai 2015, par la communication de la stratégie de la Commission concernant le « Digital Single Market », celle-ci ayant comme objectif plusieurs actions sur le plan, notamment, de l'e-commerce et de la livraison transfrontalière de colis. C'est dans cette optique qu'en mai 2016, la Commission a publié un projet de règlement portant sur la livraison des colis transfrontières. Ce projet de règlement vise notamment à renforcer la transparence de l'information et garantir des prix abordables pour les utilisateurs les plus faibles. Néanmoins, l'action de la Commission devrait principalement se concentrer sur la comparaison entre les Etats membres, via la publication des tarifs de livraison appliqués par les différents prestataires de service universel. Si le consommateur belge devrait ainsi pouvoir comparer le tarif qu'il paye avec celui payé par un consommateur italien, le projet de règlement ne prévoit en revanche pas la publication d'informations susceptibles d'augmenter la transparence de l'offre de service au niveau national.</p> <p>L'IBPT de son côté s'est penché sur la question des aspects « livraisons » de l'e-commerce au travers d'une étude réalisée avec l'aide d'un consultant. Cette étude fait le relevé des obstacles qui, dans le domaine postal, pourraient entraver le développement de l'e-commerce en Belgique. Dans le cadre de cette étude, il est également demandé au consultant de formuler des propositions d'amélioration pour répondre aux problèmes identifiés.</p> <p>L'IBPT poursuivra en 2017 le travail entamé en 2016 notamment via la publication de l'étude et l'organisation d'un workshop.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Publication et présentation de l'étude e-commerce. Organisation d'un workshop.	Q2 Q4
BUDGET 2017	
Pas de budget externe prévu.	

2.3 Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

1. Contribuer à l'information transparente des utilisateurs et promouvoir l'inclusion sociale

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2017/01 Informations sur le changement plus facile d'opérateur fixe ou d'offre conjointe « Easy Switch »	Consommateurs, Communication
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques entrera en vigueur le 1er juillet 2017. Cet arrêté introduira dans certains cas le processus « recepiet led one-stop shopping » de changement d'opérateur de ligne fixe ou d'offres conjointes de services ainsi que l'obligation d'assurer, dans le cadre d'une telle migration, une synchronisation entre les anciens services et les nouveaux afin d'éviter au maximum une double facturation et les interruptions de service.</p> <p>Ces principes doivent être communiqués au grand public, de sorte que les avantages d'un processus d'un processus prévisible, synchronisé et simple de changement d'opérateur de ligne fixe ou d'offres conjointes de services puissent assurer une dynamique du marché.</p> <p>Une campagne de presse et des modifications aux sites Internet de l'IBPT et des opérateurs sont pour ce faire nécessaires.</p> <p>Les facteurs clés de succès sont (i) l'intérêt d'autres services publics et/ou d'autres partenaires pour développer et diffuser la campagne, (ii) l'intérêt de la presse et (iii) l'agilité des responsables pour les sites Internet.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
<p>Adaptation de la partie consommateurs du site Internet de l'IBPT à l'AR Easy Switch.</p> <p>Campagne de presse sur le changement d'opérateur via Easy Switch.</p> <p>Contrôle de l'information concernant Easy Switch sur les sites Internet et dans les processus des opérateurs.</p>	<p>Q2</p> <p>Q3</p> <p>Q4</p>
BUDGET 2017	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2017/02 Étude de comparaison à l'échelle internationale des prix des services de communications électroniques sur le marché résidentiel	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Depuis 2012, une étude de comparaison des prix est publiée chaque année. Celle-ci compare les prix de détail en Belgique à ceux pratiqués dans les pays voisins, la France, les Pays-Bas, l'Allemagne, le Royaume-Uni et, depuis 2015, le Luxembourg. Cette étude constitue entre autres un instrument stratégique permettant à l'IBPT d'évaluer l'efficacité de la réglementation. La comparaison des prix donne un aperçu des différences de prix entre les plans tarifaires les moins chers des opérateurs télécoms pour certains profils utilisateurs standard (par ex. consommation lourde, moyenne, faible etc.). Les segments de marché suivants sont abordés : téléphonie mobile (postpaid et prepaid), téléphonie fixe, internet mobile, internet fixe et offres conjointes (dual play, triple play et quadruple play).</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Création d'une base de données avec les tarifs. Version provisoire du rapport avec les prix calculés. Publication du rapport final en FR et NL.	Q3 Q3 Q4
BUDGET 2017	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2017/03 Étude de comparaison à l'échelle internationale des prix des services de communications électroniques sur le marché non résidentiel	Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Outre l'étude de comparaison des prix sur les marchés pour les particuliers, une analyse des prix sur les marchés pour les clients professionnels dans les pays voisins (en France, en Allemagne, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni) est également réalisée, avec une attention particulière pour les petites et moyennes entreprises. Cette étude a été réalisée pour la première fois pour le compte de l'IBPT par la société Strategy Analytics en 2014. La même firme a également pris les éditions 2015 et 2016 pour son compte et poursuivra ce travail en 2017.</p> <p>La concrétisation des résultats dépend de deux facteurs clés de succès, à savoir l'exécution qualitative et dans les délais du travail par le consultant externe et l'implication du secteur (contributions concernant la méthodologie, le feedback sur l'organisation de l'étude, ainsi que la vérification des plans tarifaires propres).</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Remise du rapport final. Publication de l'étude en FR, NL et EN.	Q2 Q3
BUDGET 2017	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2017/04 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 des profils définis par l'IBPT, un graphe correspondant compare le plan tarifaire le moins cher de maximum quinze opérateurs ou fournisseurs de services (MVNO) 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.</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 2017.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Une comparaison sera effectuée en 2017.	Le timing n'est pas indiqué à l'avance pour ce projet
BUDGET 2017	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2017/05 Aperçu en ligne des points poste	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Le secteur postal connaît, via le segment croissant des colis et de l'express, un nombre toujours plus important d'opérateurs avec des points poste pour la levée et l'envoi de colis. Chacune de ces entreprises offre sur son propre site Internet un aperçu de ses points. Toutefois, l'on déplore l'absence d'un aperçu général du marché. L'IBPT souhaite combler cette lacune et fournir au grand public un aperçu du large réseau belge de points poste et du point le plus proche en particulier. Dans un premier temps, nous souhaitons cartographier les points pour les envois de correspondance (en l'espèce les boîtes aux lettres et les points poste physiques de bpost et TBC Post), après quoi nous souhaitons cartographier tous les points (points physiques et distributeurs de colis) adaptés pour l'envoi et la réception de colis de tous les acteurs du marché.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
<p>L'IBPT prévoit les actions suivantes en 2017 en ce qui concerne l'aperçu en ligne des points poste dans le segment des lettres et des colis :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) convenir de l'intégration des données avec les opérateurs concernés ; 2) élaborer et tester une version bêta offline ; 3) proposer en ligne une application au grand public. 	Q3 Q3 Q4
BUDGET 2017	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2017/06 Comparateur tarifaire des services de communications électroniques	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Le simulateur tarifaire est un outil informatique qui permet aux consommateurs de comparer les tarifs des différents services et opérateurs de communications électroniques afin de déterminer l'offre qui correspond le mieux à leur consommation. Il contribue à la transparence sur le marché. Le simulateur compte actuellement, pour l'ensemble de ses quatre modules (fixe, mobile, Internet, packs), environ 400 plans tarifaires actifs.</p> <p>Opérationnel depuis 2009, le simulateur a été développé et est maintenu à jour par un consultant. Celui-ci a fait l'objet en 2016 d'une série de vérifications et d'importantes améliorations pour augmenter la fiabilité des résultats fournis, la convivialité d'utilisation et la conformité avec les développements constatés sur le marché.</p> <p>Les opérateurs doivent encoder leurs plans tarifaires qui sont validés par l'IBPT avant publication sur le site.</p> <p>Suite à la procédure d'adjudication européenne lancée en Q4 2016, le marché a été attribué à Easy Change en juin 2017 pour la poursuite de ce projet majeur. Cette nouvelle mission sera effective lancée en durant l'année 2017-2018.</p> <p>Il sera examiné si une automatisation plus poussée de l'outil de comparaisons tarifaires est réalisable, avec pour objectif l'amélioration de la facilité d'emploi.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Nouveau contrat de consultance	Q3
BUDGET 2017	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2017/07 Baromètre de qualité des services de communications électroniques	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Suite à la publication du baromètre, l'IBPT organisera un débriefing avec les opérateurs pour définir un calendrier de mise à jour du baromètre (timing précis incluant la soumission des données, la validation et la publication). L'IBPT veillera également à ce que l'indicateur 1, qui n'est pas encore publié, soit mesuré de manière uniforme par tous les opérateurs. Pour ce faire, l'IBPT compte proposer une définition plus précise et applicable par tous les opérateurs, en concertation avec eux. Il pourrait en être de même pour d'autres indicateurs qui avaient posé problème au cours du précédent processus de validation.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Mise à jour semestrielle du baromètre.	<p>Q2</p> <p>Q4</p>
BUDGET 2017	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2017/08 Contrôle du respect des articles 122 et 123 LCE	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>En 2014, l'IBPT a évalué auprès des opérateurs le respect concret des articles 122 et 123 LCE en matière de traitement des données de localisation et de trafic. L'IBPT a à ce sujet publié un rapport et a également attiré concrètement l'attention d'une série d'opérateurs en 2015 sur certaines pratiques qui posent question au niveau de la conformité avec les articles de loi en question. Les points problématiques concernaient la fourniture d'informations aux consommateurs et la nécessité d'autorisation préalable dans le traitement des données de localisation et de trafic à des fins de marketing.</p> <p>Le traitement des données de localisation et de trafic a entre-temps gagné en intérêt pour la société, ce qui fait qu'un contrôle du respect des obligations d'information et des exigences en matière d'autorisation qu'imposent les articles 122 et 123 LCE est pertinent.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Examen des conditions générales et des éventuelles autres conditions contractuelles concernant le traitement des données de localisation et de trafic des utilisateurs finals. Analyse des résultats du contrôle. Publication du rapport de contrôle et des éventuelles mesures.	Q1 Q3 Q4
BUDGET 2017	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2017/09 Enquête sur la perception du fonctionnement du marché des communications électroniques	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>En 2015, l'IBPT a confié à la firme De Martelaere, MAS., « Market Analysis and Synthesis », l'enquête grand public sur la perception que les utilisateurs ont du fonctionnement du marché des communications électroniques pour les années 2015 à 2017. Cette enquête menée auprès d'un échantillon représentatif 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.</p> <p>Les résultats sont comparés à ceux obtenus chaque année depuis 2012.</p> <p>L'IBPT lancera également un appel d'offre pour la poursuite de ces enquêtes à partir de 2018.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Enquête 2017. Analyse des résultats. Présentation des résultats et information de la presse. Évaluation des évolutions.	Q2 Q3 Q3 Q4
BUDGET 2017	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2017/10 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 (article 144^{quater} de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et article 32 de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le Titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et de certaines normes CEN) ; - Certification des comptes analytiques de bpost (article 144^{quinquies}, <i>sexies et septies</i> de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et arrêté royal du 25 avril 2014 relatif à la comptabilité analytique du prestataire du service universel postal); - Contrôle du respect de leurs obligations par les détenteurs d'une licence autorisant les envois de correspondance (article 148^{sexies} de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques); - Rapport quant au respect de leurs obligations par les prestataires de services postaux (article 148^{bis} de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques). <p>Le calendrier de réalisation figurant ci-dessous est établi sur la base du cadre réglementaire postal tel qu'il existe en 2016. Certaines modifications aux différentes dispositions réglementaires mentionnées ci-dessus pourraient cependant être apportées par la nouvelle loi postale qui devrait entrer en vigueur dans les prochains mois remettant ainsi en cause le calendrier de réalisation tel qu'envisagé aujourd'hui. Il est à noter également que la réalisation du calendrier décrit ci-dessous est pour partie conditionné par la communication de données par bpost, par le Collègue des Commissaires ou encore par le détenteur 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 2016.	Q2
Communication par bpost des données permettant la certification des comptes analytiques de 2016.	Q3
Communication par TBC des éléments permettant de contrôler l'exécution sa licence pendant la période juin 2016/mai 2017.	Q3
Décision de l'IBPT à propos du respect par bpost de ses délais d'acheminement en 2016.	Q4
Communication de l'IBPT concernant la séparation comptable des comptes analytiques de bpost en 2016.	Q4
Communication de l'IBPT concernant le contrôle des prestataires de services postaux.	Q4
Rapport de l'IBPT quant à la manière dont TBC a exécuté sa licence en 2016/2017.	Q4
BUDGET 2017	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2017/11 Enquête de satisfaction de la clientèle de bpost et le contrôle de celle-ci	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>bpost réalise annuellement, sous le contrôle de l'IBPT, une enquête de satisfaction de la clientèle, comme défini à l'article 52 du cinquième contrat de gestion. Ces résultats sont soumis à l'IBPT. En outre, un plan d'action est établi tous les ans concernant les points qui, selon les résultats mesurés, sont susceptibles d'être améliorés. Ces données font partie de la publication que l'IBPT place annuellement sur son site Internet.</p> <p>La concrétisation de ces résultats dépend de plusieurs facteurs clés de succès, comme la réception dans les temps du rapport de bpost, d'éventuelles remarques de l'IBPT concernant ce rapport etc.</p> <p>L'IBPT a jusqu'à présent lui-même fait effectuer tous les trois ans (en 2006, 2009 et 2013), une étude de contrôle à titre de comparaison avec l'étude de satisfaction de bpost. Les différences méthodologiques ont toutefois compliqué les discussions entre l'IBPT et bpost pour expliquer les divergences entre les deux études. C'est pourquoi l'IBPT a décidé de soumettre l'étude de satisfaction de bpost à un contrôle.</p> <p>La réalisation de ces résultats dépend de différents facteurs clés de succès, comme le fait de pouvoir commencer à temps le contrôle, le planning avec l'entreprise désignée par bpost, etc.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
<p>L'IBPT prévoit les actions suivantes en 2017 concernant le contrôle de l'enquête de satisfaction de la clientèle de bpost :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) une analyse du contrôle de l'enquête de satisfaction de la clientèle de bpost ; 2) un avis concernant l'enquête de satisfaction de la clientèle de bpost ; 3) la publication de cet avis. <p>L'IBPT prévoit les actions suivantes en 2017 concernant le contrôle de l'enquête de satisfaction de la clientèle de bpost :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) la publication de l'appel d'offres ; 2) l'attribution du marché de l'étude ; 3) la livraison du rapport d'enquête ; 4) la communication sur le site Internet de l'IBPT suite au rapport d'enquête. 	<p>Q3 Q4 Q4</p> <p>Q2 Q3 Q4 en fonction de la finalisation du rapport d'enquête</p>
BUDGET 2017	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2017/12 Amélioration de la mise à disposition des données d'abonnés aux fournisseurs de services de renseignements téléphoniques et d'annuaires téléphoniques	Pool Utilisateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Du fait de la réforme du service universel entamée en 2013, les obligations de service universel concernant les annuaires téléphoniques et les services de renseignements téléphoniques ont été levées. L'IBPT examine chaque année si cette suppression influence significativement le niveau de protection dont bénéficient les utilisateurs finals dans le cadre du service universel.</p> <p>Dans le cadre de cet exercice, l'IBPT a souligné la difficulté que rencontrent les fournisseurs de services de renseignements téléphoniques et d'annuaires téléphoniques pour obtenir des données d'abonnés correctes.</p> <p>L'IBPT attirera l'attention des opérateurs sur leur obligation à ce sujet, soit de rendre disponibles les données concernant les abonnés à des conditions techniques, financières et commerciales équitables, raisonnables et non discriminatoires pour les personnes qui ont effectué une déclaration de ces services.</p> <p>L'on examinera également si un système plus centralisé de la gestion des données d'abonnés serait opportun.</p> <p>CSF : contributions notamment de l'ORECE, des opérateurs...</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
<p>Courrier d'information avec un questionnaire au fournisseur de services de communications électroniques concernant la fourniture de données d'abonnés aux fournisseurs de services de renseignements téléphoniques et d'annuaires téléphoniques – traitement des résultats - rédaction d'un rapport.</p> <p>Analyse de l'opportunité de mise en place d'un système plus centralisé de gestion des données d'abonnés.</p>	<p>Q2</p> <p>Q3</p>
BUDGET 2017	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2017/13 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 doivent être garantis afin de n'exclure personne du marché postal et de respecter ainsi l'objectif de « favoriser la participation et l'inclusion sociale ». L'IBPT procède au contrôle du respect des principes tarifaires applicables au service universel qui consiste en deux phases distinctes : un contrôle ex ante du « panier du petit utilisateur » pour les tarifs de l'année 2018 et, le cas échéant, un contrôle des principes tarifaires généraux pour tous les autres services postaux universels.</p> <p>Le contrôle ex ante du « panier du petit utilisateur » aujourd'hui se fait en ce qui concerne l'abordabilité via un mécanisme de réglementation des prix (price cap system) mais les principes tarifaires généraux doivent également être contrôlés (l'orientation sur les coûts, la non-discrimination et la transparence). Pour les autres services postaux universels, l'IBPT vérifie les principes tarifaires généraux plutôt de manière ad hoc, mais ces tarifs sont bien surveillés de manière continue.</p> <p>La réalisation de ces résultats dépend de plusieurs facteurs clés de succès, tels que la réception dans les délais de la demande de bpost avant le 1er septembre, le temps nécessaire au contrôle des principes tarifaires, la clôture du cadre réglementaire.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
<p>L'IBPT prévoit les actions suivantes en 2017 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) une analyse relative au contrôle des tarifs du panier des petits utilisateurs et des autres services universels ; 2) un projet de décision relatif à l'application d'un « price cap » et aux prescriptions légales pour les tarifs des petits utilisateurs en 2018 ; 3) la publication de cette décision. 	<p>Q3</p> <p>Q3</p> <p>Q4</p>
BUDGET 2017	
Pas de budget extérieur nécessaire.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2017/14 Etude d'impact des règles de protection des consommateurs	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>De plus en plus, la législation au sens large regorge de règles protectrices des consommateurs. En matière de communications électroniques essentiellement, ces règles se doivent d'être en adéquation par rapport aux problèmes rencontrés in concreto et par rapport à leur impact sur les intervenants du secteur (régulateur, consommateurs, opérateurs).</p> <p>En 2016, l'IBPT a débuté une étude d'impact quant à ces règles. Cette étude sera finalisée en 2017. Les résultats seront organisés de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un inventaire des dispositions protectrices des consommateurs dans la législation et la réglementation nationale traitant des communications électroniques sera établi; - Une étude sur l'impact concret des règles sur les consommateurs, sur les coûts administratifs supportés par le secteur et sur le travail du régulateur sera menée. L'étude entend étudier les impacts tant positifs que négatifs. 	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Publication de l'étude d'impact Présentation au secteur	Q2 Q3
BUDGET 2017	
Pas de budget externe prévu.	

2.4 Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

2. Assurer un environnement fiable

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/2/2017/01 Améliorer la transparence quant à la qualité des réseaux mobiles	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Cet objectif opérationnel doit garantir une plus grande transparence quant à la qualité de l'expérience des utilisateurs des réseaux mobiles. La couverture, qui constitue la base du projet ATLAS, donne des informations sur la disponibilité d'un réseau mobile, mais elle ne dit pas tout. C'est pourquoi l'IBPT se propose de mesurer et de publier également les caractéristiques qualitatives des réseaux mobiles qui sont plus proches de l'expérience de l'utilisateur. L'IBPT lancera une campagne de mesure de la qualité de l'expérience via des tests crowd sourced.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
<p>Sélection d'un partenaire pour lancer la campagne de mesure via des tests crowd sourced. Publication des résultats.</p>	<p>Q3 Q4</p>
BUDGET 2017	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/2/2017/02 Infrastructures critiques	NetSec
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'article 24, §2 de la loi du 1er juillet 2011 relative à la sécurité et à la protection des infrastructures critiques prévoit la désignation par le Roi d'un service d'inspection par secteur. Ce service d'inspection n'est pas encore désigné pour le secteur des communications électroniques.</p> <p>L'IBPT peut endosser le rôle de service d'inspection pour le secteur des communications électroniques puisqu'il assure déjà son concours en qualité d'autorité sectorielle. L'arrêté royal du 27 avril 2016 fixant le cadre organique du personnel de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications a, récemment, prévu une extension en personnel en sens avec jusqu'à cinq (5) Ingénieur- conseillers pour l'IBPT.</p> <p>Une première phase de recrutement a été lancée et deux (2) Ingénieurs-Conseillers renforceront ledit service au 1er décembre 2016 et au 1er janvier 2017. Ces ressources supplémentaires seront formées afin de prendre potentiellement en charge l'organisation d'un tel service d'inspection.</p> <p>Ces ressources définiront les tâches, responsabilités et les objectifs à atteindre de la part de ce service d'inspection.</p> <p>Si l'IBPT était choisi comme étant le service d'inspection chargé de l'exécution de cette nouvelle mission, il y aurait lieu d'adopter un arrêté royal sur base de la loi du 1er juillet 2011 relative à la sécurité et la protection des infrastructures critiques.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Rédaction de l'A.R. Publication de l'A.R.. Inspection et évaluation, avec retour vers les opérateurs.	Q2 Q3 Q4
BUDGET 2017	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/2/2017/03 Optimiser le processus de réaction en cas de crise	NetSec
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
Un plan de crise pour le secteur des communications électroniques est nécessaire. Les procédures de réaction en cas de crise seront optimisées en continu	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Analyse et optimisation des procédures Test périodiques des procédures	continu au moins 2 fois par an
BUDGET 2017	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/2/2017/04 Améliorer la qualité de la couverture des réseaux mobiles aux frontières	Contrôle
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Cet objectif opérationnel doit garantir une plus grande transparence quant à la couverture des réseaux d'accès mobile, l'identification des zones blanches dans les zones frontalières et l'amélioration de l'accès à l'internet à large bande. Ce projet est réalisé avec nos collègues de l'ILR.</p> <p>Le projet consiste en trois piliers: (i) mise en place de méthodologie de mesures en collaboration avec l'ILR, (ii) l'identification des problèmes de couverture transfrontalière, (iii) la préparation de recommandations vers les opérateurs et autorités.</p> <p>L'objectif est triple:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transfert de connaissance entre les équipes de l'ILR et l'IBPT - Amélioration de la qualité des réseaux Mobiles dans les zones frontalières - Recommandations 	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Rapport et analyse des résultats des mesures « roaming Recommandations vers les opérateurs mobiles Nouvelles mesures de qualité sur le terrain et analyse des résultats	Q3 Q4 Après mise en oeuvre
BUDGET 2017	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 3 «Ressources rares»	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
S/1/2017/01 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. L'IBPT collaborera activement avec toutes les autres autorités de régulation européennes, comme prévu dans le cadre réglementaire européen, 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). D'autres étapes sont franchies sur le plan de l'utilisation extraterritoriale de ressources de numérotation, du rôle de la portabilité des numéros pour les nouvelles applications, du softSIM, de la lutte contre la fraude liée aux numéros et de l'eCall. 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. En outre, les dossiers de principe (qui ne relèvent pas de l'exploitation normale) seront traités comme ils se présentent, sur la base de la réglementation existante. CSF :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compatibilité des options sélectionnées avec la réglementation européenne et internationale (UIT...); 2. Choix stratégiques clairs au niveau politique. 	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
<p>La priorité sera donnée aux dossiers concrets qui se présentent dans le courant de l'année. Clôture des dossiers de demande qui ne relèvent pas de l'exploitation normale.</p> <p>Lancement de la consultation concernant les options de numérotation eCall. Communication de la synthèse et des conclusions provisoires eCall. Début de la consultation relative au projet d'arrêté ministériel et au projet d'arrêté « eCall »..</p>	<p>Q1, Q2, Q3 et Q4</p> <p>Q1 Q3 Q4</p>
BUDGET 2017	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 3 «Ressources rares»	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
S/1/2017/02 La publication d'une communication concernant l'introduction de la 5G	Cellule stratégique, Ressources rares, Gestion du spectre
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>La communication de la Commission européenne concernant le « Plan d'action 5G » a prévu la bande 3,4-3,8 GHz comme bande pionnière pour l'introduction de la 5G en Europe. D'autres organisations, comme la CEPT et le RSPG, ont également adopté une position semblable.</p> <p>Il est essentiel pour la Belgique de s'y préparer via :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La rédaction d'une communication concernant les principales bandes de fréquences candidate pour l'introduction anticipée de la 5G en Belgique ; - Trouver un équilibre entre les intérêts des opérateurs existants dans cette bande et les intérêts d'autres acteurs intéressés ; - Le suivi des développements internationaux de la 5G dans cette bande (entre autres dans le cadre du RSPG et de la CEPT). <p>L'IBPT envisage une consultation supplémentaire concernant la manière dont la mise aux enchères des différentes bandes de fréquences sera organisée.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
<p>La publication d'une communication concernant l'introduction de la 5G en Belgique.</p> <p>Ce document d'orientation comportera les étapes et scénarios nécessaires pour la mise à disposition de cette bande pour la 5G.</p>	Q2
BUDGET 2017	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 3 «Ressources rares»	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
S/1/2017/03 Refarming des bandes aéronautiques en 8,33 kHz	Attributions
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>La bande de fréquences entre 108 et 137 MHz est réservée à l'aéronautique pour les communications à courte et moyenne distance entre les pilotes et le personnel des stations au sol. Cette bande subit actuellement des mutations structurelles conformément à l'article 4.5 du Règlement d'exécution (UE) N° 1079/2012 de la Commission du 16 novembre 2012 en imposant des canaux de 8,33 kHz à la place des 25 kHz actuel. La migration complète vers le 8,33 kHz devra être finalisée pour le 1 janvier 2018.</p> <p>Cette modification implique le changement de toutes les radios fonctionnant dans cette bande de fréquence sauf quelques exceptions.</p> <p>Ce refarming amènera :</p> <ul style="list-style-type: none"> - deux organismes de régulation (direction générale du transport aérien et IBPT) à devoir coopérer étroitement en vue de garantir la sécurité (des communications) aéronautiques ; - la mise en place d'un guichet électronique afin de permettre aux utilisateurs dans ces bandes de contrôler leurs données et de demander une nouvelle licence ; - l'optimisation des canaux de communications envers ces utilisateurs afin de les amener à consulter le guichet électronique (communication « push »). <p>Le retour d'expérience sera d'une grande utilité pour optimiser les canaux de communication envers les autres détenteurs de licences radio privées.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Prise de contact avec tous les détenteurs de licences (lettres, email etc..). Mise en ligne d'une plateforme pour sondage sur le matériel + possibilité de mise à jour des données administratives. Encodage mise à jour de la base de données. Mise en ligne d'un formulaire pour les nouvelles demandes de licences Délivrance des nouvelles autorisations pour le nouveau matériel radio.	Q1 Q2 Q3 Q4
BUDGET 2017	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 3 «Ressources rares»	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
S/1/2017/04 La préparation de la mise aux enchères des bandes de fréquences 2G et 3G	Cellule stratégique, Ressources rares, Gestion du spectre
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>La préparation de l'organisation de la mise aux enchères des licences pour les bandes de fréquences 2G et 3G. Un facteur critique est la disponibilité dans les temps du cadre législatif (art. 30 LCE et les AR nécessaires). Cela comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'analyse des résultats de la consultation publique sur les textes législatifs ; - La préparation éventuelle d'un cahier des charges pour l'identification d'un consultant de support pour l'organisation d'une mise aux enchères sur internet. <p>L'IBPT envisage une consultation supplémentaire concernant la manière dont la mise aux enchères des différentes bandes de fréquences sera organisée.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
<p>La préparation de la mise aux enchères. Cette mise aux enchères dépendra du calendrier souhaité par le gouvernement et de la publication des AR concernant cette matière.</p>	Q4
BUDGET 2017	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 3 «Ressources rares»	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
S/1/2017/05 La préparation de la mise aux enchères de la 700 MHz	Cellule stratégique, Ressources rares, Gestion du spectre
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>La préparation de l'organisation de la mise aux enchères des licences pour les bandes 700 MHz. Un facteur critique est la disponibilité dans les temps du cadre législatif (art. 30 LCE et les AR nécessaires). Cela comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'analyse des résultats de la consultation publique sur les textes législatifs ; - La préparation éventuelle d'un cahier des charges pour l'identification d'un consultant de support pour l'organisation d'une mise aux enchères sur internet. <p>L'IBPT envisage une consultation supplémentaire concernant la manière dont la mise aux enchères des différentes bandes de fréquences sera organisée.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
<p>La préparation de la mise aux enchères. Cette mise aux enchères dépendra du calendrier souhaité par le gouvernement et de la publication des AR concernant cette matière.</p>	Q4
BUDGET 2017	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 4 « Fonctionnement efficace »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
E/1/2017/01 Communication efficace avec toutes les parties prenantes	Communication
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Le Service Communication de l'IBPT œuvre à une bonne communication concernant les activités de l'IBPT avec toutes les parties prenantes via le plan stratégique, le plan opérationnel et le rapport annuel.</p> <p>Un porte-parole développe, en concertation avec le Président, une politique de presse active et réactive pour l'IBPT. Concrètement, cela représente, pour la partie active, la diffusion d'une dizaine de communiqués de presse sur une base annuelle, l'organisation de conférences de presse et le déploiement de certains canaux de médias sociaux.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Publication du projet de plan opérationnel. Publication du rapport annuel. Médias sociaux : poursuite du déploiement de certains canaux de médias sociaux.	Q1 Q2 Q4
BUDGET 2017	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 4 « Fonctionnement efficace »

L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

E/1/2017/03 Renouveau du site web de l'IBPT

Communication

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

Le site web de l'IBPT set deux catégories de public : les opérateurs et autres utilisateurs professionnels d'une part et, d'autre part, les consommateurs. Une analyse des pages les plus visitées indique que les consommateurs représentent près de deux tiers des visites qui ont été effectuées lors des trois premiers trimestres de 2016.

Si l'on part du principe que le visiteur professionnel a plus d'expérience pour accéder à l'information qu'il recherche, il importe d'essayer de faciliter davantage encore l'accès à l'information pour le visiteur non-professionnel. En effet, celui-ci n'a peut-être qu'une conscience limitée des services que le site web pourrait lui rendre ; il importe donc que la structure de l'information, l'ergonomie du site et le codage des informations soient réalisées de la manière la plus parfaite et accessible possible.

Le Service Communication va poursuivre l'étude entamée en 2016 en vue de définir les adaptations à réaliser, compte tenu des obligations européennes, des bonnes pratiques et des standards appliqués par l'administration fédérale.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

INDICATION DU TIMING

Analyse et définition des besoins.
En fonction des progrès de la première phase, travaux.

Q2
Q4

BUDGET 2017

Budget externe prévu.

Axe stratégique 4 « Fonctionnement efficace »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
E/1/2017/04 Service Maritime et service Aéronautique	Attributions
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>A l'instar et dans la continuité des actions prises dans le cadre du service Radioamateur, l'IBPT étendra son initiative d'améliorer la Customer expérience des clients du service Maritime et du service Aéronautique pour l'octroi d'autorisations et la délivrance des reconnaissances d'aptitude.</p> <p>Quatre axes sont identifiés.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Intégration du bureau digital pour le suivi administratif, incluant la documentation actuelle et future des processus opérationnels 2. Mise en ligne d'une plateforme pour faciliter l'introduction des demandes d'autorisations et d'examens pour les écoles de navigation. 3. Anticipation et implémentation des modifications réglementaires 4. Simplification, convivialité des procédures (format des autorisations, interactivité etc.) 	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
<p>Axe 1 : Bureau digital.</p> <p>Axe 2 : Plateforme en ligne (guichet électronique).</p> <p>Axe 3 : Modifications réglementaires.</p> <p>Axe 4 : Simplifications.</p>	<p>Q3</p> <p>2017</p> <p>Avant entrée en vigueur du projet AR modificatif</p> <p>Q4</p>
BUDGET 2017	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 4 « Fonctionnement efficace »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
E/1/2017/05 Service Radioamateur	Attributions
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Les radioamateurs ont comme passion l'émission radio à titre ludique. Cette dernière familiarise ceux qui s'adonnent à ce loisir aux techniques de transmission qui permettent d'établir des liaisons radio avec d'autres radioamateurs du monde entier. Le secteur est dynamique en Belgique avec plusieurs associations reconnues. Il provoque des vocations et maintient un niveau d'expertise radio élevé dans notre pays, utile pour notre industrie.</p> <p>L'IBPT est compétent pour cette activité en délivrant notamment les autorisations d'émettre ainsi que les reconnaissances d'aptitude. En vue d'améliorer la qualité de ses prestations, l'IBPT a le projet de poursuivre la modernisation de ses processus opérationnels liés au service radioamateur pour améliorer le <i>Customer Experience</i>.</p> <p>Quatre axes sont identifiés.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Intégration du bureau digital pour le suivi administratif 2. Mise en ligne d'une plateforme digitale pour faciliter l'introduction des demandes des autorisations, des duplicata ou encore des modifications. 3. Anticipation et implémentation des adaptations réglementaires 4. Simplification des procédures (modalités de paiement, format pour les autorisations, suivi des factures,etc.) <p>Ces actions seront réalisées en étroite collaboration avec les associations reconnues de radioamateurs.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
<p>Axe 1 : Bureau digital.</p> <p>Axe 2 : Plateforme en ligne (guichet électronique).</p> <p>Axe 3 : Adaptations réglementaires.</p> <p>Axe 4 : Simplifications.</p>	<p>Q3</p> <p>2017</p> <p>Avant entrée en vigueur du projet AR modificatif</p> <p>Q4</p>
BUDGET 2017	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 4 « Fonctionnement efficace »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
E/1/2017/06 Participation dans les organes de concertation nationale et internationale	Relations internationales
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>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 dans l'ORECE et l'ERGP en étant attentif au contexte national spécifique dans lequel se trouvent les marchés belges et l'IBPT.</p> <ul style="list-style-type: none"> • programme de l'ORECE en 2017 : « Framework review », « Convergence of fixed and mobile networks », « Input on implementation of symmetric obligations: description of existing practices and consideration of future challenges », « Favouring investment and connectivity », « IP interconnection practices in the context of net neutrality », « Supporting innovation (IoT/Spectrum sharing) », « Follow up of ongoing work on IoT and its impact on the EC Regulatory Framework », « Spectrum needs to foster innovation in Europe », « Review of Termination Rates recommendation », « International roaming », « Promoting end-user choice, accessibility and affordability », « Safeguarding an open internet /Net neutrality » et « The impact of content markets (incl. premium audiovisual) and devices on fixed and mobile Electronic Communication Services markets ». • programme 2017 de l'ERGP : « Implementation and evolution of the universal service obligation », « Cross-border parcels delivery for e-commerce purposes », « End-to-End Competition and Access Regulation », « Regulatory accounting and price regulation », « Quality of service, consumer protection and complaints handling » et « Monitoring of market developments ». <p>En 2017, l'IBPT dirigera, avec le régulateur portugais ANACOM, le groupe de travail de l'ERGP, « End-user satisfaction and monitoring of market outcomes », afin de pouvoir fournir les deux livrables prévus du programme de travail de l'ERGP de 2017.</p> <p>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 (UIT, UPU, CEPT, etc.).</p> <p>En 2017, l'IBPT exercera son mandat de quatre ans en tant que membre du Conseil d'administration de l'UPU. Ce faisant, l'IBPT peut contribuer et veiller à ce que les réformes nécessaires de l'UPU soient implémentées et à ce que les intérêts de la Belgique et de l'Europe en général soient protégés. Ensuite, l'IBPT a été désigné comme co-présidents de la Commission 2 du Conseil d'administration, chargée de l'« USO, Regulatory Affairs and Postal Regulation ».</p> <p>Entretien et amélioration des relations bilatérales avec les ministères étrangers, les ARN, les groupes d'intérêts de l'industrie et des opérateurs, etc.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Préparation et participation active des réunions plénières de l'IRG/l'ORECE, l'ERGP, l'UIT, la CEPT, l'UPU Augmenter le feedback des réunions plénières de l'IRG/l'ORECE, l'ERGP Feedback continu et évaluation du processus de révision du cadre réglementaire européen La préparation active du CA 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 ».	Q1, Q2, Q3 et Q4 Q1, Q2, Q3 et Q4 Q1, Q2, Q3 et Q4 Q2 et Q4
L'IBPT, en tant que président du GT ERGP « End-user satisfaction and monitoring of market outcomes » coordonnera deux rapports, à savoir « ERGP Report on the quality of service, consumer protection and complaint handling 2016- an analysis of trends » et « ERGP Report on the main postal market developments ».	Q3 et Q4
BUDGET 2017	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 4 « Fonctionnement efficace »	
L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICES
E/2/2017/01 Plan opérationnel interne	IBPT
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES)	
<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.</p> <p>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 ; - Mener une politique de formation adéquate ; - Continuer à développer un soutien logistique et une politique d'achat durable ; - Mener une politique financière correcte et efficiente ; - Améliorer la politique d'intégrité en rassemblant les informations internes existantes concernant les risques liés à l'intégrité et les acteurs dans le cadre de la discussion de possibles solutions structurelles et d'une sensibilisation spécifique ; - Poursuivre les efforts sur le plan du contrôle interne via de nouveaux plans d'action, une analyse détaillée des risques stratégiques et la détermination des actions prioritaires et un suivi poussé des mauvais payeurs ; - Poursuivre l'élaboration de la gestion des processus, dont l'objectif est une collaboration interne efficace et efficiente, avec une augmentation de la qualité pour le citoyen en conséquence ; - Améliorer la gestion électronique des documents utilisée ; - Poursuivre le projet Bureaux numériques en renouvelant le logiciel du service Attributions ; - Moderniser les outils de monitoring fixes ; - Bureaux numériques ; - Un fonctionnement efficace du service Greffe ; - Un fonctionnement efficace du service Communication ; - Suivi de l'exécution du Plan opérationnel et présentation au stakeholders. 	

3. 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 de la loi du 17 janvier 2003 et est réglée en détail par l'AR du 5 mai 2006 fixant une procédure de conciliation devant l'IBPT.

4. Activités horizontales de l'IBPT

4.1. 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.

4.1.1. Le support juridique des actes de l'IBPT

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

4.1.2. 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 d'appel, 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.

4.1.3 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 15 juin 2006 relative aux marchés publics, entrée en vigueur le 1er juillet 2013. 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. Un marché public a été attribué pour la désignation d'un avocat chargé du recouvrement de ces créances. Enfin, le service juridique suivra les travaux réalisés dans le cadre de la mise en œuvre de la modernisation des directives européennes en matière de marchés publics et la création d'un cadre européen en matière de concessions.

4.1.4 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.

4.1.5 Relevé des chantiers législatifs en cours

Avant-projet de loi relative à la collecte et à la conservation des données dans le secteur des communications électroniques.

4.1.6 Relevé des chantiers législatifs en cours

Plusieurs projets législatifs ont été annoncés pour l'année à venir.

1. Projet de loi dispositions diverses :

Le projet entend notamment confier les litiges entre opérateurs télécoms, (fournisseurs de réseaux, de services ou d'équipement) ou entre opérateurs postaux ou « médias » à l'IBPT, compléter la liste des normes contrôlées par l'IBPT, étendre les mesures provisoires aux violations présumées et au secteur postal, apporter des modifications en matière de fréquences et à l'utilisation de brouilleurs.

Les modifications principales concernent la désignation du prestataire de la composante géographique du service universel et le renforcement de la protection des consommateurs via des obligations d'informations complémentaires.

2. Projet de loi de révision de la loi postale

Un projet global de refonte de la loi postale du 6 juillet 1971 sera achevé en 2017.

5. 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 de l'Économie. 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
RECOURS IBPT	Loi du 17 janvier 2003			
AR procédure de décision administrative (NV)	4			X
ACCÈS AU MARCHÉ	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR phone shops et sous-traitants	47	Avis		
AR notification de cryptographie	48	Avis		
AR autres activités de communications électroniques	49, § 1er	Avis		X
RÉGULATION ÉCONOMIQUE	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR accord accès ou interconnexion	53	Avis		
AR modèle et méthodologie comptables	66, § 3	Avis		
FRÉQUENCES	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR redevances GSMR-Rail	11 Loi du 12 décembre 2006	Avis		X
AR prescriptions techniques concernant l'attribution de radiofréquences destinées exclusivement à des signaux de radiodiffusion	14, deuxième alinéa	Avis		X
AR service radiomaritime : règles générales	39, § 2	Avis		

AR radioamateurs : règles générales	39, § 2	Avis		
PROTECTION DES UTILISATEURS FINALS	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR modalités d'application lorsqu'un abonné abandonne un service de radiotransmission ou de radiodistribution d'un opérateur pour obtenir un service de communications électroniques chez un autre opérateur	111/2, § 1er, premier alinéa	Avis		
AR temps d'attente (helpdesk)	116, deuxième alinéa	Avis		X
AR délai de réponse à l'utilisateur final	116, troisième 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	116/, § 2, premier alinéa	Avis		
	Loi du 15 mai 2007			
AR modalités d'application lorsqu'un abonné abandonne un service de radiotransmission ou de radiodistribution d'un opérateur pour obtenir un service de radiotransmission ou de radiodistribution chez un autre opérateur	5/2	Avis		
VIE PRIVÉE	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR services complémentaires (facilités supplémentaires)	121, § 1er, premier alinéa	Avis		
AR usage déraisonnable et indemnité	130, § 2, troisième alinéa	Avis		
AR conditions et procédures d'annulation de la suppression de la présentation de la ligne appelante en cas d'utilisation malveillante	130, § 6, premier alinéa	Avis		
AR modalités de conservation des données d'identification de l'abonné appelant	130, § 6, troisième alinéa	Avis		
AR droit de consultation annuaires et données personnelles	133, § 2, deuxième alinéa	Avis		
INTERCEPTION LÉGALE	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR conditions enregistrement et conservation des données d'identification et de trafic des utilisateurs finals par les fournisseurs et revendeurs n'ayant pas la qualité d'opérateur	9, § 7, premier alinéa	Avis		X
AR mesures techniques et administratives pour permettre l'identification de l'appelant, le repérage, la localisation, les	9, § 7, deuxième alinéa	Avis		X

écoutes, la prise de connaissance et l'enregistrement des communications privées (collaboration avec la Justice et les services de renseignement et de sécurité)				
AR données à conserver par type de catégorie et les exigences auxquelles ces données doivent répondre	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	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 autorités qui ont accès à ces info ; 4° autres règles régissant la collaboration des opérateurs et fournisseurs avec les autorités belges ou certaines d'elles pour la fourniture des données	126/1, § 4	Avis		X
AR tarifs rétribuant la collaboration des opérateurs *	127, § 1, deuxième alinéa	Avis		
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, § 1er	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	4 + Loi 16 juin 1937 106, § 1er, premier alinéa	/		X
AR liste opérateurs collaborant avec la défense civile, conditions et modalités de cette collaboration	106, § 1er, deuxième alinéa	Avis		
AR liste opérateurs qui collaborent avec la Commission mixte des télécommunications, conditions et modalités de cette collaboration	106, § 1er, troisième alinéa	Avis		
AR liste des opérateurs et modalités de mise à disposition des lignes louées	106, § 2	Avis		
AR mesures nécessaires pour garantir la continuité du trafic prioritaire dans les situations exceptionnelles		Avis		
AR liste des utilisateurs prioritaires	4/1, § 1er, premier alinéa, 2°	Avis		

AR priorité d'accès entre utilisateurs prioritaires, le cas échéant par groupe d'utilisateurs	4/1, § 1er, deuxième alinéa	/		
AR délai implémentation des mesures par les opérateurs	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	4/1, § 2	/		
AR modalités de notifications et informations (jammers)	33, § 2, al 4	Avis		
AR modalités pour la collaboration des opérateurs avec les services d'urgence (eCall*)	107, § 3			
AR conditions à satisfaire par les organismes indépendants et modalités du contrôle de sécurité	114/2, § 2	Avis		
AR liste des utilisateurs prioritaires dans la levée des dérangements	115, premier alinéa, 1°/1	Avis		
AR modalités pour la levée des dérangements pour les personnes invalides, malades et handicapées	115, premier alinéa, 3°	Avis		
SERVICES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR i-lines	106, § 3	/		
AR tarif téléphonique spécial presse	106, § 5	Avis		
SERVICE UNIVERSEL	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR règles de fonctionnement du système prépayé	117	Avis		
AR fixant le montant maximum des frais de gestion du fonds pour le SU en matière de tarifs sociaux (FAC)	74/1, § 4, cinquième alinéa	/	2002/22/CE	X
AR déterminant les modalités de fonctionnement du mécanisme	74, § 5	/	2002/22/CE	
AR statut et organisation du fonds pour le SU pour les communications électroniques	92, § 1er	Avis		X
AR fixant le montant maximum des frais de gestion du fonds pour le SU en matière de communications électroniques	92, § 4			
AR autres missions d'intérêt général	105	Avis		
SERVICE UNIVERSEL SECTEUR POSTAL	Loi du 21 mars 1991	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR calcul du coût net du SU	144undecies, § 1er, septième alinéa	Avis	2008/06/CE	X

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	47, § 1er loi 1991 (+ 8, § 2 Loi 2003)	/		X