



I B P T



Présentation
&
Activités
2017



Sommaire

Message du Conseil	5
1. L'IBPT	
1.1. En quelques mots	8
1.1.1. Environnement	8
1.1.2. Contrôle démocratique	9
1.1.3. Gestion des plaintes relatives au fonctionnement de l'IBPT	9
1.2. Missions, vision, valeurs et axes stratégiques	9
1.2.1 Missions	9
1.2.2. La vision d'avenir	10
1.2.3. Les valeurs	10
1.2.4. Les axes stratégiques	10
1.3. Chiffres clés	11
1.3.1. Secteur des communications électroniques	11
1.3.2. Secteur postal	13
2. RAPPORT DES ACTIVITÉS MENÉES EN 2017	17
3. COMPTE-RENDU DES OPÉRATIONS DES SERVICES OPÉRATIONNELS	
3.1. Gestion du spectre électromagnétique, licences et fréquences	26
3.2. Gestion relative aux opérateurs de services de communications électroniques	32
3.3. Utilisation partagée de sites d'antennes	32
3.4. Adressage (numérotation)	33
3.5. Contrôles assurant un spectre libre d'interférences	33

4. RAPPORT DES SERVICES HORIZONTAUX

4.1. Le service du Greffe	38
4.2. Le service Communication	39
4.3. Le service Traduction	39
4.4. Le service IT	39
4.5. Le service Ressources humaines, Personnel et Formation	39
4.6. Le service des Relations internationales	40
4.7. Le service juridique	42
4.8. Le service Budget et Comptabilité	45

5. ÉTATS FINANCIERS ET COMPTES ANNUELS

5.1. L'IBPT et les services de médiation	46
5.2. Comptes annuels des fonds pour les services universels	47

6. ANNEXES

6.1. Bilan du plan opérationnel 2017	48
6.2. Rapport sur le contrôle visé à l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003	50
6.3. Liste des publications du Conseil de l'IBPT en 2017	
Décisions	51
Consultations	52
Communications	52
Avis	53
Communiqués de presse.	53
6.4. Glossaire	54
6.5. Adresses utiles	55



Message du Conseil

À la suite de la désignation, le 10 janvier 2017, des quatre membres du Conseil de l'IBPT pour un terme de six années, l'année 2017 a débuté par la préparation du plan stratégique 2017-2019 en collaboration avec les parties prenantes. Un plan opérationnel annuel a ensuite été adopté et largement exécuté au cours de l'année écoulée. Dans ces documents, le Conseil a eu à cœur de rendre sa stratégie plus accessible en simplifiant ses axes stratégiques et les valeurs guidant ses actions ; malgré le caractère technique des compétences exercées par l'IBPT, ceci a permis à l'organisation de devenir plus abordable et lisible.

On ne peut résumer une année à une poignée de chiffres mais certains de ceux-ci méritent d'être soulignés. Dans le secteur des communications électroniques, épinglons le niveau record des investissements, qui s'élève à 23,2 % du chiffre d'affaires, lequel s'inscrit en légère augmentation à € 8,42 milliards. La téléphonie fixe est en diminution, tant en lignes qu'en revenus, tandis que le marché mobile demeure stable. Dans le secteur des services postaux, le volume de la poste aux lettres est en décroissance (-25 % entre 2010 et 2016) ; la livraison de colis postaux poursuit un mouvement inverse depuis plusieurs exercices, ce qui se traduit par un chiffre d'affaires global du secteur postal de € 2,5 milliards en 2016. Plus de détails sont donnés dans les pages qui suivent.

L'année 2017 a été marquée par quelques dossiers importants qui ont parfois fait l'actualité. Dans le secteur des télécoms, l'IBPT a une fois de plus accordé sa priorité à la nécessité de stimuler la concurrence qui reste insuffisante sur certains marchés. Au niveau de la demande, l'IBPT a accompagné la mise en œuvre de « Easy Switch », la procédure qui doit permettre aux consommateurs de changer facilement d'opérateur fixe. Il s'agit de l'aboutissement d'un long processus d'analyse et de concertation avec les parties prenantes (opérateurs et utilisateurs), qui a abouti à l'adoption d'un arrêté royal qui est entré en vigueur le 1^{er} juillet 2017.

L'IBPT a également consulté le secteur sur sa nouvelle analyse des marchés de la large bande et de la radiodiffusion, proposée en coopération avec

les régulateurs média (VRM, CSA et Medienrat). Ici aussi, l'objectif de ces projets est de rendre le marché plus compétitif en permettant notamment un accès au réseau de Proximus (en ce compris le réseau de fibre optique) et celui des câblo-opérateurs (VOO et Telenet). De nouveaux remèdes ont également été proposés afin de pallier les défauts de l'analyse de marché de 2011, notamment l'imposition d'un prix d'accès qui n'est plus tributaire des variations du prix de détail de l'opérateur d'accès (dominant). L'analyse de marché en matière de services de terminaison (fixe et mobile) a également été soumise à consultation. Cette analyse vise notamment à éviter des tarifs excessifs sur ces marchés de gros.

Afin de clarifier le cadre applicable en cas de « ciseaux tarifaires¹ » (l'une des principales barrières que peuvent imposer les opérateurs d'accès sur le marché afin d'exclure les concurrents), l'IBPT a publié une nouvelle communication qui devrait offrir une guidance transparente et prévisible aux entreprises concernées (c.-à-d. les entreprises régulées et les opérateurs bénéficiaires de remèdes d'accès au réseau).

Le premier rapport sur la mise en œuvre des obligations portant sur la neutralité de l'internet a été établi et publié, en application du règlement européen. Si aucune infraction en la matière n'a été constatée, l'IBPT a saisi l'occasion d'y préciser son interprétation de ce nouveau principe important dans l'arsenal législatif européen, notamment en relation aux pratiques de « zero rating ». L'IBPT a également contrôlé la mise en œuvre du règlement sur l'itinérance (*roaming*) par les opérateurs belges ; par ailleurs, il a octroyé une exemption à VOO, à la suite de sa demande de dérogation afin de continuer à appliquer des surcharges tarifaires en plus du tarif domestique au-delà du 15 juin 2017, date à laquelle le régime « *Roam like at home* » est entré en vigueur. Cette dérogation a été instaurée dans le règlement afin de permettre aux opérateurs virtuels tels que VOO de limiter leurs pertes² ; indirectement, cela protège donc la concurrence sur le marché.

Le 21 mars 2017, l'IBPT a refusé la demande de bpost d'augmenter certains tarifs relevant du service postal universel, estimant que l'augmentation

¹ Un ciseau tarifaire est défini comme une situation dans laquelle une entreprise, intégrée verticalement et puissante sur un marché important en amont, fournit des entreprises rivales sur des marchés connexes en aval mais en fixant les prix pour l'intrant et le service en aval de telle sorte que les activités de ses concurrents sur le marché du détail ne sont pas rentables.

² Certains opérateurs (c'est le cas de VOO) ne possèdent pas de réseau mobile propre ; par conséquent, ils ne tirent pas de revenus de gros du roaming issu de visiteurs étrangers en itinérance en Belgique, tout en devant supporter les coûts de l'achat de gros de services de roaming afin de permettre à leurs clients d'utiliser leur appareil mobile à l'étranger.

demandée pour le « panier des petits utilisateurs » (panier de produits postaux vendus aux petits consommateurs et relevant du service universel) aurait dégagé des marges bénéficiaires déraisonnables au regard de l'obligation d'orientation sur les coûts que la loi impose. Cette décision de principe, qui constituait une première, a été confirmée par la Cour des marchés dans un arrêt du 11 octobre 2017.

En outre, en 2017, le cadre législatif postal a également été réformé à la suite d'une étude approfondie de l'IBPT entamée en 2014-2015. L'IBPT a assisté le ministre dans cette réforme, qu'il salue globalement, tant il apparaissait indispensable de simplifier les textes (dont la majorité datait encore de 1991) et de les réformer, notamment vu la procédure d'infraction intentée par la Commission européenne contre la Belgique au regard des barrières à l'entrée que constituait le régime des licences postales instauré en 2010. Dans son avis du 19 octobre 2017, l'IBPT a toutefois vivement critiqué le fait que la nouvelle législation ne permette plus à l'IBPT d'intervenir adéquatement contre les augmentations tarifaires imposées par bpost dans le cadre du service universel qui ne respecteraient pas le principe d'orientation sur les coûts bien que ce principe soit consacré par la directive postale. L'IBPT déplore singulièrement le fait que cette préoccupation qui protège spécifiquement l'intérêt de l'utilisateur final n'a pas été entendue par le législateur.

Toujours dans le secteur postal, l'IBPT a également développé une cartographie des points postaux et des recommandations pour développer l'e-commerce en Belgique, à la suite à une étude sectorielle à ce sujet.

L'IBPT administre deux ressources rares, dont l'État belge est propriétaire : l'espace de numérotation et les radiofréquences. Dans le cas des radiofréquences, il en surveille l'usage correct, traque les perturbations et conseille le gouvernement au sujet des évolutions à donner aux différentes bandes de fréquences, en fonction des développements technologiques ou des harmonisations européennes. C'est ainsi que plusieurs consultations publiques ont été organisées en vue de définir le futur cadre réglementaire pour l'utilisation des radiofréquences par les opérateurs mobiles. Cette consultation forme la base pour la définition d'un nouveau cadre nécessaire aux nouvelles enchères, essentielles notamment pour la vente de spectre utilisé pour la future 5G.

L'évolution technologique du secteur a également été illustrée dans le cadre de la consultation sur l'avenir de la numérotation.

En matière de promotion des intérêts des consommateurs, le plan stratégique prévoit que l'IBPT contribue à l'information transparente des utilisateurs et à promouvoir l'inclusion sociale ; il entend également assurer un environnement fiable. L'IBPT souhaite rester la référence pour l'information optimale des utilisateurs concernant toutes les informations importantes relatives aux communications électroniques et aux services postaux. Dans le cadre de cet objectif, l'IBPT a développé et tient à jour plusieurs outils permettant à l'utilisateur final d'être mieux informé et de choisir de manière plus précise le service ou l'offre groupée de services qui lui convient le mieux : un comparateur tarifaire, des cartes de couverture et un baromètre de qualité. Ces outils sont régulièrement tenus à jour et améliorés compte tenu notamment des dernières évolutions technologiques.

Conformément à une demande de longue date des opérateurs du secteur des communications électroniques, les nombreuses dispositions relatives à la protection des consommateurs que compte la loi relative aux communications électroniques ont fait l'objet d'une analyse d'impact « *ex post* », qui a été publiée sur le site de l'IBPT. Cette étude a notamment confirmé l'utilité de cet arsenal d'outils dédiés à l'information et à la transparence, qui ont motivé les opérateurs à se montrer plus attentifs à la qualité de leurs prestations.

Également dans l'intérêt des consommateurs, l'IBPT veille aussi à la sécurité des réseaux publics de communications électroniques et des services de communications électroniques accessibles au public. Ainsi, au cours de cette année 2017, une première inspection des infrastructures critiques a été menée afin de vérifier la capacité des réseaux de communications électroniques en situation de crise.

Enfin, le présent rapport d'activité comporte également un volet consacré à l'imposition d'amendes administratives. En 2017, ce sont principalement les obligations de transparence des opérateurs télécoms vis-à-vis des utilisateurs finals qui n'ont pas toujours été bien respectées. Pour l'IBPT, une scrupuleuse conformité à ces obligations demeure une priorité absolue dans ses opérations de contrôle et son action répressive, compte tenu de la position de faiblesse des utilisateurs finals face aux opérateurs.

Les activités décrites ici ont été menées en collaboration avec les parties prenantes et grâce à l'engagement de tous les agents de l'IBPT ; les membres du Conseil leur adressent leurs remerciements pour les périodes passées, ainsi que leurs encouragements pour celles à venir.



A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'A' followed by a horizontal line and a vertical line extending downwards.

Axel Desmedt



A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized 'J' and 'H'.

Jack Hamande



A handwritten signature in black ink, with a large, stylized 'L' and 'V'.

Luc Vanfleteren



A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'M' followed by a horizontal line and a vertical line.

Michel Van Bellinghen



1.1. EN QUELQUES MOTS

L'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) est l'institution fédérale remplissant les fonctions suivantes :

- **Il est le régulateur du marché des communications électroniques.**

L'IBPT a notamment pour mission de favoriser la concurrence, de contribuer au développement du marché intérieur et de protéger les intérêts des utilisateurs.

- **Il est le régulateur du marché postal.**

L'IBPT surveille entre autres les tarifs et la qualité des services du prestataire du service postal universel ; il est également attentif aux activités des autres prestataires de services postaux. L'IBPT octroie des licences aux opérateurs qui entrent sur le marché postal afin de fournir certains services compris dans le service postal universel.

- **Il gère le spectre électromagnétique des fréquences radio.**

L'IBPT est chargé de la répartition des ressources rares que constituent les radiofréquences et les numéros, afin d'en garantir une utilisation la plus efficace possible. Il remplit également le rôle de « police des ondes » pour mettre fin à toute forme d'interférence préjudiciable. Il contrôle le spectre électromagnétique, les opérateurs et les équipements.

- **Il est un régulateur média pour la Région de Bruxelles-Capitale** et veille à ce que les opérateurs y respectent la réglementation spécifique en matière de radiodiffusion sonore et télévisuelle, pour autant que les activités de l'organisme de radiodiffusion ne puissent pas être spécifiquement liées à la Communauté française ou à la Communauté flamande.

- **En tant qu'administration fédérale belge, il accomplit diverses missions d'intérêt public.**

1.1.1. Environnement

L'IBPT est en contact constant avec de nombreuses institutions belges, européennes et étrangères.

- Sur le plan belge, l'IBPT est régulièrement en relation avec la Chambre des représentants et le ministre fédéral chargé des postes et des télécommunications. De même, l'IBPT collabore avec l'Autorité belge de la concurrence (ABC) : l'article 55 de la LCE³ détermine que l'IBPT demande à l'ABC son avis⁴ sur les projets de décision relatifs aux analyses de marché. L'IBPT et le SPF Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie et les deux services de médiation⁵ sont des partenaires naturels dans le domaine de la promotion des intérêts des utilisateurs. Conjointement avec les régulateurs des médias des Communautés flamande (le VRM), française (le CSA) et germanophone (le Medienrat), l'IBPT forme la CRC : la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques. L'IBPT assure également le secrétariat de deux comités consultatifs (le Comité consultatif pour les services postaux et le Comité consultatif pour les télécommunications).
- Sur le plan européen, l'IBPT coopère pleinement avec de nombreuses instances. Parmi celles-ci, la Commission européenne⁶, le Comité européen de réglementation postale (CERP), le groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux (*European Regulators Group for Post – ERGP*), la Conférence européenne des administrations des postes et télécommunications (CEPT) et l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE).

³ Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

⁴ L'Auditorat (service d'instruction) et le Collège de la concurrence composent l'ABC. En 2017, l'IBPT n'a transmis qu'un projet de décision à l'ABC (le 13 janvier 2017, l'IBPT a transmis son projet de décision concernant l'analyse du marché de la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles individuels).

⁵ Le Service de médiation pour les télécommunications et le Service de médiation pour le secteur postal belge.

⁶ Parmi les groupes institués par la Commission, on citera, notamment, le CoCoM (Communications Committee), le RSPG (Radio Spectrum Policy Programme) et le RSC (Radio Spectrum Committee).

- Au niveau international, l'IBPT participe activement ou suit de près les activités menées à l'Union postale universelle (UPU) et à l'Union internationale des télécommunications (UIT).

On trouvera plus d'informations sur ces activités européennes et internationales aux pages 40 et suivantes.

1.1.2. Contrôle démocratique

L'IBPT est un organisme indépendant selon la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur. Naturellement, l'IBPT mène ses activités de manière totalement transparente, et en stricte conformité avec différents mécanismes de contrôle démocratique :

- Le Conseil de l'IBPT rédige tous les trois ans un plan stratégique dont la version définitive est présentée à la Chambre des représentants. Sur cette base, le Conseil rédige ensuite ses plans opérationnels annuels. Après chaque exercice, un rapport annuel relatif aux activités menées et à l'évolution des marchés des services postaux et des télécommunications est transmis au gouvernement et présenté par le Conseil devant la Chambre.
- Les ministres du Budget et des Finances exercent également un contrôle sur le projet de budget confectionné par l'IBPT et la Cour des comptes contrôle les comptes annuels. Depuis sa création en 1993, l'IBPT est financé par des ressources issues des secteurs régulés, sans dotation des pouvoirs publics.
- Les décisions de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications peuvent faire l'objet d'un recours en pleine juridiction devant la Cour des marchés statuant comme en référé. La Cour peut suspendre les décisions de l'IBPT ainsi que prononcer l'annulation avec effet rétroactif. Un recours contre une décision n'a, en tant que tel, pas d'effet suspensif, même si la Cour peut, par décision avant dire droit, suspendre, en tout ou en partie, l'exécution de la décision, et ce jusqu'au jour du prononcé de l'arrêt.

1.1.3. Gestion des plaintes relatives au fonctionnement de l'IBPT

L'IBPT attache beaucoup d'importance à la qualité de ses prestations et s'est doté d'un coordinateur des plaintes. En 2017, vingt plaintes ont été reçues et examinées. Ces plaintes sont majoritairement arrivées par e-mail, mais le recours au formulaire officiel de plainte est en augmentation. Sept d'entre elles concernaient la procédure relative à la reconnaissance d'un tarif téléphonique social : le traitement des dossiers était en cause. Une plainte à propos du tarif téléphonique social a été reçue via le médiateur fédéral ; le dossier a pu être clôturé. Sept plaintes avaient trait au pool Attributions ; le temps de traitement des dossiers était au centre des préoccupations. Enfin, le service Contrôles – Équipements a fait l'objet d'une plainte. Trois plaintes ont été adressées à l'IBPT alors qu'elles ne concernaient pas une prestation de l'IBPT.

1.2. MISSIONS, VISION, VALEURS ET AXES STRATÉGIQUES

Ces concepts ont été définis dans le plan stratégique 2017-2019, dont le projet a été soumis à consultation du 10 au 28 avril 2017. Pour construire ce plan stratégique, le Conseil de l'IBPT a invité les parties prenantes et rencontré nombre d'entre elles, comme les opérateurs postaux et de télécommunications, les prestataires de services, mais aussi les représentants des utilisateurs, des travailleurs et des entreprises, les acteurs institutionnels et naturellement le personnel de l'IBPT.

La version définitive du document a été publiée sur le site Internet de l'IBPT le 24 mai 2017.

1.2.1. Les missions

Les missions d'une organisation définissent sa raison d'être, à travers les objectifs qu'elle s'est fixés. Ces missions fournissent un cadre tant pour la stratégie que pour le fonctionnement opérationnel. Elles permettent de vérifier qu'une action ponctuelle ou une évolution de l'organisation dans un sens ou dans l'autre suit la bonne direction.

L'IBPT, en tant que régulateur, est au service de la société et des secteurs qu'il régule ; de ce fait, la définition des missions est d'autant plus importante, car elle détermine la valeur ajoutée qu'il pourra apporter à la société. Plusieurs articles de la LCE traitent des activités de l'IBPT.

Les communications électroniques, les services postaux et les médias dans la Région de Bruxelles-Capitale constituent les principaux domaines de travail de l'IBPT. Dans chacun d'eux, son action est dictée par les principes de base suivants :

1. promouvoir une concurrence saine et préserver l'accès au marché ;
2. contribuer au développement d'un marché intérieur de réseaux efficaces et de services performants ;
3. veiller aux intérêts des utilisateurs en tenant compte de l'inclusion sociale, d'un niveau élevé de protection, d'informations claires et de la transparence ;
4. gérer les ressources rares telles que les radiofréquences et les ressources de numérotation ;
5. garantir la sécurité des réseaux.



1.2.2. La vision d'avenir

La vision permet à une organisation de se projeter dans ce qu'elle veut être, ou d'exprimer la manière avec laquelle elle veut façonner le monde qui l'entoure, dans le cadre de sa mission et de ses objectifs. L'IBPT exprime de la manière suivante la vision qu'il a de son rôle et de son impact dans le domaine des télécommunications, des médias et des services postaux :

« Nous garantissons aux utilisateurs le choix de communications performantes et fiables aux meilleures conditions dans un environnement concurrentiel. »

- **Des communications performantes**

L'IBPT accueille favorablement et soutient tout investissement dans tous les réseaux (postaux, communications électroniques), les services et les technologies innovantes visant à permettre aux utilisateurs de disposer de services de haute qualité à des prix concurrentiels dans notre pays.

- **Des communications fiables**

Toute communication entre utilisateurs doit être une prestation de service fiable pour eux, y compris au niveau du respect de la vie privée de chaque utilisateur. L'IBPT contrôle également la fiabilité des informations telles que fournies aux utilisateurs par les opérateurs.

- **Aux meilleures conditions**

L'IBPT désire que les services fournis soient proposés à des tarifs abordables et concurrentiels, avec une qualité élevée et à ce qu'ils soient disponibles et accessibles pour tous.

- **Dans un environnement concurrentiel**

Dans un marché libre des communications électroniques et des services postaux, l'IBPT souhaite que les utilisateurs tirent profit de diverses infrastructures et d'un large choix de fournisseurs de services et de produits. L'IBPT est convaincu qu'un paysage concurrentiel durable favorise une augmentation des investissements dans les services et technologies avancés et innovants. L'IBPT veut également encourager la création d'un tel paysage par le biais d'un cadre réglementaire.

1.2.3. Les valeurs

Les valeurs d'une organisation sont essentielles pour que tous se reconnaissent dans l'action qu'elle mène pour accomplir ses missions et réaliser sa vision. Elles permettent à tous, son personnel, ses clients, ses fournisseurs, de s'assurer que toutes les actions menées sont conformes aux missions et à la vision.

Ces valeurs sont : **l'indépendance, la fiabilité et la transparence.**

- **L'indépendance** : l'IBPT a toujours eu une attitude critique à l'égard de l'ensemble des parties prenantes. Cette indépendance du régulateur légitime son rôle face aux acteurs du marché et à toutes les parties prenantes. L'indépendance permet aux parties prenantes de traiter avec un régulateur dont les actions sont stables et prévisibles dans le temps, tout en étant capables de s'adapter à l'évolution du marché. Cette indépendance se traduit également par un regard critique à l'égard de la pression extérieure et un souci permanent de la pertinence de ses actions, de leurs effets et de la perception qu'elles engendrent. Elle se reflète aussi dans le comportement éthique et le sens des responsabilités du personnel, qui se doit de faire de la réflexion critique une habitude. L'IBPT doit prendre soin de pouvoir défendre et conserver son indépendance. Dans cette optique, le statut spécifique et l'autonomie financière représentent les meilleures garanties pour que l'IBPT exécute efficacement ses missions en toute indépendance.
- **La fiabilité** : en tant que centre d'expertise, l'IBPT souhaite, lorsqu'il prend position, incarner un partenaire fiable et compétent pour l'ensemble des parties prenantes. Cette fiabilité est soutenue en interne par le professionnalisme, le travail en équipe et l'agilité de l'IBPT. Le professionnalisme que promeut l'IBPT se veut pluridisciplinaire et combine l'expertise technique, économique et juridique dans le domaine des communications électroniques, des services postaux et des médias. L'IBPT souhaite réagir de manière rapide et flexible aux situations qui se présentent et aux évolutions technologiques et économiques souvent très rapides sur le marché ; la flexibilité de ses collaborateurs et la collaboration interne et externe sont essentielles. L'IBPT adapte ses structures et sa méthode de travail chaque fois que cela s'avère nécessaire. Bien que l'IBPT soit organisé en différents services, priorité est donnée à une collaboration par projet aussi transversale que nécessaire entre les départements, où une gestion orientée sur le résultat est prioritaire.
- **La transparence** est un élément important qui garantit le contrôle sur l'action de l'IBPT. La transparence est atteinte via l'ouverture et la visibilité au niveau interne et externe d'une part et le dialogue et l'accessibilité d'autre part. La transparence provient aussi du fait que tous les actes et décisions sont adéquatement motivés et qu'ils sont le plus souvent possible soumis à une consultation préalable. Transparence et ouverture doivent néanmoins accompagner de très près une prise de décision efficace et ferme, qui permet d'intervenir à point nommé où cela est nécessaire.

1.2.4. Les axes stratégiques

Le premier plan stratégique 2010-2013 de l'IBPT comportait huit axes stratégiques, le deuxième plan 2014-2016 en contenait encore sept. Pour la rédaction du troisième plan, l'on a choisi, après évaluation des plans précédents, de continuer à simplifier et à préciser cette structure. L'on a opté une concentration des objectifs stratégiques en trois axes stratégiques englobant les projets externes. Un quatrième axe comprend les projets internes visant à améliorer le fonctionnement de l'IBPT et à le rendre plus efficace.

Les trois axes stratégiques (plus un) qui guident le travail de l'IBPT et de ses collaborateurs sont les suivants :

1. **La concurrence** : promouvoir une concurrence durable et les investissements ;
3. **Les utilisateurs** : contribuer à leur information transparente et promouvoir l'inclusion sociale, et assurer un environnement fiable ;
4. **Les ressources rares** : gérer les ressources rares ;
5. **Un fonctionnement efficace** : demeurer accessible et constituer un employeur attractif.

Pour des précisions supplémentaires sur le sujet, le lecteur est invité à se reporter au plan stratégique⁷ ainsi qu'aux plans opérationnels⁸ annuels de l'IBPT.

⁷ <http://www.ibpt.be/fr/operateurs/ibpt/publications/plan-strategique-2017-2019-version-finale>

⁸ <http://www.ibpt.be/fr/operateurs/dossiers/16-plans-operationnels>

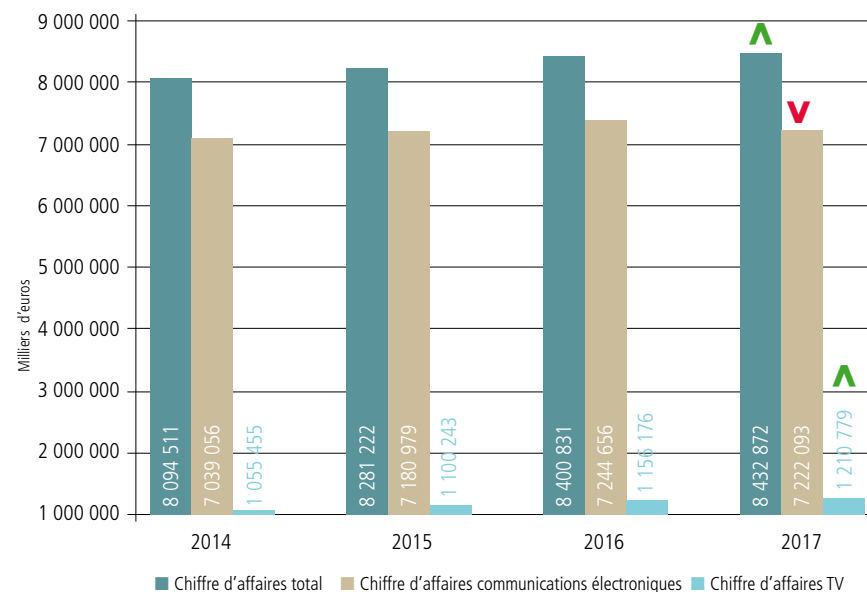
1.3. CHIFFRES CLÉS

1.3.1. Secteur des communications électroniques

CHIFFRE D'AFFAIRES

Le chiffre d'affaires (des 9 principaux opérateurs) des communications électroniques et de la TV a enregistré une légère hausse de 0,4 % pour atteindre 8,43 milliards d'euros. La télévision reste un moteur de croissance (+4,7 % pour un total de 1,21 milliard d'euros) mais le chiffre d'affaires sur le marché des communications électroniques diminue légèrement : -0,3 % pour atteindre 7,22 milliards d'euros. Ces deux dernières années, la croissance du chiffre d'affaires global généré par les communications électroniques et la TV était encore positive (+2 % en 2015 et +0,9 % en 2016). La croissance négative en 2017 est en partie attribuable à la migration vers des moyens de communication alternatifs aux appels et SMS traditionnels mis à disposition par des opérateurs OTT qui n'entrent pas dans les statistiques de l'IBPT. La poursuite de la migration vers des offres groupées, qui s'accompagne de réductions octroyées sur celles-ci, est un autre facteur qui explique en partie cette tendance à la baisse.

Chiffre d'affaires communications électroniques et TV (source : IBPT)



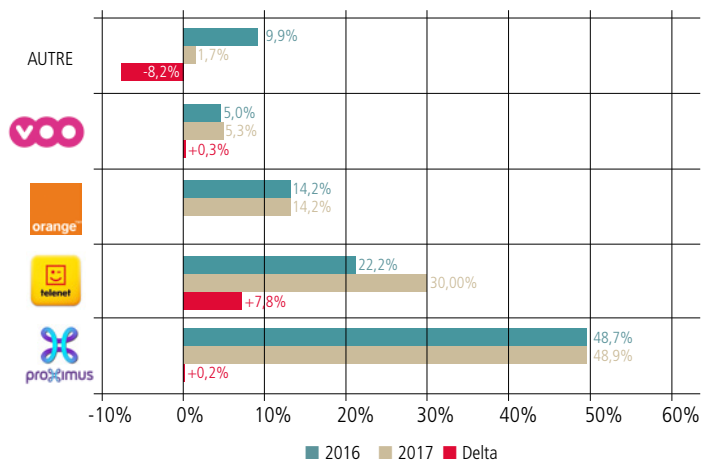
La composition du chiffre d'affaires *retail* du secteur des communications électroniques et de la TV évolue. La part de la téléphonie fixe⁹ et de la téléphonie mobile diminue respectivement de 0,4 et 0,2 point de pourcentage (pp) à 45,2 % et 37,9 %. Seule la part de la TV augmente, passant de 15,9 % à 16,5 %.

Chiffre d'affaires retail (communications électroniques et TV, source : IBPT)			
Fixe	Mobile	Autres	TV
€ 3,294 milliards	€ 2,757 milliards	€ 0,028 milliard	€ 1,199 milliard
-0,3% ▼	+0% ▲	+14% ▲	+4,1% ▲
Chiffre d'affaires total 2017			
+0,6% ▲			
€ 7,236 milliards (2016)		€ 7,279 milliards (2017)	

PARTS DE MARCHÉ

Lorsque l'on considère les chiffres au niveau national, en 2017, Proximus (Scarlet compris) a augmenté sa part de marché en termes de chiffre d'affaires de 0,2 pp pour atteindre [40-50] %. Avec une croissance de 7,8 pp, en partie due à la reprise de Base et de SFR, Telenet suit à la seconde place après Proximus et atteint une part de marché de [30-40] %, Telenet¹⁰ reste encore loin du leader du marché Proximus. VOO réalise également un plus gros chiffre d'affaires et enregistre une croissance de 0,3 pp en termes de part de marché.

Chiffre d'affaires de détail et de gros communications électroniques et TV et variation annuelle en %, par opérateur (source : IBPT)

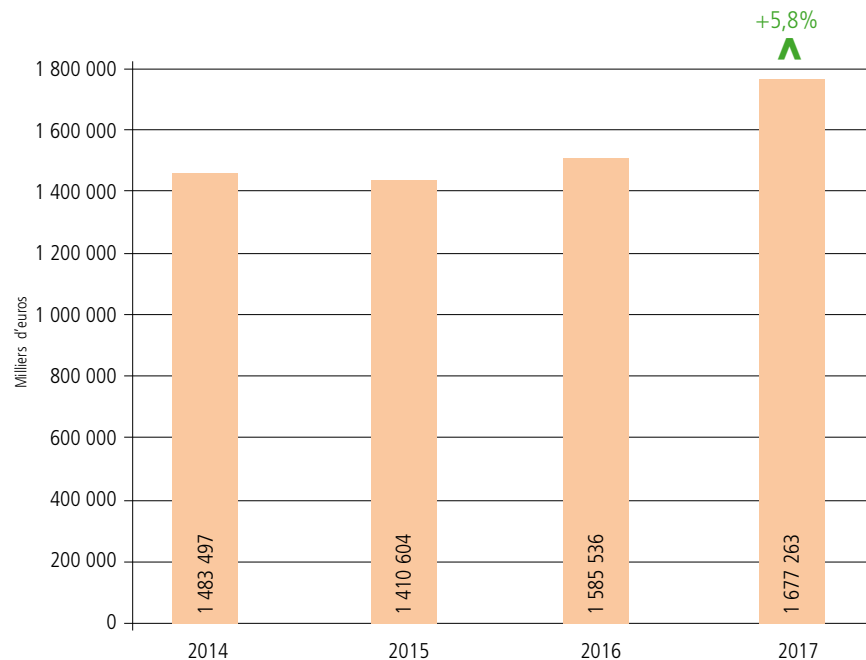


⁹ Le marché fixe comprend la téléphonie fixe (PSTN, téléphonie par câble, VoB ou « managed VoB ») et les canaux ISDN) ainsi que les données, y compris l'internet à large bande.

¹⁰ Depuis 2017, « Telenet » comprend SFR et ex-Base (Telenet Group). Auparavant, chaque entreprise était considérée comme une entité distincte. Cette méthode est appliquée dans l'ensemble du document.

Les efforts d'investissement ont encore été intensifiés : en termes absolus, les dépenses d'investissement dans des actifs fixes dans le secteur des communications électroniques se trouvent augmentées de 5,8 % par rapport à 2016 (1,68 milliard d'euros). La croissance du chiffre d'affaires sur le marché des communications électroniques étant négative (-0,3 %), le ratio capex/chiffre d'affaires passe de 21,9 % l'année dernière à un nouveau record de 23,2 % en 2017 (+1,3 pp sur une base annuelle).

Investissements communications électroniques (source : IBPT)



Le nombre de lignes haut débit fixes continue d'augmenter. Fin 2017, 38,5 % de la population belge disposait d'une ligne haut débit fixe. Cela équivaut à 4,379 millions de connexions large bande fixes au total, soit une croissance de 2,7 % par rapport à 2016.

Le nombre de canaux d'accès au réseau téléphonique fixe chute de 2,7 % pour un total de 4,25 millions sous la pression de la substitution vers le marché mobile et des OTT. Le succès des offres groupées y met un frein mais l'utilisation effective de la ligne fixe continue de diminuer fortement : les minutes d'appel chutent de 12,9 % en 2017 pour atteindre un total de 7,77 milliards de minutes.

Le nombre de ménages TV continue d'augmenter : en 2017, 60 132 ménages TV sont venus s'ajouter, soit une augmentation de 1,4 % pour un total de 4 298 955. La croissance est entièrement imputable à la TV achetée dans le cadre d'une offre groupée : +6,3 % pour un total de 3 036 739. La TV vendue séparément est toutefois en recul : -8,6 % pour un total de 1 262 216 ménages.

Proximus et Orange enregistrent une croissance au détriment des câblo-opérateurs qui perdent ensemble 3,1 points de pourcentage mais continuent de représenter la principale technologie de télévision (avec 63 % des 4,467 millions de raccordements TV). La numérisation de la clientèle TV se poursuit : 92 % des raccordements TV sont numériques contre 90 % l'année précédente.

Sur le marché mobile, le nombre de cartes SIM actives reste élevé, malgré une baisse de 4,7 % sur une base annuelle, si l'on tient compte du nombre total de 11,96 millions de cartes SIM (hors M2M) par rapport à la population (105 %). L'afflux positif sur le segment *postpaid* (+6,7 % pour un total de 8,9 millions de cartes SIM actives) est totalement annihilé par la baisse sur le segment *prepaid* (-27,2 % pour un total de 3,06 millions de cartes SIM actives). Le nombre de cartes SIM pour la large bande mobile a augmenté de 14,8 % pour un total de 8 588 776, même si cela n'a pas encore permis à la Belgique de rattraper le niveau européen (24^e place fin 2017).

Avec un total de 127 milliards de mégaoctets, la consommation totale de données mobiles est 63 % plus élevée qu'en 2016. Par mois, une carte SIM de données active d'un opérateur de réseau mobile consomme en moyenne 1,17 gigaoctet/mois de données mobiles. Elle est stimulée par l'augmentation systématique du volume de données compris pour les abonnés d'offres groupées et par l'accroissement du volume de cartes SIM 4G. Fin 2017, pas moins de 70,4 % (+6,4 % sur une base annuelle) des cartes SIM offertes sur le réseau propre génère du trafic 4G. En outre, la consommation mensuelle moyenne pour une carte SIM de données 4G est 0,578 gigaoctet plus élevée que pour une carte SIM de données 3G (1,344 contre 0,766 gigaoctet/mois).

Le *quadruple play* devient un facteur important : VOO est également devenu actif sur ce marché dans le courant de 2017. Les opérateurs ont de nouveau enregistré une croissance nette soutenue du nombre d'abonnés d'offres groupées : +131 601 pour un total de 3,19 millions. Tous les types d'offres groupées augmentent (*double play* +1,1 % et *triple play* +1,4 %) mais le nombre de ménages *quadruple play* est celui qui a enregistré la plus forte hausse : +12,1 % pour un total de 938 918, ce qui représente aujourd'hui déjà 29,4 % du marché résidentiel des offres groupées. Environ une carte SIM active *postpaid* sur quatre est vendue dans le cadre d'une offre groupée avec un service fixe. Lorsque l'on considère les chiffres au niveau national, on note alors que Proximus comptabilise le plus grand nombre d'offres groupées en 2017 (+0,5 pp de part de marché en volume) mais aussi la forte croissance d'Orange, qui fournit des services fixes aux clients convergents via le réseau des câblo-opérateurs. Ceci se traduit par une hausse de la part de marché de 2 pp pour un total de [0-10] %. Le succès de la stratégie de groupage de produits donne lieu à un chiffre d'affaires résidentiel généré par le *multiple play* de 2,490 milliards d'euros. Avec 53 %, la part du *triple play* reste la plus importante.

Le marché des offres groupées *double play* est le plus volatile : 16,4 % du nombre moyen de ménages *double play* a quitté son opérateur en 2017. Pour le *triple play*, ce pourcentage baisse à 9,9 % et, pour le *quadruple play*, à 5,7 %.

La perte de clientèle a notamment été stimulée par la procédure *Easy Switch* qui est entrée en vigueur le 3 juillet 2017 dans le but de faciliter la migration de services fixes (voix, large bande, TV et offres groupées). Cette procédure a été appliquée en moyenne 1 fois sur 5 au cours du second semestre de 2017. En chiffres absolus, cela signifie que 37 600 des 222 966 ménages avec des services fixes qui ont migré vers un nouvel opérateur ont effectivement eu recours à la procédure *Easy Switch*.

1.3.2. Secteur postal

Du côté de l'offre, le secteur postal belge comprend plus de 700 entreprises postales, dont la plupart sont de taille réduite. En 2016, bpost, l'opérateur postal le plus important, et qui est également le fournisseur du service postal universel, s'adjudgeait une grande partie (60 % à 70 %) du chiffre d'affaires du secteur, tandis que les sept plus grands opérateurs postaux réalisaient 94 % du chiffre d'affaires. Dans le même temps, nous remarquons que la concentration du marché dans le secteur postal régresse de manière constante, ce qui signifie une très légère augmentation du degré de concurrence.

Au niveau des tendances, on peut noter les deux mêmes mouvements antagonistes :

- d'une part, le nombre de colis per capita a augmenté, passant de 8 en 2010 à 15 en 2016. Ce marché qui, il est vrai, se compose de segments relativement hétérogènes (B2B, B2C et C2X¹¹), est caractérisé par un degré plus élevé de concurrence : outre bpost, de grands opérateurs sont ici actifs. On peut citer UPS, DHL, DPD, FedEx, GLS, TNT et PostNL ;
- d'autre part, on constate, encore et toujours, une baisse de volume sur le marché de la poste aux lettres du fait de la substitution vers différentes formes de courrier électronique. Traduit en nombre de lettres par habitant sur une base annuelle, on observe un recul de 204 pièces en 2010 à 153 en 2016. bpost reste l'acteur principal sur ce segment de marché, avec une part dominante des volumes et du chiffre d'affaires, laissant une part minime au seul opérateur postal détenant une licence sur le marché belge, à savoir, TBC-Post.

Malgré la tendance à la baisse du volume sur le marché de la poste aux lettres, il faut souligner que le secteur résiste relativement bien face à ces baisses de volume en développant des services innovants et en réagissant aux besoins spécifiques des utilisateurs, notamment en matière de livraisons des colis postaux découlant de l'e-commerce. Ainsi, le chiffre d'affaires global du secteur postal est passé de € 2,22 milliards en 2010 à € 2,5 milliards en 2016.

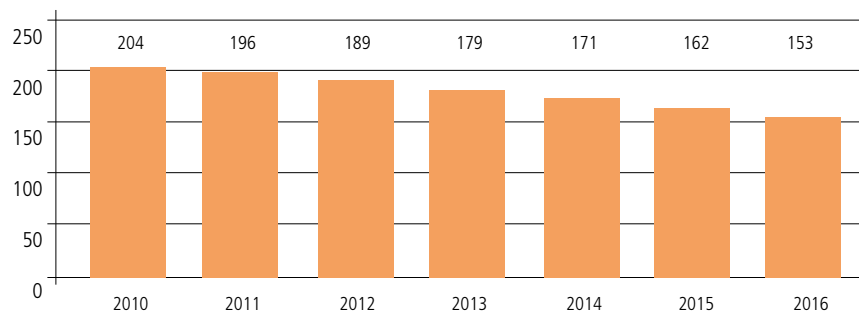
¹¹ C2X = C2C (consumer to Consumer) + C2B (Consumer to Business). Un exemple d'envoi C2B est le retour d'un colis suite à une commande passée sur Internet.



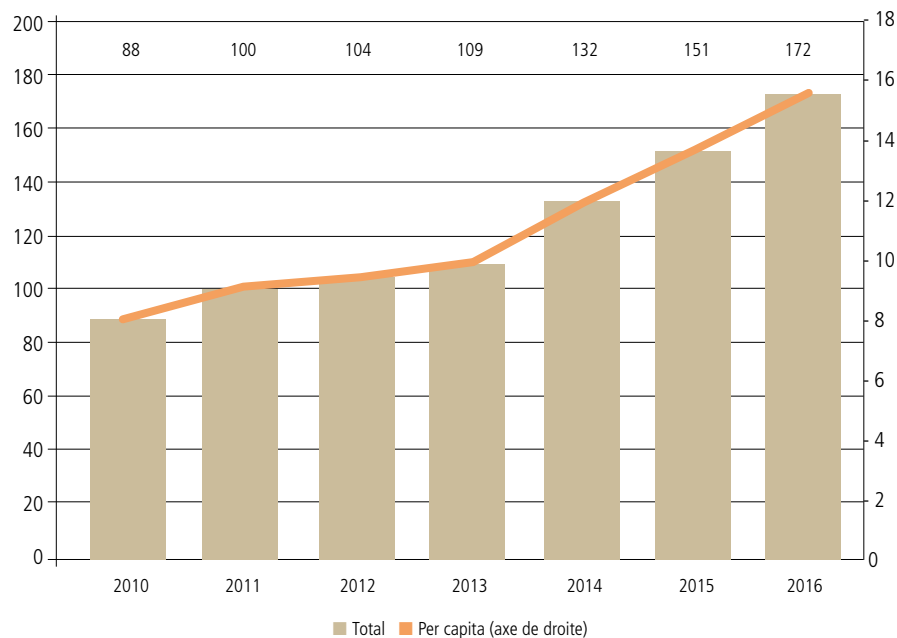
ÉVOLUTION DES VOLUMES DE LA POSTE AUX LETTRES ET DES COLIS

Entre 2010 et 2016, le volume de la poste aux lettres a chuté de 25 %. En 2016, on compte encore 153 envois par habitant.

Évolution du volume de la poste aux lettres per capita par an (source : IBPT)



Évolution du volume de services express et colis au total (en millions d'unités) et per capita (en unités) par an (source : IBPT)

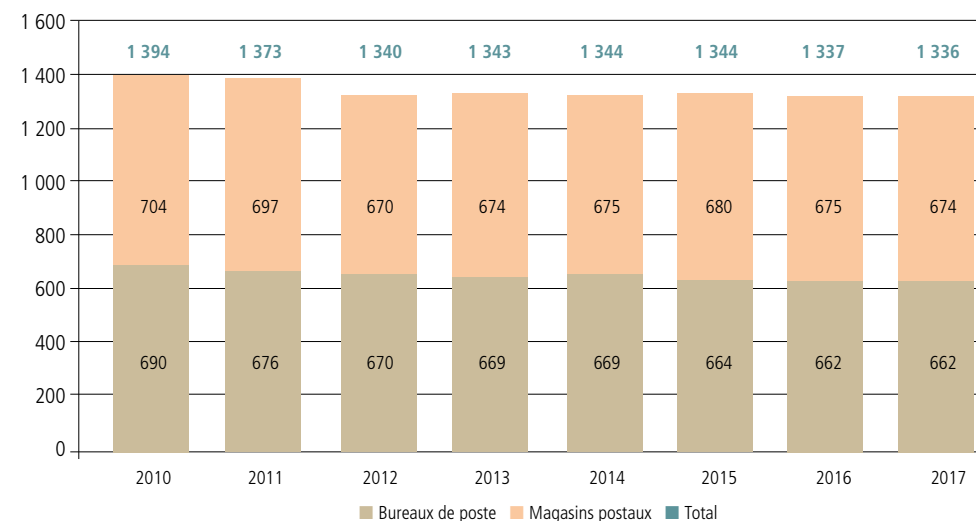


Par habitant, le volume de colis livrés par an a augmenté jusqu'à 15 envois en 2016. En moyenne per capita, plus d'un colis est envoyé ou plus d'un service express est utilisé par mois.

ACCESSIBILITÉ DES SERVICES POSTAUX

Fin 2017, un total de 1 336 succursales de bpost (bureaux de poste ou points poste) réparties sur l'ensemble du territoire proposaient des services postaux. Le nombre total de points de service du fournisseur du service universel connaît une légère diminution depuis 2010, mais il satisfait encore aux conditions définies par la législation postale et le 6^e contrat de gestion conclu entre bpost et l'État belge. Le réseau de bpost comprend en outre des points de service sans personnel (13 010 boîtes aux lettres rouges, ainsi que 152 « Cubees » (distributeurs de paquets)) répartis sur toute la Belgique.

Évolution du nombre total de points de service bpost



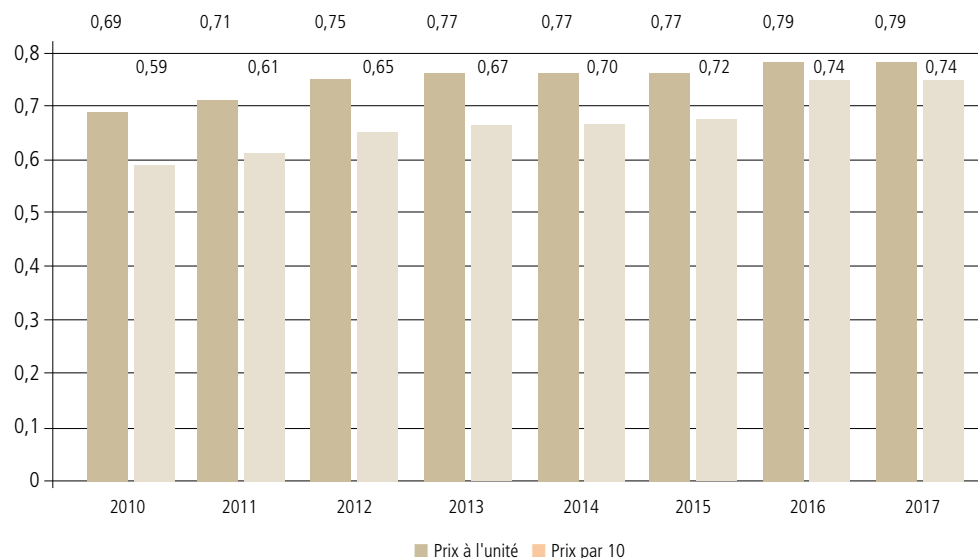
Les opérateurs alternatifs offrent eux aussi un réseau étendu de points d'accès, un total cumulé de 6 690 points. Depuis la fin 2017, la localisation de tous les points d'accès de tous les opérateurs postaux (avec également des indications des heures d'ouverture et de levée, l'accessibilité, etc.) est aisément consultable via le site de l'IBPT ou via le site www.pointpostal.be.

PRIX DE LA LETTRE DOMESTIQUE STANDARD

En 2017, l'envoi d'une lettre en Belgique coûtait € 0,79 (€ 0,74/pièce par 10 timbres). Le prix par unité n'a pas varié par rapport à 2016 parce que la demande d'augmentation de bpost pour le prix du panier du petit utilisateur pour 2017 n'a pas été approuvée par l'IBPT.

Depuis 2010, le prix unitaire d'une lettre domestique standard a augmenté de 14,5 %, alors que le prix par 10 pièces a augmenté de 25 %.

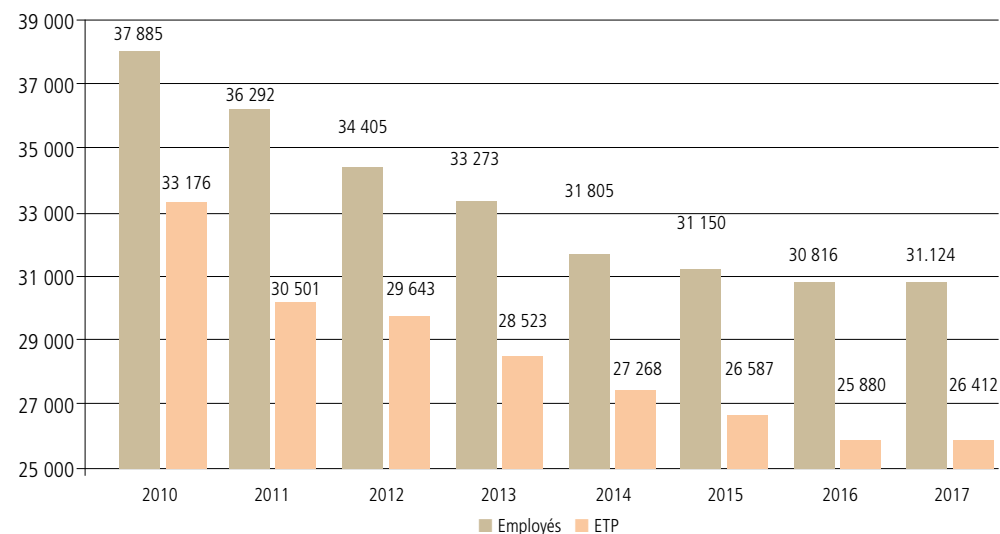
Évolution du prix de la lettre domestique standard (EUR) (source : bpost)



EMPLOI

En 2017, le secteur postal employait directement 31 124 personnes. Ce chiffre est la première augmentation de l'emploi dans le secteur postal (+1 %) à être enregistrée depuis 2010. Cependant, entre 2010 et 2017, le nombre de travailleurs du secteur postal a reculé de 17,8 %. Cette diminution est particulièrement frappante lorsqu'elle est exprimée en équivalents temps plein (ETP) : -20,4 % par rapport à 2010. Néanmoins, les ETP ont également progressé (+2,1 %) en 2017 par rapport à l'année précédente.

Évolution des effectifs (chaque 30 juin) dans le secteur postal (source : ONSS)



QUALITÉ

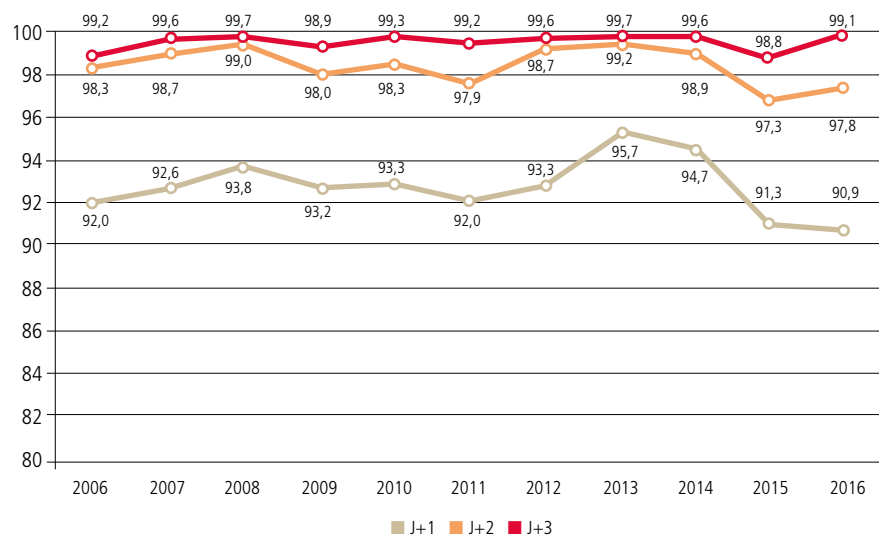
Début 2017, l'IBPT a publié les résultats¹² de son étude triennale relative aux besoins des utilisateurs postaux ; ils dessinent une image globale des perspectives des consommateurs concernant le service postal universel en Belgique. Les utilisateurs se sont déclarés généralement satisfaits du réseau postal actuel, qu'ils souhaitent dense et bien localisé, mais ils le sont moins en ce qui concerne le service fourni dans les bureaux de poste mêmes. Pour eux, le prestataire du service universel devrait évoluer en termes d'efficacité du service.

¹² Communication du 7 février 2017 concernant l'étude qualitative sur les perspectives des consommateurs sur le marché postal belge et Communication du 13 février 2017 concernant une analyse globale relative aux besoins postaux en Belgique.

LES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT

Les délais d'acheminement sont mesurés grâce au système d'évaluation BELEX, via l'envoi de lettres tests par une sélection d'expéditeurs. Ces envois sont représentatifs des flux postaux réels de bpost. Ils permettent de calculer combien d'envois sont distribués à temps, c'est-à-dire un jour seulement après que la lettre a été postée avant l'heure de la dernière levée.

Pourcentage de courrier égrené Prior de bpost délivré à temps (entre 2006 et 2016)



La qualité de ce produit a atteint son plus bas niveau au cours des onze dernières années. Il s'agit ainsi de la deuxième année d'affilée que bpost se trouve au-dessous du seuil de la norme de qualité, qui a été portée de 90 % à 93 % en 2014.

Comme en 2016, l'IBPT a estimé qu'une telle baisse de la qualité du service était de nature à compromettre la régularité et la fiabilité du service. En conséquence, la nécessité d'imposer une nouvelle mesure correctrice sous la forme d'un investissement visant à améliorer la qualité a été analysée fin 2017.



2

RAPPORT DES ACTIVITÉS MENÉES EN 2017

Le plan opérationnel exécute le plan stratégique ; le rapport annuel rend compte de cette exécution. Un tableau synoptique synthétisant les résultats des actions entreprises dans le cadre du plan opérationnel 2017 est présenté à l'annexe A, à la page 48.

Dans cette section, les chantiers d'activités sont évoqués de façon condensée.

Le plan stratégique 2017-2019 a pris en considération quatre axes stratégiques, dont le premier est la concurrence. Les actions rapportées ci-dessous visent, d'une part, à contribuer à améliorer une concurrence durable et les investissements, et, d'autre part, à stimuler l'innovation.

AMÉLIORATION DE LA CONCURRENCE DURABLE ET DES INVESTISSEMENTS

2.1. MONITORING DU MARCHÉ DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

L'IBPT publie sur son site Internet¹³ un rapport au sujet des indicateurs sur la base desquels il assure le monitoring du marché des communications électroniques. Ces informations sont utilisées pour les statistiques publiées dans ce rapport et dans le cadre de décisions, entre autres concernant les analyses de marché.

2.2. PUBLICATION D'UN OBSERVATOIRE POSTAL 2016

Les indicateurs examinés¹⁴ ont pour objectif de représenter la structure du marché afin que l'ensemble des parties prenantes du secteur postal (expéditeurs, destinataires, opérateurs, acteurs intermédiaires divers, etc.) puissent appréhender le marché dans son ensemble. 26 opérateurs ont été interrogés (contre 22 dans l'édition précédente). Les tendances annoncées les années précédentes sur le marché postal belge se sont confirmées. Alors que le segment de la distribution de la presse s'est contracté de manière limitée en volume, mais pas en chiffre d'affaires, et que la diminution de la poste aux lettres s'est poursuivie, le segment des colis et de l'express a continué de prospérer.

2.3. MODERNISATION DE LA RÉGLEMENTATION POSTALE SECONDAIRE

Parallèlement à la modernisation de la loi postale (cf. p. 43), l'IBPT a analysé les principaux textes de la réglementation secondaire dans l'optique d'en garantir la cohérence avec la nouvelle mouture de la loi postale, d'en adapter le contenu aux évolutions des pratiques dans la fourniture des produits et services postaux et d'apporter une parfaite transparence quant aux obligations imposées aux fournisseurs de services postaux, aux détenteurs d'une licence ainsi qu'au prestataire du service universel postal.

¹³ <http://www.ibpt.be/fr/operateurs/telecom/statistiques>

¹⁴ <http://www.ibpt.be/fr/operateurs/postal/observatorium>



2.4. MARCHÉ DE LA TERMINAISON MOBILE

La décision de l'IBPT du 29 juin 2010, annulée par la Cour d'appel de Bruxelles en septembre 2014, avait fait l'objet d'une décision de réfection, adoptée le 6 mai 2015. Au terme d'un long processus de consultation et de notification, l'IBPT a adopté le 26 mai 2017 une nouvelle décision : l'IBPT a analysé le marché de la terminaison d'appels sur divers réseaux mobiles individuels. 8 opérateurs mobiles (Join Experience, Lycamobile, Orange Belgium, Proximus, Telenet, Telenet Group, Vectone Mobile et Voxbone) ont été désignés comme opérateurs puissants sur leurs réseaux respectifs. Sur la base d'un modèle de coûts mis à jour, l'IBPT a imposé aux opérateurs de téléphonie mobile un tarif de terminaison maximal de € 0,99 centime/minute (ce qui représente une diminution de 16 % des tarifs de terminaison d'appel mobile par rapport au précédent tarif imposé (€ 1,18 centime/minute)). Parmi les autres mesures imposées figurent entre autres la transparence, la non-discrimination et l'interconnexion entre les opérateurs entre eux. La décision est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2017.

2.5. MARCHÉ DE LA TERMINAISON FIXE

L'analyse de marché précédente du marché de gros de terminaison d'appel sur des réseaux fixes individuels datait du 2 mars 2012 et devait être renouvelée. Le 25 août 2016, l'IBPT avait adopté une décision établissant, à l'aide d'un modèle de coûts basé sur les coûts purement incrémentaux, les tarifs de gros pour la fourniture de services de terminaison d'appel fixe, mais un arrêt de la Cour d'appel de Bruxelles du 15 mars 2017 l'a annulée. Le 28 décembre 2017, l'IBPT a lancé une consultation à propos d'un nouveau projet de décision remplaçant l'ancienne décision de 2012 qui réduit considérablement les compétences de l'IBPT en matière de contrôle tarifaire *ex ante*.

2.6. ACCÈS ET DÉPART D'APPEL TÉLÉPHONIE FIXE

Le 27 décembre 2017, l'IBPT a publié son projet de décision relative au marché de détail de l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée et relative au marché de gros du départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée. Il propose une dérégulation des deux marchés ; ce faisant, il suit l'approche de la Commission européenne, qui n'avait plus repris ces marchés dans la dernière édition de sa liste des marchés pertinents (recommandation 2014).

Le texte, proposé à la consultation jusqu'à la fin du mois de février 2018, constitue une révision des analyses et conclusions inscrites dans les décisions suivantes : la décision du 31 janvier 2013 relative à l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée, d'une part, et la décision du 11 août 2006 concernant le départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée, d'autre part.

2.7. ANALYSE DE MARCHÉ ACCÈS DE GROS AUX RÉSEAUX LARGE BANDE ET RADIODIFFUSION

Le 7 juillet 2017, l'IBPT, le Conseil supérieur de l'audiovisuel, le Medienrat et le Vlaamse Regulator voor de Media ont chacun publié leur projet de décision à la suite des analyses des marchés de l'internet haut débit et de la radiodiffusion. Les analyses menées par les différents régulateurs ont conclu à la présence de déficiences concurrentielles dans les marchés de détail de l'internet haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle. En conséquence, les projets de décisions maintiennent la régulation imposée à Proximus et aux câblo-opérateurs Brutélé, Nethys et Telenet, qui est cependant précisée compte tenu de l'expérience acquise sous le régime de l'analyse de marché 2011 de la CRC. Ainsi, s'agissant des câblo-opérateurs, une nouvelle mesure leur impose de donner accès à leurs services à haut débit indépendamment de l'accès à leurs services de radiodiffusion. En ce qui concerne Proximus, le document examine si, et dans quelle mesure, les obligations d'accès précédemment applicables au réseau cuivre devraient ou non être étendues au réseau de fibre optique, et, pour l'accès à cette fibre, diverses options sont envisagées. Enfin, le document contient des propositions d'adaptations réglementaires visant à améliorer l'environnement concurrentiel pour les services haut débit destinés aux entreprises.

2.8. MISE À JOUR DES OFFRES DE RÉFÉRENCE DES CÂBLO-OPÉRATEURS CONCERNANT LA COMPATIBILITÉ DES MODEMS

Ce projet n'a pas pu être poursuivi, vu les travaux menés dans le but d'aboutir au projet de décision mentionné ci-dessus.

2.9. DÉTERMINATION DES ONE-TIME FEES

Les « *One-Time Fees* », ces redevances uniques dues par les opérateurs alternatifs pour des opérations menées par Proximus sur son réseau dans le cadre des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2, étaient basées sur différents modèles de coûts, et étaient déterminées par différentes décisions de l'IBPT. Le projet avait été scindé en deux branches : la première, consacrée aux données techniques, et une seconde, relative aux données comptables et financières. Concernant la première partie, le consultant sélectionné à l'issue de la procédure d'appel d'offres publié fin août 2016 a eu besoin de plus de temps que prévu pour mener ses analyses à bien. Son rapport a été reçu par l'IBPT courant septembre 2017. Concernant la seconde partie du projet, le consultant (différent du premier) devrait rendre son rapport début 2018.

2.10. DÉVELOPPEMENT D'UN INSTRUMENT DE DÉMONSTRATION DES CISEAUX TARIFAIRES

Le 11 juillet 2007, l'IBPT avait adopté des lignes directrices pour l'appréciation des effets de ciseaux tarifaires ;



elles avaient ensuite été utilisées à diverses reprises dans des analyses et des décisions. Étant donné l'évolution de la matière ces dernières années, l'adoption de nouvelles recommandations par la Commission européenne et le besoin de créer un instrument pratique pour établir les ciseaux tarifaires, l'IBPT a publié de nouvelles lignes directrices ainsi qu'une nouvelle décision. Les lignes directrices font l'objet de la communication du 26 décembre 2017, qui offre à l'IBPT un test de compression de marge adapté et actualisé. La décision du 26 décembre 2017 correspondante abroge la précédente de juillet 2007.

STIMULER L'INNOVATION

2.11. RAPPORT SUR LE CONTRÔLE EN BELGIQUE DU RÈGLEMENT « NEUTRALITÉ DE L'INTERNET »

Le 9 juin 2017, l'IBPT a transmis son projet de rapport annuel concernant le contrôle de la neutralité de l'internet en Belgique (période du 30 avril 2016 - 30 avril 2017) au CSA, au VRM et au Medienrat. En effet, la neutralité de l'internet touchant aussi à des questions de contenu, l'IBPT a choisi d'assurer sa fonction de surveillance en coopération avec les régulateurs des médias audiovisuels.

Dans ce premier rapport, publié sur son site Internet le 29 juin 2017, l'IBPT a voulu souligner quelles mesures avaient déjà été prises en Belgique en vue de préserver l'accès à un internet ouvert. Pour l'IBPT, il n'y a actuellement pas de sérieux motifs de préoccupation. Cet avis est d'ailleurs renforcé par le fait que les volumes Internet inclus dans les offres des ISP sont en croissance constante, en réponse à l'évolution du trafic de données en augmentation. Il est cependant bien évident que la période écoulée a constitué une première sur le plan de l'exécution et de la surveillance exercées sur la base du Règlement 2015/2120. À l'avenir, d'autres constatations pourront être faites.

2.12. ANALYSE DES OBSTACLES AU DÉVELOPPEMENT DE L'E-COMMERCE ET TRANSPARENCE DES TARIFS EN MATIÈRE DE COLIS POSTAUX

Le 13 juin 2017, l'IBPT a publié l'étude relative au marché belge de la livraison de colis dans le cadre d'activités d'e-commerce. Cette radioscopie comprenait sept recommandations, dont certaines s'inscrivaient en dehors des champs de compétence de l'IBPT. Les 5, 21 et 22 septembre 2017, l'IBPT a organisé trois workshops afin de recevoir les réactions des premiers intéressés par les résultats et recommandations de l'étude. À la suite de ces séances et des échanges subséquents, l'IBPT a adopté, début janvier 2018, un document indiquant des pistes de réflexion concernant les actions possibles en vue de l'application des recommandations. Cet avis a été publié sur le site le 18 janvier 2018.

Le second axe stratégique est tourné vers les utilisateurs. L'IBPT entend contribuer à leur information transparente et promouvoir l'inclusion sociale ; simultanément, l'IBPT œuvre dans le but de leur assurer un environnement fiable.

CONTRIBUER À L'INFORMATION TRANSPARENTE DES UTILISATEURS ET PROMOUVOIR L'INCLUSION SOCIALE

2.13. INFORMATIONS SUR LE CHANGEMENT PLUS FACILE D'OPÉRATEUR FIXE OU D'OFFRE GROUPÉE « EASY SWITCH »

L'arrêté royal¹⁵ « Easy Switch » est entré en vigueur le 1^{er} juillet 2017 ; il a simplifié le changement d'opérateur de ligne fixe ou d'offres groupées de services et a introduit l'obligation d'assurer, lors d'une telle migration, une synchronisation entre anciens et nouveaux services afin d'éviter les problèmes tels qu'une double facturation et les interruptions de service. Ces principes ont été communiqués au grand public, de sorte que les avantages de ce processus prévisible, synchronisé et simple puissent contribuer à plus de dynamique sur le marché. L'IBPT a ajouté des informations sur son site, tout comme les opérateurs. La parution de divers articles de presse s'est ajoutée aux efforts en faveur de la notoriété d'Easy Switch.

2.14. ÉTUDE DE COMPARAISON À L'ÉCHELLE INTERNATIONALE DES PRIX DES SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES SUR LE MARCHÉ RÉSIDENTIEL

Il a été décidé de réaliser l'étude de comparaison à l'échelle internationale des prix sur le marché résidentiel tous les deux ans seulement, tout comme l'étude de comparaison des prix sur le marché non résidentiel.

2.15. ÉTUDE DE COMPARAISON À L'ÉCHELLE INTERNATIONALE DES PRIX DES SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES SUR LE MARCHÉ NON RÉSIDENTIEL

Début août 2017, l'IBPT a publié, pour la quatrième fois depuis 2014, une étude comparant les prix des produits de télécommunications pour les petites entreprises¹⁶ en Belgique à ceux pratiqués dans les pays voisins (France, Allemagne, Pays-Bas et Royaume-Uni). L'étude a comparé les prix de la téléphonie fixe et de la téléphonie mobile ainsi que de l'internet fixe et de l'internet mobile pour huit profils d'entreprises représentatifs de l'utilisation des télécommunications des entreprises en Belgique. Pour les entreprises avec une consommation élevée en

¹⁵ 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.

¹⁶ Sont visées les entreprises individuelles et les entreprises comptant maximum 50 utilisateurs des télécommunications.



téléphonie fixe, le résultat s'est considérablement amélioré, à la suite de l'introduction de packs d'appels et d'une augmentation des coûts aux Pays-Bas. Les prix de l'internet fixe n'ont pas beaucoup évolué et, comme l'an dernier, la Belgique occupe l'avant-dernière place dans ce classement. Le coût total de la téléphonie mobile (y compris les coûts pour le trafic de données sur les smartphones) a diminué en Belgique.

2.16. COMPARAISON TARIFAIRE NATIONALE DES SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Depuis 2013, l'IBPT a publié annuellement des comparaisons tarifaires nationales du coût mensuel moyen d'un certain nombre de services de communications électroniques sur la base de profils de consommation standard prédéfinis. Durant l'année 2017, l'IBPT a travaillé à une harmonisation des profils utilisés, en veillant à leur cohérence par rapport à la réalité du marché résidentiel belge des télécommunications et par rapport aux pays voisins. Ainsi, afin de refléter l'évolution du marché des télécoms et des besoins des consommateurs ces dernières années, le nombre de profils pour des services séparés a été réduit tandis que celui des profils de type « packs » a été augmenté. L'IBPT a lancé début janvier une consultation sur ces modifications.

2.17. APERÇU EN LIGNE DES POINTS POSTAUX

Le 21 décembre 2017, l'IBPT a publié la cartographie des données de localisation des points postaux de tous les opérateurs postaux actifs en Belgique. Parmi les obstacles principaux à la poursuite de la croissance de l'e-commerce, l'étude de KPMG publiée par l'IBPT en juin 2017 (cf. le point 2.12 ci-dessus) avait pointé un manque de transparence au niveau de l'offre. Et effectivement, chaque entreprise du secteur postal présentait sur son propre site Internet un aperçu de ses points, sans qu'il existe un aperçu général du marché. L'IBPT a voulu combler cette lacune et fournir cette vue au public. Sur le site www.pointpostal.be, chaque point de service postal peut être recherché via la fonction de recherche sur la base de la géolocalisation ou d'un code postal, du nom de la commune ou d'un nom de rue. En 2018, l'outil continuera à être développé et les données seront actualisées en permanence, directement par les opérateurs.

2.18. COMPARETEUR TARIFAIRE DES SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Cet outil informatique sur Internet 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. Comprenant pour ses quatre modules (fixe, mobile, Internet, offres groupées) environ 400 plans tarifaires actifs, le simulateur a été tenu à jour par le consultant l'ayant développé. En juin 2017, à la suite de la procédure d'adjudication européenne lancée fin 2016, le marché a été attribué pour la poursuite de ce projet. L'année 2017 a été consacrée à une analyse de faisabilité concernant une automatisation plus poussée

du comparateur, en vue d'améliorer sa facilité d'emploi. En effet, pour produire des résultats correspondant précisément à la consommation des utilisateurs, il est nécessaire que ceux-ci fournissent au comparateur de nombreuses données. Automatiser cette opération simplifierait la tâche des consommateurs.

2.19. BAROMÈTRE DE QUALITÉ DES SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

En ligne depuis fin 2016, l'outil rassemble huit indicateurs relatifs à la qualité de service opérationnelle des opérateurs. La publication de ces résultats doit accroître la transparence et permettre aux consommateurs de poser des choix plus éclairés. Cette mesure a également pour effet d'inciter les opérateurs à prendre des mesures pour améliorer leur qualité de service au fil du temps. En juin et en octobre 2017, l'IBPT a mis à jour ce baromètre.

2.20. CONTRÔLE DU RESPECT DES ARTICLES 122 ET 123 DE LA LCE

En 2014, l'IBPT avait évalué le respect par les opérateurs des articles 122 et 123 de la LCE en matière de traitement des données de localisation et de trafic. L'IBPT avait publié un rapport¹⁷ et, l'année suivante, avait attiré l'attention d'une série d'opérateurs sur certaines pratiques peu conformes à ces deux dispositions. 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. Depuis lors, l'intérêt accordé au traitement des données de localisation et de trafic ayant augmenté, un nouveau contrôle du respect des obligations prescrites par les articles 122 et 123 de la LCE s'est imposé. En 2017, les conditions générales des opérateurs ont été examinées et analysées ; la publication du rapport a été reportée à 2018.

2.21. ENQUÊTE SUR LA PERCEPTION DU FONCTIONNEMENT DU MARCHÉ DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Il est ressorti de l'enquête annuelle publiée le 31 août 2017 sur le site de l'IBPT que les utilisateurs (principalement ceux ayant opté pour des offres groupées et les consommateurs de services mobiles) étaient plutôt satisfaits du service et des prix proposés. L'évolution de l'utilisation des services de télécommunications s'est poursuivie : l'utilisation de l'internet mobile a progressé, et les applications permettant d'avoir recours à des services de téléphonie ou de messagerie via Internet ont fortement augmenté. Comparer les prix et les services a été jugé encore peu aisé. Cependant, pour les répondants qui connaissaient le comparateur tarifaire, le projet de récupération automatique des données devrait pallier cette difficulté. 58 % des consommateurs ont déclaré n'avoir rencontré aucun problème avec leur opérateur pendant les trois dernières années. Depuis 2012, l'IBPT fait réaliser ces enquêtes par un tiers prestataire ; en 2017, à la suite d'un appel d'offres, un nouveau consultant a été désigné pour assurer les éditions 2018 à 2020.

¹⁷ Communication du Conseil de l'IBPT du 16 décembre 2014 concernant le contrôle du respect des articles 122 et 123 LCE.

2.22. CONTRÔLE DU RESPECT DU CADRE RÉGLEMENTAIRE POSTAL

Chaque année, l'IBPT doit accomplir les devoirs suivants : le contrôle du respect par bpost des délais d'acheminement, la certification des comptes analytiques de bpost, le contrôle du respect de ses obligations par le détenteur d'une licence autorisant les envois de correspondance (TBC-Post) et un rapport relatif au respect de leurs obligations par les prestataires de services postaux. bpost a communiqué ses résultats concernant le respect des délais d'acheminement 2016 et les données nécessaires en vue de la certification des comptes analytiques 2016 dans le délai prévu par le plan opérationnel 2017. L'analyse des résultats concernant le respect des délais d'acheminement 2016 a débuté au troisième trimestre 2017 et se poursuivra en 2018. Le 29 janvier 2018, l'IBPT a adopté la décision concernant la déclaration de conformité du système de comptabilisation des coûts de bpost pour 2015. Via une communication du 20 décembre 2017, l'IBPT a indiqué qu'en l'absence de plaintes spécifiques du Service de médiation ou de particuliers durant l'exercice 2016, il n'y a pas eu d'action de contrôle des prestataires de services postaux en 2017.

2.23. ENQUÊTE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE DE BPOST ET LE CONTRÔLE DE CELLE-CI

bpost réalise annuellement, sous le contrôle de l'IBPT, une enquête de satisfaction de la clientèle, de même qu'un plan d'action concernant les points susceptibles d'être améliorés. En 2017, l'IBPT a finalisé son projet d'avis concernant l'enquête de satisfaction 2016 ; sa publication aura lieu au cours de l'année 2018.

En 2006, 2009 et 2013, l'IBPT avait contrôlé le système de bpost organisant la mesure de la satisfaction de sa clientèle. Le 14 avril 2017, l'IBPT a publié un appel d'offres afin de pouvoir sélectionner et désigner un candidat chargé du contrôle de l'enquête de satisfaction de la clientèle de bpost. Le marché a été attribué selon le planning prévu par le plan opérationnel 2017, mais la livraison du rapport par le consultant a pris du retard. En conséquence, la communication de l'IBPT sera publiée au cours de l'année 2018.

2.24. AMÉLIORATION DE LA MISE À DISPOSITION DES DONNÉES D'ABONNÉS AUX FOURNISSEURS DE SERVICES DE RENSEIGNEMENTS TÉLÉPHONIQUES ET D'ANNUAIRES TÉLÉPHONIQUES

Le 18 février 2009, l'IBPT avait rendu un avis relatif aux données d'abonnés en réponse aux nombreuses questions reçues concernant les informations que les prestataires de services téléphoniques avaient l'obligation de communiquer aux éditeurs d'annuaires et aux prestataires de services de renseignements, et concernant les conditions de communication de ces données. Depuis lors, l'obligation de service universel relative aux annuaires et aux services de renseignements a été levée par l'arrêté royal du 15 décembre 2013 et l'IBPT examine chaque année si cette suppression a influencé significativement le niveau de protection dont bénéficient les utilisateurs finals dans le cadre du service universel. Dans ce cadre, l'IBPT a précisé son point de vue dans un document

du 11 septembre 2017, qui décrit les données d'abonnés nécessaires, détaille les conditions tarifaires pour la transmission de ces données et définit les données pouvant être utilisées.

2.25. CONTRÔLE DES PRIX DES PRODUITS APPARTENANT AU SERVICE POSTAL UNIVERSEL

Par sa décision du 21 mars 2017 concernant l'analyse de la proposition tarifaire de bpost des tarifs pleins à la pièce pour l'année 2017, l'IBPT a refusé l'augmentation tarifaire prévue par l'opérateur pour « le panier¹⁸ des petits utilisateurs », étant donné que les tarifs en question ne respectaient pas l'obligation légale d'orientation sur les coûts. Il est en effet ressorti d'une analyse détaillée que l'augmentation tarifaire proposée pouvait entraîner des tarifs nettement supérieurs aux coûts, plus un bénéfice raisonnable, ce qui est contraire au cadre légal postal européen et belge pour les services postaux universels. En 2017, bpost n'a pas soumis à l'IBPT un projet d'augmentation tarifaire pour 2018 ; cela n'a été réalisé qu'en mars 2018, c'est-à-dire sous le régime de la nouvelle loi postale (du 26 janvier 2018).

2.26. ÉTUDE D'IMPACT DES RÈGLES DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS

L'IBPT a confié à un consultant la réalisation d'une étude destinée à vérifier si les règles visant à protéger le consommateur, contenues par la législation au sens large, sont en adéquation par rapport aux problèmes rencontrés concrètement, et si leur impact sur les parties prenantes est proportionné. Les dispositions législatives et réglementaires concernées ont été analysées sur le plan de leur pertinence, efficacité, efficience et cohérence. Il ressort de l'analyse effectuée que ces dernières années, de nettes améliorations ont été réalisées dans différents domaines ayant trait à la protection du consommateur dans le secteur des télécoms. L'étude souligne également l'utilité du baromètre des indicateurs de qualité développé par l'IBPT, et celle du projet Atlas (la mise à disposition de cartes de couvertures fixe et mobile), qui ont motivé les opérateurs à se montrer plus attentifs à certains aspects de la qualité des services fournis. Parmi les recommandations, on citera l'importance d'anticiper l'évolution du cadre européen, une révision du Code d'éthique afin d'éviter des redondances avec les dispositions générales de protection des consommateurs et la rationalisation de leur contrôle. Il est également préconisé d'analyser l'utilisation du simulateur tarifaire de l'IBPT ou de la procédure « *Easy Switch* » via l'enquête annuelle de l'IBPT, afin de recueillir des informations complémentaires. Ce rapport a été publié sur le site de l'IBPT le 10 août 2017.

¹⁸ Celui-ci est composé d'un ensemble de services postaux représentatifs des produits utilisés par les particuliers et les petits utilisateurs professionnels: les envois domestiques prioritaires et non prioritaires, le courrier transfrontière sortant prioritaire et non prioritaire, les colis postaux domestiques et transfrontières sortants, les envois recommandés et les envois à valeur déclarée domestiques et transfrontières sortants.



ASSURER UN ENVIRONNEMENT FIABLE

2.27. AMÉLIORER LA TRANSPARENCE QUANT À LA QUALITÉ DES RÉSEAUX MOBILES

La couverture, à la base du projet Atlas, informe les utilisateurs sur la disponibilité d'un réseau mobile, mais elle ne les renseigne pas sur la qualité de la réception du signal aux différents endroits où ils souhaiteront faire usage de leur connexion mobile (téléphonie mobile ou Internet mobile). C'est la raison pour laquelle l'IBPT s'est fixé l'objectif de mesurer et de publier également les caractéristiques qualitatives des réseaux mobiles de la manière la plus proche de l'expérience des utilisateurs. En 2017, l'IBPT a sélectionné un consultant qui sera chargé de développer une application via laquelle les utilisateurs pourront transmettre des constatations obtenues dans des conditions d'usage réel.

Concernant spécifiquement la couverture intérieure, l'IBPT a également pris des mesures en 2017. Un système indoor ou DAS¹⁹ est un réseau passif d'antennes placées à l'intérieur d'un bâtiment et connectées à l'aide de câbles à un « hub » central ; il doit être équipé pour desservir les différentes bandes de fréquences habituelles (700 / 800 / 900 / 1 500 / 1 800 / 2 100 / 2 500 / 2 600 MHz) pour la 2G/3G/4G et ainsi permettre à la concurrence entre les fournisseurs de services sans fil de s'exercer pleinement. À l'avenir, ces systèmes indoor devront être adaptés à la 5G. Le 15 septembre 2017, l'IBPT a adopté une communication concernant les spécifications techniques minimales pour les systèmes d'antennes indoor. Ces spécifications ont été fixées en concertation avec les opérateurs mobiles, Beltug, Agoria, l'organisation des bureaux d'ingénierie et de consultance, et la confédération de la construction. L'IBPT a également développé un module en ligne, via lequel les candidats-maîtres d'ouvrage peuvent transmettre une demande de connectivité d'un DAS multi-opérateurs à un point de contact.

2.28. INFRASTRUCTURES CRITIQUES

L'arrêté royal du 14 juin 2017 est venu compléter la loi du 1^{er} juillet 2011 relative à la sécurité et la protection des infrastructures critiques. L'IBPT y a été désigné, pour le secteur des communications électroniques, en tant que service d'inspection chargé de contrôler l'application des dispositions de la loi du 1^{er} juillet 2011. Le processus d'inspection a été initié en 2017. Dans ce cadre, les plans de sécurité des opérateurs de communications électroniques qui disposent d'infrastructures désignées comme critiques ont été reçus par l'IBPT. Ce dernier a procédé à leur analyse critique. Les remarques ont été communiquées aux opérateurs, avec, le cas échéant, des demandes relatives à des éclaircissements complémentaires.

2.29. OPTIMALISER LE PROCESSUS DE RÉACTION EN CAS DE CRISE

Le plan sectoriel de réaction en cas de crise date de 2015. Depuis, il fait l'objet de mises à jour permanentes visant à améliorer les procédures utiles en cas de crise. La redondance des circuits de communications a également été améliorée (utilisation d'Astrid en back-up des réseaux mobiles traditionnels). En outre, durant l'année 2017, l'IBPT a effectué des tests en vue d'évaluer les procédures de réaction des opérateurs. Des exercices mettant en œuvre le secteur et la permanence organisée par l'IBPT ont également été organisés.

2.30. AMÉLIORER LA QUALITÉ DE LA COUVERTURE DES RÉSEAUX MOBILES AUX FRONTIÈRES

Faute de moyens humains nécessaires, ce projet n'a pas pu être réalisé en 2017 ; il a été inscrit dans le plan opérationnel 2018.

¹⁹ Distributed Antenna System.

Le troisième axe est voué aux ressources rares et à leur gestion optimale. Les fréquences radio et l'espace de numérotation conditionnent le déploiement de technologies et services. À cet égard, la régulation doit être un agent facilitateur et structurer les marchés.

2.31. PRÉPARATION DE LA MISE AUX ENCHÈRES DE LA BANDE 700 MHz

En 2017, le cadre pour la mise aux enchères de la bande 700 MHz et celle des bandes de fréquences 2G et 3G n'a pas encore été fixé par le gouvernement (cf. le point 2.35).

2.32. ADAPTATION DU PLAN DE NUMÉROTATION AUX ÉVOLUTIONS SUR LE LONG TERME SUR LE MARCHÉ

Les plans de numérotation doivent être constamment évalués et adaptés pour stimuler l'innovation sur le marché des communications électroniques. Le 31 janvier 2017, l'IBPT a lancé une consultation concernant les aspects de numérotation des services eCall²⁰. Cette consultation publique avait pour objectif de créer les bonnes conditions pour pouvoir déployer avec succès ce service de manière cohérente sur le marché belge via les ressources de numérotation les plus appropriées. Les réactions des différents répondants et leur analyse par l'IBPT ont été rassemblées dans une synthèse, le 20 juin 2017. Sur ces bases, l'IBPT a ensuite préparé un projet de décision afin de modifier la décision M2M²¹ en matière de numérotation pour pouvoir également utiliser la série 077 pour l'eCall et les applications « *Connected Car* », ainsi qu'un projet d'arrêté ministériel autorisant l'utilisation extraterritoriale des ressources de numérotation E.212 et E.164 pour l'eCall et les applications M2M et les applications « *Connected, Car* ». Conséquence directe, une circulaire du 6 octobre 2017 a été adoptée par le ministre compétent pour les télécommunications. Enfin, la décision de l'IBPT du 10 janvier 2018 détermine le plan de numérotation en matière de communications IoT²² et eCall.

Concernant les services d'urgence en 2017, l'IBPT a examiné, en continu comme lors des années précédentes, les perturbations, routages erronés et autres incidents notifiés ou constatés dans le domaine des communications électroniques qui concernent les services d'urgence, et a fait mettre en œuvre une solution le cas échéant. En 2017, l'IBPT a en particulier fourni son expertise technique dans le cadre de l'introduction du système européen eCall en

²⁰ L'eCall est une initiative européenne, comprise dans la directive « *Systèmes de transport intelligents* ». Chaque véhicule est équipé d'un système de sécurité automatique (via des détecteurs, entre autres) qui alerte les services d'urgence en cas d'accident. Au moment où les senseurs détectent une collision, le numéro d'urgence 112 est automatiquement appelé, certaines données sont envoyées et un canal vocal est ouvert avec un centre de réception des appels d'urgence. Une personne présente à bord du véhicule en détresse peut également établir une connexion manuelle avec un tel centre à l'aide d'un bouton spécial. Tous les nouveaux modèles automobiles devront être équipés de la technologie eCall à partir du 31 mars 2018 en vertu du règlement (UE) 2015/758 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2015.

²¹ M2M : Machine to Machine.

²² Par IoT (ou « *Internet of Things* »), il faut entendre un service de communication où les données sont transférées automatiquement entre les équipements ou les applications soit sans ou avec peu d'interaction humaine, soit dans le cadre d'une communication vocale entre une série limitée et préalablement définie de connexions.

Belgique. De plus, l'IBPT a été impliqué dans les discussions entre les services d'urgence, les opérateurs mobiles et les constructeurs concernant l'introduction de l'« *Advanced Mobile Location* » (AML). L'AML est une application utilisée sur les téléphones mobiles permettant d'améliorer la localisation des appels d'urgence mobiles. Grâce à cela, les services d'urgence offrant de l'aide sur place peuvent intervenir plus rapidement. Depuis le 1^{er} juillet 2017, l'AML est utilisée en Belgique sur les téléphones mobiles fonctionnant avec le système d'exploitation Android. En 2018, d'autres constructeurs permettront l'installation de l'AML sur leurs appareils mobiles.

2.33. PUBLICATION D'UNE COMMUNICATION CONCERNANT L'INTRODUCTION DE LA 5G

Selon le « *Plan d'action 5G* » de la Commission européenne, la bande 3,4-3,8 GHz sera la bande pionnière pour l'introduction de la 5G en Europe. La Belgique doit donc se préparer ; pour l'IBPT, une consultation au sujet des principales bandes de fréquences candidates pour l'introduction anticipée de la 5G est nécessaire. Mais il n'est pas possible de la lancer avant de connaître le cadre pour la mise aux enchères de la bande 700 MHz et celle des bandes de fréquence 2G et 3G. Dès que possible, l'IBPT entend attribuer les droits d'utilisation pour l'ensemble de la bande de fréquences 3,4-3,8 GHz le plus rapidement possible via l'organisation d'une procédure d'attribution ouverte, transparente et non discriminatoire.

Fin décembre 2017, l'IBPT a lancé une consultation concernant les microphones sans fil et autres équipements PMSE²³ utilisés dans la bande 470-862 MHz pour une utilisation à partir du 1^{er} janvier 2020. La bande 694-790 MHz sera mise à disposition de la 5G et ne sera plus disponible pour les microphones sans fil. Une éventuelle vente aux enchères de cette bande pourrait avoir lieu début 2019. Actuellement, l'IBPT part du principe que cette bande ne sera plus disponible à partir de fin 2019 pour une utilisation par des microphones sans fil. L'IBPT a souhaité anticiper l'abandon futur de la bande 700 MHz : une adresse informative destinée à tous les utilisateurs de PMSE a donc semblé aussi nécessaire qu'opportune.

2.34. REFARMING DES BANDES AÉRONAUTIQUES EN 8,33 KHZ

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. L'article 4.5 du Règlement européen n°1079/2012 a imposé des canaux espacés de 8,33 kHz à la place des 25 kHz actuels. Cette réduction d'espacement permet donc de créer de nouvelles assignations de fréquences dans la bande allant de 117,975 à 137 MHz. La migration complète vers le 8,33 kHz devra être finalisée pour le 1^{er} janvier 2019. Durant l'année 2017, l'IBPT et la direction générale du transport aérien (du SPF Mobilité et Transports) ont coopéré étroitement

²³ L'expression « *Program Making and Special Events* » est utilisée pour désigner différents équipements techniques, typiquement des microphones sans fil ou des retours de scène. Ces équipements peuvent être utilisés pour des productions de contenus culturels pour la télévision, les théâtres et les opéras, la couverture d'événements médiatiques ou sportifs, etc.



en vue de garantir la sécurité aéronautique. Les utilisateurs dans ces bandes ont été alertés de la manœuvre et de la nécessité de contrôler leurs données et de demander, le cas échéant, une nouvelle licence. La délivrance des nouvelles autorisations a également pu débiter.

2.35. PRÉPARATION DE LA MISE AUX ENCHÈRES DES BANDES DE FRÉQUENCES 2G ET 3G

L'IBPT est resté mobilisé par le développement du projet de loi portant modification de l'article 30 de la LCE, le projet d'arrêté royal concernant l'accès radio dans les bandes 900 MHz, 1800 MHz et 2 GHz, ainsi que les projets d'arrêtés royaux concernant l'accès radio dans les bandes 700 MHz, 1400 MHz et 3600 MHz.

Les licences 2G et 3G de Proximus, Orange Belgium et Telenet Group sont valables jusqu'au 15 mars 2021. À partir de cette date, les bandes de fréquences 2G (900 MHz et 1800 MHz) et 3G (2 GHz) ne seront donc plus attribuées. Il est donc urgent de travailler sur une procédure d'attribution. Les droits d'utilisation pour les bandes 5G sur 700 MHz et 3600 MHz doivent également être attribués. En 2017, une consultation publique a été tenue à la demande du ministre compétent pour les télécommunications. Cela devrait conduire à une mise aux enchères multibandes qui pourrait être organisée en 2019.

Le quatrième et dernier axe stratégique vise le fonctionnement de l'IBPT lui-même. Les objectifs sont d'assurer un environnement accessible en communiquant de manière transparente et accessible avec toutes les parties prenantes et de constituer un employeur attractif afin de cultiver les talents déjà présents et d'en attirer de nouveaux.

ASSURER UN FONCTIONNEMENT ACCESSIBLE

2.36. COMMUNICATION EFFICACE AVEC TOUTES LES PARTIES PRENANTES

Le service Communication de l'IBPT a œuvré à une bonne communication concernant les activités de l'IBPT avec les parties prenantes via le plan stratégique, le plan opérationnel, le rapport annuel et la publication de communiqués de presse. Il a également traité avec rapidité et efficacité les quelques 1 500 e-mails entrants.

2.37. RENOUVEAU DU SITE INTERNET DE L'IBPT

Durant l'année 2017, le service Communication a poursuivi les travaux entamés en 2016 visant à cadrer de manière fine les adaptations à réaliser, compte tenu des obligations européennes, des bonnes pratiques, des standards appliqués par l'administration fédérale et en gardant à l'esprit les besoins exprimés par certains utilisateurs. Ce long travail a permis de définir une liste d'exigences qui ont été exposées à Smals, l'ASBL de services informatiques commune aux institutions publiques belges. En retour, une offre de services rencontrant les exigences formulées a été reçue. Les travaux ont démarré début 2018 et une mise en ligne est prévue fin de l'année.

2.38. SERVICE MARITIME ET SERVICE AÉRONAUTIQUE

Ce projet a été reporté (cf. point 2.39).

2.39. SERVICE DES RADIOAMATEURS

Affaire de passionnés, le radioamateurisme est un hobby très vivant en Belgique, qui compte plusieurs associations reconnues et des milliers de pratiquants. L'IBPT délivre notamment les autorisations d'émettre ainsi que les reconnaissances d'aptitude. En vue d'améliorer la qualité de ses prestations, l'IBPT a choisi de moderniser et simplifier ses processus opérationnels et de les intégrer dans un nouveau programme informatique ; en 2017, les services aux radioamateurs ont commencé à être gérés dans ce nouvel outil. Au vu des corrections à apporter au logiciel, il a été décidé de ne pas migrer immédiatement les processus des services maritime et aéronautique.

2.40. PARTICIPATION AUX ORGANES DE CONCERTATION NATIONALE ET INTERNATIONALE

Pour le compte-rendu des activités dans ce domaine, le lecteur est invité à se reporter aux pages 40 et suivantes où sont exposées les actions du service Relations internationales de l'IBPT.

ÊTRE UN EMPLOYEUR ATTRACTIF

2.41. PLAN OPÉRATIONNEL INTERNE

L'IBPT s'efforce d'agir en permanence comme une organisation efficace et efficiente, et de demeurer un employeur attractif. Un plan opérationnel interne est établi sur la base des projets visant l'amélioration du fonctionnement ; à l'image du plan opérationnel annuel, chaque projet fait l'objet d'une fiche décrivant le ou les objectifs poursuivis, avec indication des indicateurs de performance. Chaque trimestre, le Conseil de l'IBPT examine les résultats engrangés.

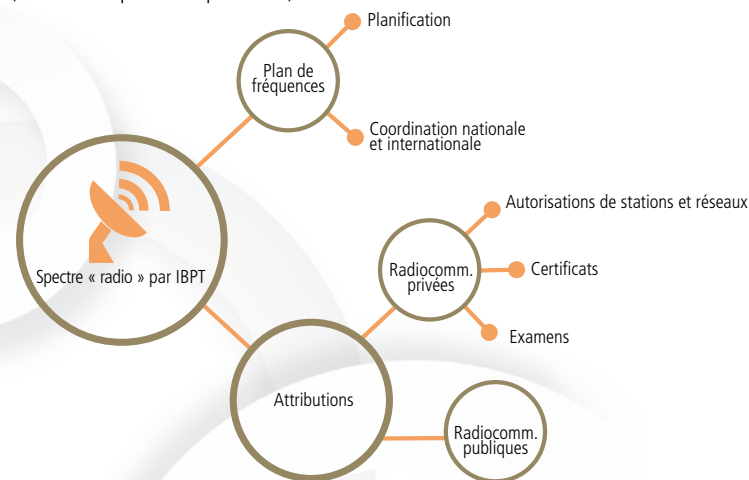


3

COMPTE-RENDU DES OPÉRATIONS DES SERVICES OPÉRATIONNELS

3.1.GESTION DU SPECTRE ÉLECTROMAGNÉTIQUE, LICENCES ET FRÉQUENCES

La gestion et le contrôle du spectre radioélectrique en Belgique relèvent de la compétence de l'IBPT. Ainsi, l'IBPT assigne les fréquences et délivre des licences pour les « utilisateurs radio » que ce soient des autorisations pour les radiocommunications privées ou des droits d'utilisation pour les radiocommunications publiques (c'est-à-dire pour les opérateurs).



Les attributions concernant les autorisations pour les radiocommunications privées se déclinent en trois pans d'activités qui portent sur les autorisations de stations et de réseaux, les certificats pour utiliser certaines stations et les examens d'aptitude à l'utilisation de certaines stations.

3.1.1. La gestion des fréquences

Cette mission recouvre tant la gestion quotidienne des assignations et coordinations des fréquences que la politique à long terme en matière de plans de fréquences et de réajustements.

Les plus importantes réalisations de la cellule Gestion des fréquences au sein du service Attributions en 2017 sont les suivantes :

Nombre de dossiers traités pour les services mobiles (Accord HCM) - Nombre de coordinations	2017
Coordinations demandées par la Belgique	163
Coordinations entrantes demandées de la France	98
Coordinations entrantes demandées des Pays-Bas	39
Coordinations entrantes demandées de l'Allemagne	18
Coordinations entrantes demandées du Luxembourg	0
Coordinations entrantes demandées du Royaume-Uni	31
Total	349

L'IBPT n'est pas responsable de la planification des fréquences des stations de radiodiffusion, mais sa cellule de Gestion des fréquences traite les demandes quotidiennes de coordination et se charge de l'application des accords internationaux (Genève 1975, Genève 1984, Stockholm 1961, Wiesbaden 1995, Chester 1997, Maastricht 2002) ainsi que de l'accord LEGBAC²⁴ (compatibilité entre la radiodiffusion en FM et la navigation aérienne).

Cette cellule se charge également des coordinations de fréquences pour les liaisons par satellite (stations terriennes, réseaux de communication par satellite, etc.) et les faisceaux hertziens et de la correspondance avec le Bureau des radiocommunications de l'UIT.

3.1.2. Autorisations pour les réseaux privés de radiocommunications et les stations individuelles

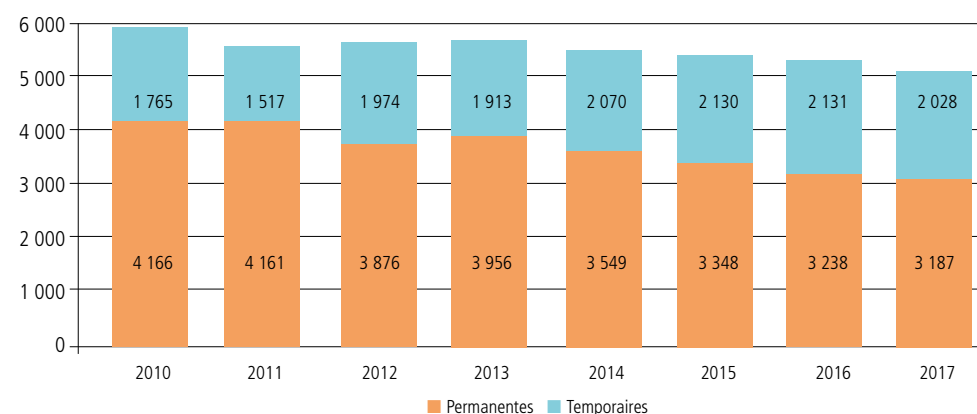
Le tableau suivant reprend le nombre total d'autorisations attribuées à la date du 31 décembre 2017 dans les différentes catégories de stations individuelles ou de réseaux privés de radiocommunications, telles qu'énumérées dans l'arrêté royal du 18 décembre 2009 relatif aux communications radioélectriques privées et aux droits d'utilisation des réseaux fixes et des réseaux à ressources partagées ainsi que les autorisations délivrées en application de l'arrêté royal du 16 avril 1998 relatif aux stations terriennes de satellites.

Nombre d'autorisations pour des réseaux privés de radiocommunications et des stations individuelles			
		Permanentes	Temporaires
1 ^{re} catégorie	Réseaux privés mobiles	3 187	2 028
2 ^e catégorie	Réseaux fixes (faisceaux hertziens)	383	12
3 ^e catégorie	Réseaux de radiocommunications mobiles établis par les instances publiques pour l'aide médicale et sociale	691	20
4 ^e catégorie	Brouilleurs installés dans les établissements pénitentiaires	2	0
5 ^e catégorie	Radioamateurs	6 537	0
6 ^e catégorie	Autres réseaux de radiocommunication (radars, démonstrations, tests...)	51	19
7 ^e catégorie A	Licences de détention générales	355	0
7 ^e catégorie B	Licences de détention individuelles	57	0
8 ^e catégorie A	Réseaux fixes mis en place par des opérateurs	17	0
8 ^e catégorie B	Réseaux à ressources partagées	16	0
Satellites	Réseaux satellites	39	93

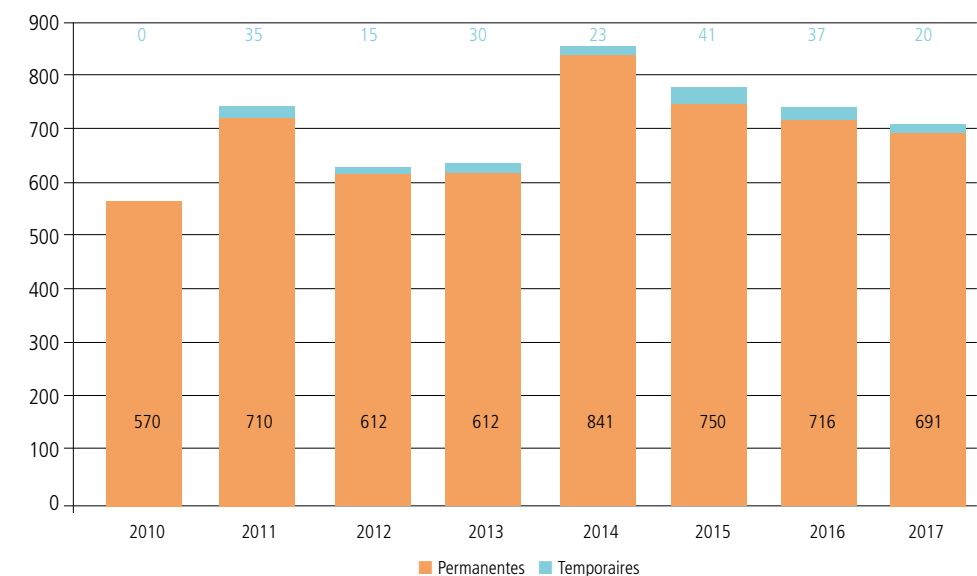
²⁴ LEGBAC : Limited Exploratory Group on Broadcasting to Aeronautic Compatibility.

Les figures suivantes dessinent l'évolution du nombre de licences professionnelles de 1^{re} et 3^e catégories.

Autorisations de 1^{re} catégorie



Autorisations de 3^e catégorie



Deux tendances antagonistes neutralisent l'évolution du nombre de dossiers concernant les réseaux mobiles de radiocommunications privées. D'une part, on observe l'érosion des dossiers permanents, qui peut s'expliquer par

le recours aux réseaux cellulaires ou aux systèmes DECT²⁵ (téléphones sans fil) qui ne sont pas soumis à licence. D'autre part, la convivialité de la solution « *push-to-talk* » fait certainement augmenter le nombre de dossiers temporaires.

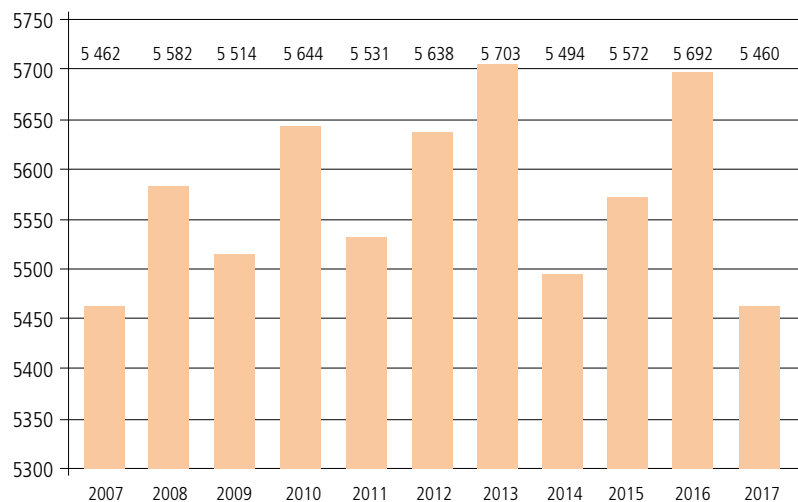
3.1.3. Radioamateurs (5^e catégorie)

Pour les radioamateurs, le nombre d'autorisations de station continue à rester stable en avoisinant les 6 700 dossiers (6 537 licences pour des particuliers ainsi que des radio-clubs et 132 licences pour des stations automatiques sans personnel), les radioamateurs cessant leur activité étant remplacés par les nouveaux lauréats aux examens.

On se souviendra du fait qu'en 2014, les radioamateurs ont été autorisés à remplacer le préfixe ON dans leur indicatif par le préfixe OP (P pour « *Poppies*²⁶ ») tous les mois de novembre jusqu'en 2018 en commémoration de la Première Guerre mondiale.

Afin de renforcer la qualité de l'ensemble des services et de tenir compte des défis futurs, une modernisation de la méthodologie ainsi que de l'ensemble des outils informatiques a été entamée en 2017 au sein du service. Ces nouveaux outils devraient être pleinement opérationnels en 2018 et permettront d'améliorer de façon significative la qualité des services proposés aux radioamateurs.

Autorisations de 5^e catégorie



²⁵ Digital Enhanced Cordless Telephone.

²⁶ Dans les pays du Commonwealth, le coquelicot (poppy) symbolise le souvenir des morts de la Première Guerre mondiale.

3.1.4. Autres autorisations (de tests)

1. Les droits d'utilisation dans les bandes de fréquences 3,5 GHz et 10,5 GHz que b.lite BVBA et Mac Telecom SA avaient cédés à Broadband Belgium BVBA étaient valables jusqu'au 25 avril 2019 et ils pouvaient être prolongés par périodes de 5 ans. La décision de l'IBPT du 21 mars 2017 a accordé une telle prolongation. Mais le 2 mars 2017, Broadband Belgium a informé l'IBPT de son souhait de renoncer à ses droits d'utilisation dans la bande 10,5 GHz, ce qui a été acté par la décision du 21 mars 2017. À la mi-mai, Broadband Belgium a annoncé à l'IBPT la rétrocession de ses droits d'utilisation dans la bande 3,5 GHz ; la décision du 27 juin 2017 a donc retiré la décision du 21 mars 2017.

2. Deux décisions ont été adoptées en 2017 concernant les communications mobiles à bords des vaisseaux et aéronefs : les décisions du 2 mai et du 3 octobre 2017. La décision du 2 mai 2017 pose les conditions techniques et opérationnelles pour l'utilisation de radiofréquences afin d'offrir des services MCA (*Mobile Communication Services on Aircraft* : services de communications mobiles à bord des aéronefs). Cette décision est conforme à la décision 2008/294/CE²⁷, telle que modifiée par les décisions 2013/654/UE²⁸ et 2016/2317/UE²⁹. Quant à la décision du 3 octobre 2017, elle concerne les conditions techniques et opérationnelles pour l'utilisation de radiofréquences afin d'offrir des services MCV. La présente décision est conforme à la décision 2010/166/UE³⁰, telle que modifiée par la décision 2017/191/UE³¹.

3. Le 28 novembre 2017, l'IBPT a reçu de Citymesh une demande complète et officielle d'établissement et d'exploitation d'une installation émettrice située dans la zone économique exclusive³² de la Belgique en mer du Nord. Cette demande a été introduite conformément à l'article 22 de la LCE. En décembre, l'IBPT a décidé d'autoriser l'utilisation des fréquences 3430-3450 MHz et 3530-3550 MHz par Citymesh SA aux fins de l'établissement et l'exploitation d'une installation émettrice située dans la zone économique de la Belgique en mer du Nord. Les conditions provisoires ont été fixées conformément aux conditions qui avaient été imposées à des droits d'utilisation similaires octroyés à Telenet et E-BO Entreprises pour les mêmes fins. Cette décision a été adoptée le 4 janvier 2018.

²⁷ Décision de la Commission du 7 avril 2008 sur l'harmonisation des conditions d'utilisation du spectre radioélectrique pour le fonctionnement des services de communications mobiles à bord des aéronefs (services MCA) dans la Communauté.

²⁸ Décision d'exécution de la Commission du 12 novembre 2013 modifiant la décision 2008/294/CE afin d'y inclure de nouvelles technologies d'accès et bandes de fréquences pour les services de communications mobiles à bord des aéronefs (services MCA).

²⁹ Décision d'exécution de la Commission du 16 décembre 2016 modifiant la décision 2008/294/CE et la décision d'exécution 2013/654/UE, afin de simplifier le fonctionnement des services de communications mobiles à bord des aéronefs (services MCA) dans l'Union.

³⁰ Décision de la Commission du 19 mars 2010 relative à l'harmonisation des conditions d'utilisation du spectre radioélectrique pour les services de communications mobiles à bord des navires (services MCV) dans l'Union européenne.

³¹ Décision d'exécution de la Commission du 1^{er} février 2017 modifiant la décision 2010/166/UE en vue d'introduire de nouvelles technologies et bandes de fréquences pour les services de communications mobiles à bord des navires (services MCV) dans l'Union européenne.

³² La mer du Nord est divisée en zones économiques exclusives des États côtiers. Au sein de la zone économique exclusive, l'état côtier a juridiction en ce qui concerne la mise en place et l'utilisation d'installations et d'ouvrages (art. 56, b, (i), de la Convention des Nations unies sur le droit de la mer. Par conséquent, la législation belge y est d'application.

4. En 2011, l'IBPT avait adopté une décision³³ visant à assurer la coexistence entre les radars aéronautiques de Belgocontrol et de la Défense nationale dans la bande de fréquences 2700-2900 MHz, d'une part, et l'utilisation de la bande 2500-2690 MHz par les opérateurs 4G, d'autre part. Cette décision contenait des mesures transitoires qui sont venues à expiration. La décision du 11 septembre 2017 a donc actualisé le précédent texte.

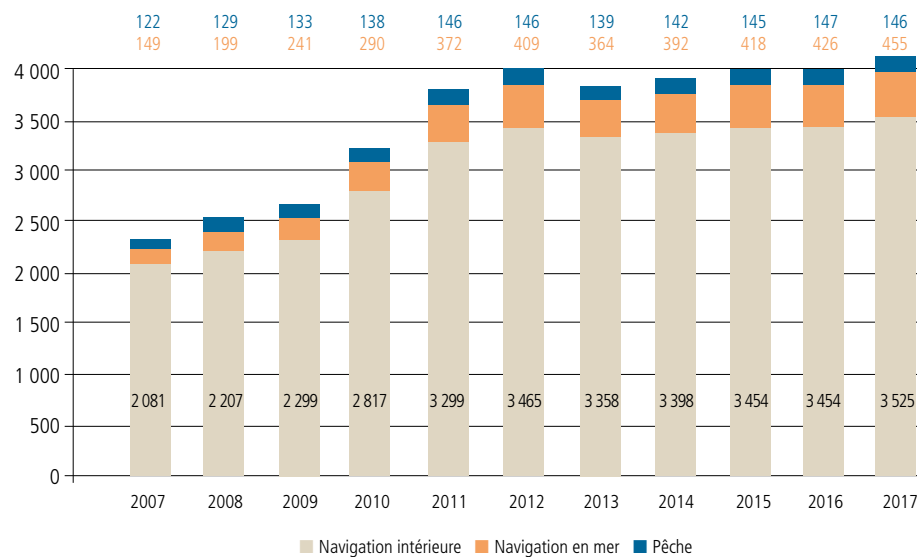
5. Des autorisations de tests ont été délivrées à Proximus et Telenet Group pour des tests LTE et 4G. En ce qui concerne la 5G, des autorisations ont été données à Ericsson et Proximus.

Les opérateurs peuvent également effectuer des tests dans les bandes de fréquences qui leur sont assignées sans devoir demander une autorisation spécifique à l'IBPT.

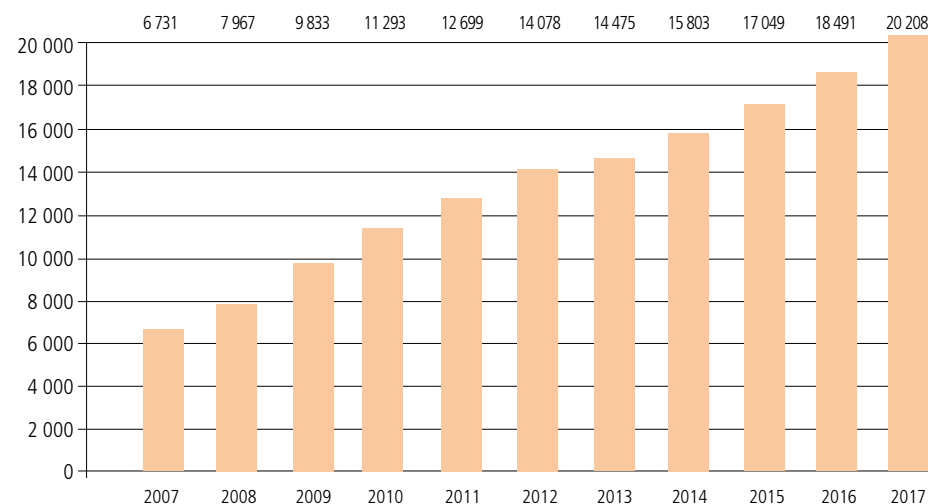
3.1.5. Licences maritimes

En 2017, le nombre total de licences de station de navire était de 24 334, réparti entre 20 208 bateaux de plaisance, 3 525 bateaux commerciaux de navigation intérieure, 455 navires de haute mer et 146 bateaux de pêche.

Licences maritimes professionnelles



Licences pour la navigation de plaisance



L'augmentation du nombre de navires se maintient ; elle reste majoritairement due au nombre croissant de personnes de nationalité étrangère choisissant le pavillon belge pour leur navire de plaisance. Ceci s'explique par divers facteurs, dont la gratuité des licences.

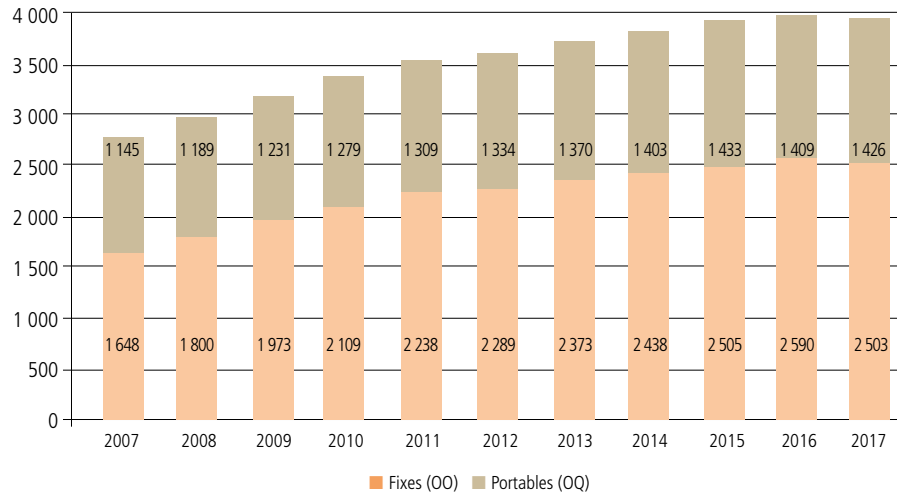
3.1.6. Licences aéronautiques

3 929 licences pour des stations aéronautiques sont gérées actuellement par l'IBPT, 2 503 pour des installations à bord d'aéronefs et 1 426 pour des stations portatives. La diminution du nombre de licences portatives s'explique par les nouvelles règles relatives à l'utilisation des indicatifs par les pilotes d'ULM édictées en collaboration avec la Direction générale du Transport aérien.

Notons également que cette année 2017 fut marquée par le *refarming* des bandes aéronautiques, conformément à l'article 4.5 du Règlement d'exécution (UE) N° 1079/2012 de la Commission du 16 novembre 2012, qui impose des canaux en 8,33 kHz à la place des canaux actuels en 25 kHz.

³³ Décision du 3 octobre 2011 concernant la coexistence entre les opérateurs 4G dans la bande 2 500-2 690 MHz et les radars dans la bande 2700-2900 MHz.

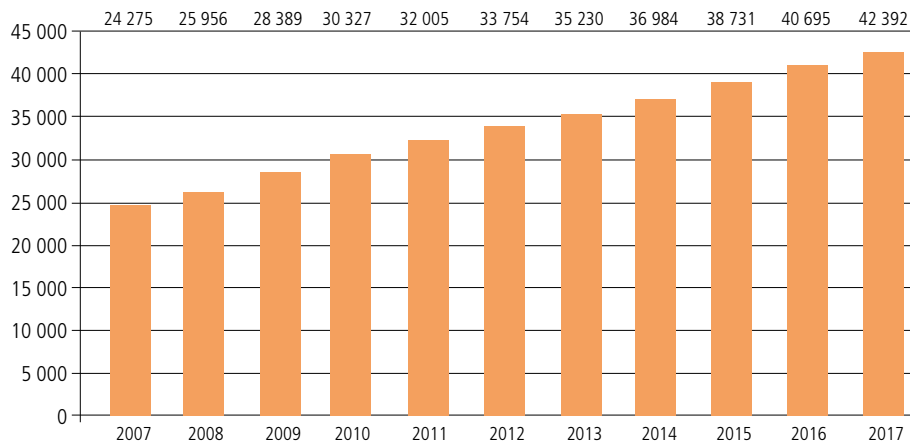
Licences aéronautiques



3.1.7. Certificats maritimes

En 2017, l'IBPT a délivré et renouvelé un total de 7 161 certificats pour l'utilisation d'une station radio maritime. Ceux-ci sont répartis en 5 250 renouvellements et 1 911 nouveaux certificats. 42 392 personnes possèdent un certificat pour l'utilisation d'une station de navire.

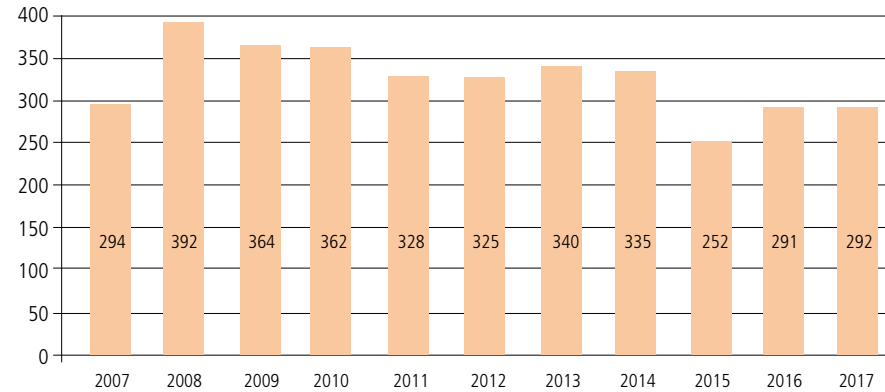
Évolution du nombre de certificats pour l'utilisation d'une station de navire



3.1.8. Aéronautique

En 2017, l'IBPT a délivré 292 certificats pour l'utilisation d'une station d'aéronef sur la base d'examens organisés par le SPF Mobilité et Transports ou la Force aérienne belge. En 2017, 8 104 personnes possédaient un certificat pour l'utilisation d'une station d'aéronef.

Évolution du nombre de certificats attribués pour l'utilisation d'une station d'aéronef

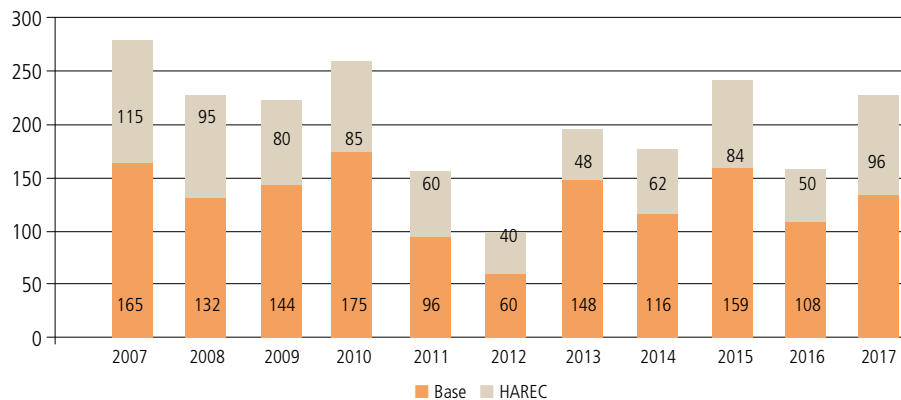


3.1.9. Examens des radioamateurs

En 2017, le nombre d'inscriptions à l'examen pour l'obtention d'un certificat de base s'est élevé à 131, et le taux de réussite a été de 66 %. 96 candidats ont passé l'examen HAREC ou « *Harmonised Amateur Radio Examination Certificate* ». Le taux de réussite a été de 50 %.

L'obtention du certificat HAREC exige une connaissance avancée de la technique radio. Comme la matière de l'examen est uniformisée au niveau européen, le certificat HAREC est reconnu dans 47 pays, ce qui permet à son titulaire (moyennant formalités) d'exercer son hobby dans les pays signataires de cet accord.

Examens pour radioamateurs



Le certificat de base est relativement limité par rapport au certificat HAREC, tant du point de vue des fréquences que de celui des puissances autorisées, mais l'examen est plus accessible.

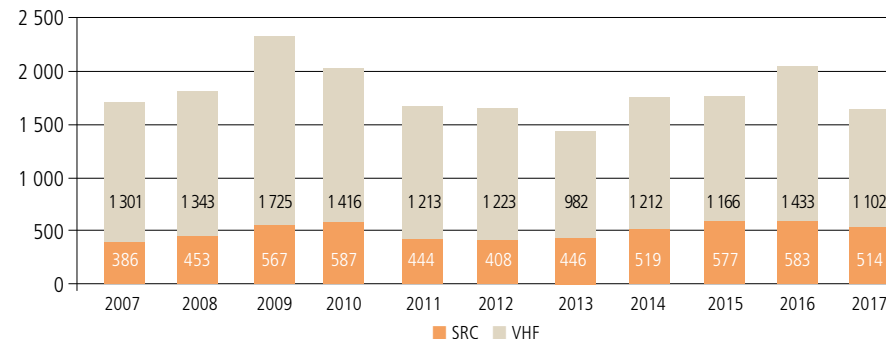
3.1.10. Examens pour la radiocommunication maritime

Examens VHF (Very High Frequency) et SRC (Short Range Certificate)

En 2017, l'examen VHF a attiré 1 102 candidats, dont 998 ont réussi. 514 candidats ont présenté l'examen SRC avec un taux de réussite de 89 %.

L'examen VHF donne accès au certificat VHF restreint qui est obligatoire pour la navigation en eaux intérieures (navigation commerciale ou de plaisance). Le certificat VHF permet également d'utiliser une radio VHF pour la plaisance en mer. L'examen SRC donne accès au certificat SRC d'un niveau supérieur et qui offre plus de possibilités d'être secouru (système GMDSS³⁴) pour la navigation de plaisance en mer. Les examens ROC³⁵ ou GOC³⁶ sont destinés principalement aux professionnels de la mer.

Examens VHF - SRC

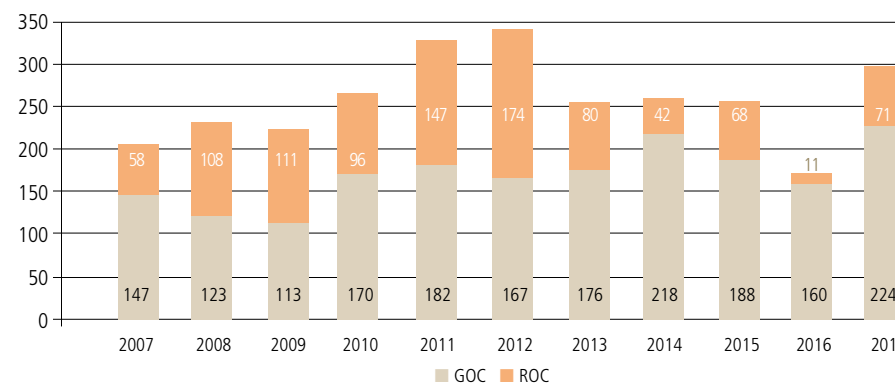


De plus en plus de plaisanciers en mer sont enclins à s'équiper de moyens de secours liés au système GMDSS (VHF-DSC, EPIRB, etc.).

Examens GOC (General Operator's Certificate) et ROC (Restricted Operator's Certificate)

En ce qui concerne les examens GOC et ROC, le nombre de candidats en 2017 s'élevait respectivement à 224 candidats pour 180 réussites et à 71 candidats pour 59 réussites.

Examens GOC - ROC



La faible différence de complexité entre les examens GOC et ROC incite les candidats à la navigation en mer à présenter l'examen GOC.

³⁴ GMDSS : Global Maritime Distress and Safety System.

³⁵ ROC : Restricted Operator's Certificate.

³⁶ GOC : General Operator's Certificate.

3.2. GESTION RELATIVE AUX OPÉRATEURS DE SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

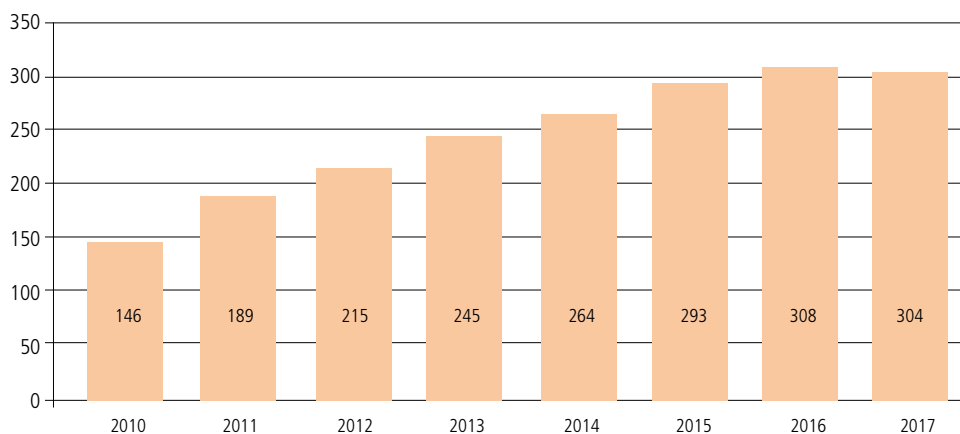
Plusieurs services opérationnels de l'IBPT sont dédiés exclusivement aux opérateurs, afin de gérer notamment la notification et la qualité d'opérateur, le partage des sites radio et l'adressage (essentiellement en matière de numérotation).

3.2.1. Notifications et qualité d'opérateur

Depuis l'entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2014 de l'arrêté royal du 25 avril 2013 modifiant l'arrêté royal du 7 mars 2007 relatif à la notification des services et des réseaux de communications électroniques, il n'y a plus de distinction entre un opérateur qui offre un service de téléphonie public et un service vocal, ces deux notions ont été remplacées par le concept de « service de communications électroniques ». Les tarifs ont été adaptés et répartis par tranches, en fonction du chiffre d'affaires réalisé dans les communications électroniques. Une notification groupée concernant plusieurs services ou réseaux a été introduite.

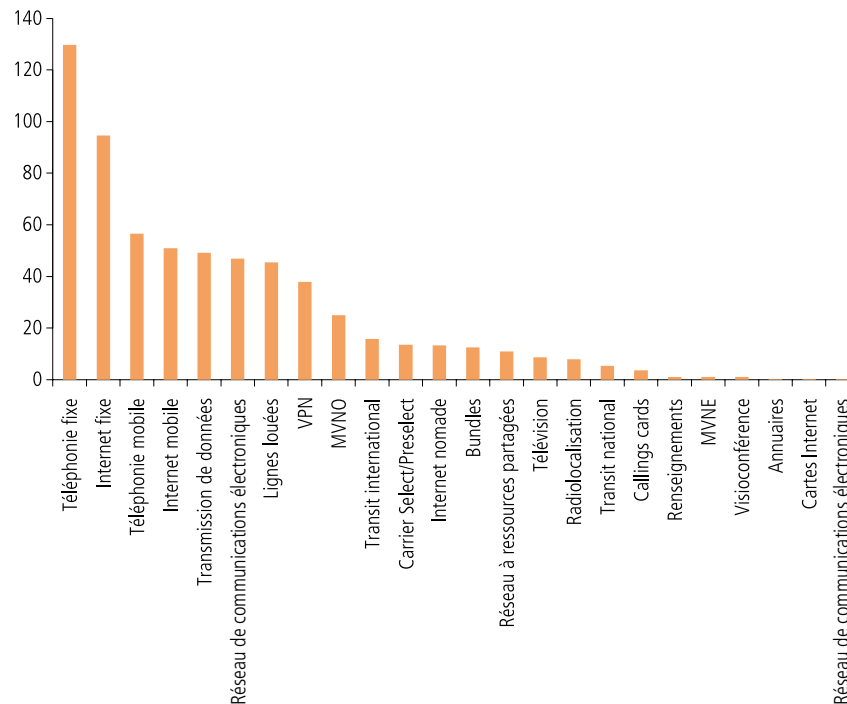
Par ailleurs, la loi du 31 juillet 2017 portant dispositions diverses en matière de communications électroniques a apporté des modifications substantielles quant à la qualité d'opérateur qui fait désormais appel à la notion de « fourniture de services de communications électroniques accessibles au public ou de réseaux publics de communications électroniques ».

Évolution du nombre d'opérateurs de communications électroniques



En 2017, il y a eu 33 nouveaux opérateurs, 27 modifications et suppressions.

Services offerts et nombre d'opérateurs offrant ces services

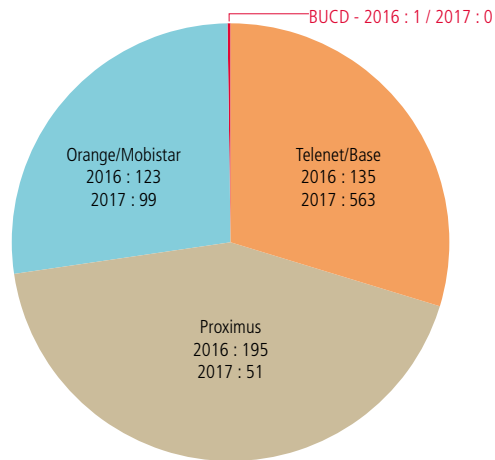


3.3. UTILISATION PARTAGÉE DE SITES D'ANTENNES

Des mesures ont été prises afin d'éviter que l'on construise plus de sites d'antennes que nécessaire. L'article 26 de la LCE prévoit ainsi une consultation obligatoire via une lettre d'intention (*Letter of Intention - LoI*). Avant d'introduire une demande de permis d'urbanisme, chaque opérateur est tenu de s'informer auprès des autres opérateurs de leur intérêt éventuel pour une utilisation commune d'un site donné. Les opérateurs interrogés sont alors libres de se joindre ou non au projet. Un rapport de cette consultation est envoyé aux opérateurs participants au maximum un mois après. L'ASBL RISS³⁷ (www.riss.be) surveille ensuite la réalisation pratique et la coordination de l'échange d'informations entre les opérateurs impliqués. L'aperçu ci-dessous compare le nombre de consultations introduites en 2016 et 2017. L'augmentation du nombre de consultations est principalement le fait de l'élargissement du réseau mobile de Telenet.

³⁷ RISS : Radio Infrastructure Site Sharing.

Nombre de « Lol » introduites par opérateur



3.4. ADRESSAGE (NUMÉROTATION)

L'IBPT assure la gestion de l'espace de numérotation ; ceci recouvre des tâches telles que l'attribution, la réservation, le retrait, le transfert ainsi que la surveillance de l'utilisation de la capacité de numérotation. Une utilisation inappropriée entraîne l'intervention de l'IBPT. Les informations relatives au plan de numérotation national (par exemple les listes des numéros réservés et attribués) sont publiées sur le site Internet de l'IBPT. En 2017, 4 332 blocs de numéros ont été attribués. Il y a eu 414 octrois, 48 modifications, 167 réservations et 178 suppressions.

3.5. CONTRÔLES ASSURANT UN SPECTRE LIBRE D'INTERFÉRENCES

Au sein de l'IBPT, le Service national de contrôle du spectre (NCS) est chargé de la mission de police des ondes au sens large.

3.5.1. Contrôles préventifs

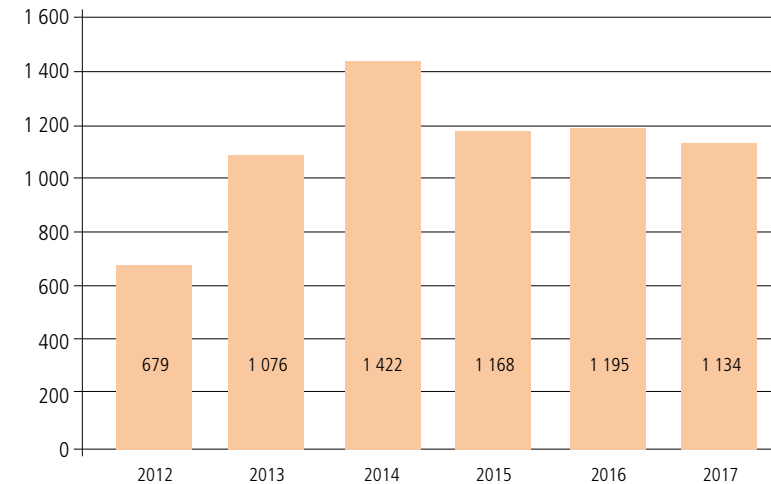
Sauf circonstances exceptionnelles, le NCS contrôle systématiquement les réseaux de radiocommunications privées dans les circonstances suivantes :

- lorsqu'une nouvelle autorisation est attribuée à un réseau privé ;
- lorsque la structure d'un réseau existant est modifiée (par exemple l'ajout d'un nombre de stations de base) ;
- les autorisations temporaires (pour des chantiers, par exemple).

Cette vérification a pour but d'examiner l'adéquation entre les caractéristiques du réseau installé et ce qui a été prévu sur l'autorisation. L'objectif est double :

1. vérifier qu'en fin de compte, le client sera correctement facturé ;
2. éviter des perturbations : un réseau qui ne serait pas configuré correctement risque de perturber un réseau adjacent.

Contrôles préventifs du spectre radio



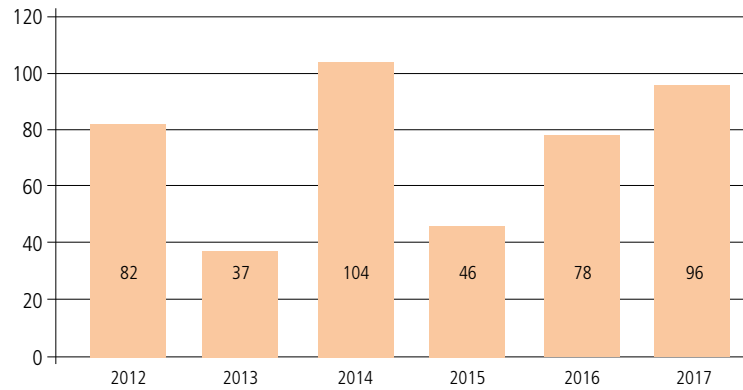
S'ajoutent à cela des contrôles *ad hoc*, par exemple des réseaux n'ayant plus été inspectés depuis un certain temps, ou encore, les contrôles systématiques d'une catégorie de sociétés susceptibles d'utiliser du matériel soumis à autorisation (comme, par exemple, les maisons de repos, les administrations communales, les compagnies de taxis...).

À côté de ces contrôles de sociétés, il y a encore des contrôles divers :

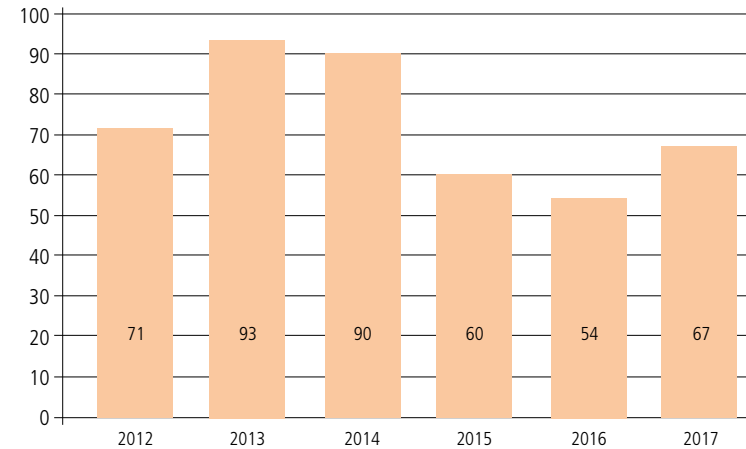
- des campagnes de monitoring, lors desquelles il s'agit de vérifier, à partir d'un point géographique donné, les émissions reçues et de croiser ces mesures avec la base de données des licences afin d'identifier d'éventuels utilisateurs sans autorisation ;
- des contrôles routiers : ce type de contrôles tend à disparaître depuis que l'utilisation de la CB a été exemptée d'autorisation.

En 2017, l'IBPT a mené des campagnes de mesures avec ViaPass dans le cadre de l'utilisation éventuelle de brouilleurs du signal GPS (*jammers*) par des camionneurs essayant de se soustraire au paiement de la taxe kilométrique.

Contrôles divers du spectre radio



Contrôles des grands événements



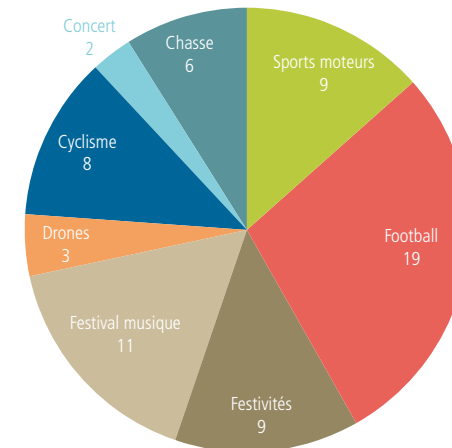
3.5.2. Contrôles lors des grands événements

L'importance des contrôles durant les grands événements (sportifs, culturels...) est proportionnelle à celle des événements en question et à la médiatisation de ceux-ci. Des événements majeurs regroupent des dizaines, voire des centaines d'utilisateurs différents, provenant des quatre coins du monde, et pour qui le paramétrage de leurs moyens de radiocommunications conformément à la planification établie préalablement par le service Attributions de l'IBPT ne constitue pas une priorité. Le risque d'une programmation erronée est donc fort élevé, ce qui augmente la probabilité de perturbations.

Le contrôle sur place se concentre sur deux aspects :

1. le contrôle du respect (et de la présence) d'une autorisation ;
2. la recherche et la résolution immédiate d'une perturbation, ceci lors des événements majeurs.

Parmi les 67 grands événements contrôlés en 2017, on citera le Tour de France, les 24H de Spa-Francorchamps, le Grand Prix de F1, le Mémorial Van Damme, le concert de U2, le festival « Tomorrowland », le match de football ayant opposé la Belgique et Gibraltar ou encore le carnaval de Charleroi.



3.5.3. Contrôles de radiodiffusion privée

27 opérations de contrôle de radios privées ont été menées en 2017. Deux raisons motivent ce type d'opération : soit une demande du régulateur des médias de la Communauté concernée, soit une plainte pour perturbation, généralement aéronautique.

3.5.4. Perturbations

Les perturbations radioélectriques peuvent entraver et empêcher le bon fonctionnement des émetteurs ou des récepteurs de radiocommunications. Le NCS est chargé de la mesure et du traitement des problèmes affectant le spectre radioélectrique. Piloté depuis le siège central de l'IBPT à Bruxelles, le NCS possède cinq centres régionaux de manière à couvrir le pays le plus efficacement possible.

Nombre de perturbations en 2017, par catégorie de sources et par type de victime

Source \ Victims	Victims														Totals	
	To fill in...	Aeronautical	Broadcasting	Defence Systems	Fixed Links	Land Mobile	Maritime	Meteorology	Radio Astronomy	Satellite Systems (Civil)	Short Range Devices	Non Radio	Other	Vanished		Unknown
Aeronautical	1	6	6							1		2	4	6	1	27
Broadcasting	1		8								2	4	6	12	3	36
Defence Systems				1												1
Fixed Links																0
Land Mobile	7		3			64				1	70	7	21	41	13	227
Maritime							17					2	1	2	2	24
Meteorology	1					1					6			3		11
Short Range Devices			1			4					26	5	7	11	10	64
Radio Astronomy																0
Satellite Systems (Civil)				1						1						2
Non Radio											1	1	2			4
Other	3		4			1					1	6	9	9	3	36
Vanished	1						5							1	1	8
Totals	14	6	22	2	0	70	22	0	0	3	106	27	50	85	33	440

Les catégories sont dérivées de la table européenne d'allocation des fréquences (EFIS³⁸).

Plus de 50 % des perturbations affectent les réseaux mobiles (qui comprennent tant les réseaux des opérateurs mobiles que les réseaux PMR professionnels) ;

- 86 % (196) affectent les réseaux des opérateurs mobiles, soit 44 % du total des perturbations ;
- 19 % (44) proviennent de répéteurs GSM ;
- 23 % (52) proviennent de DECT 6.

75 % des perturbations sont réparties sur trois catégories seulement : réseaux mobiles, SRD (*Short Range Devices*³⁹) et radiodiffusion.

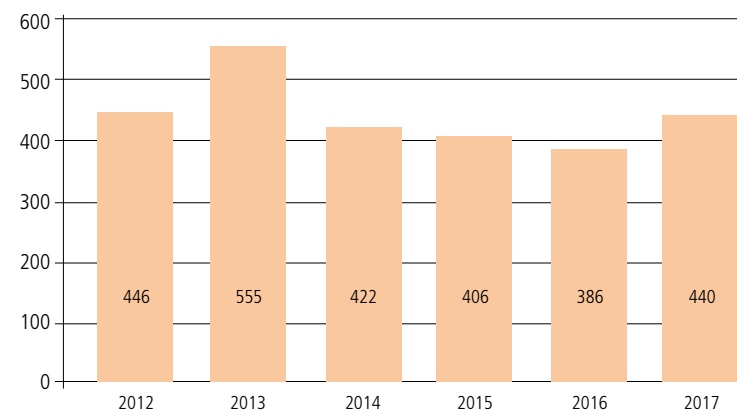
11 % des perturbations peuvent être considérées comme critiques : 6 % concernent des perturbations aéronautiques et 5 % des perturbations maritimes.

20 % des plaintes disparaissent avant de pouvoir être identifiées. La moitié de celles-ci affectait des réseaux mobiles.

11 perturbations ont affecté des radars météo. Le phénomène est bien connu et provient principalement (voire exclusivement) d'appareils Wi-Fi fonctionnant dans la bande 5 GHz, soit la même bande que les radars météo. En réponse, l'IBPT et l'équipe radar de l'Institut Royal Météorologique de Belgique (IRM) ont décidé d'instaurer un échange d'informations et d'établir un plan d'action pour une meilleure détection des émetteurs perturbateurs indésirables.

Le nombre de perturbations par an reste stable, aux alentours des 400 dossiers.

Évolution du nombre de perturbations



³⁸ ECO (European Communications Office) Frequency Information System.

³⁹ Équipements radio à très courte portée (télécommandes de portes coulissantes, babyphones, modems Wi-Fi...).

3.5.5. Points d'attention

La plus grande priorité de traitement est attribuée aux dossiers de perturbations ; les perturbations portant atteinte à la sécurité (réseaux maritime ou aéronautique) sont traitées immédiatement (grâce à un service de garde 24h sur 24).

Une priorité très importante est également accordée aux perturbations affectant les réseaux professionnels, et plus particulièrement les réseaux des opérateurs mobiles. Comme par le passé, deux grandes sources de parasites se taillent la part du lion : les téléphones DECT 6 et les répéteurs.

3.5.6. Surveillance et contrôle du marché des équipements hertziens et terminaux de télécommunications

2017 a été marquée par la transition entre la législation basée sur la directive R&TTE datant de 1999 et la directive RED⁴⁰ qui la remplace. Sur le terrain, l'application de la directive RED s'avère encore délicate, car certaines zones d'ombre subsistent ; celles-ci font d'ailleurs l'objet de discussions au niveau international (exemple : quel type de drone est soumis à la directive RED ?).

Magasins, fabricants, bourses

495 points de vente (magasins, marchés...) ont été contrôlés. Une dizaine de foires et bourses ont été visitées afin de se tenir au courant des dernières nouveautés et d'informer les exposants concernant les dispositions légales. 13 710 produits non conformes ont été saisis, selon la répartition suivante.

Type	Quantité
Jouets radiocommandés	6 264
Applications Bluetooth	2 180
Smartwatches	33
Émetteurs FM	211
Applications GSM (smartphones/trackers/tablettes)	204
Télécommandes	152
Répéteurs	20
Autres	4 646
TOTAL	13 710

Douanes

Les contrôles effectués en collaboration avec les services de douanes sont de deux sortes :

1. les contrôles d'importation de masse ;
2. les contrôles de biens achetés via Internet (directement auprès du fabricant ou via un site marchand).

En ce qui concerne les importations de masse, 12 869 produits ont été interdits d'importation ; le service a effectué 151 contrôles de marchandises achetées sur Internet. Ces opérations ont débouché sur la rédaction de 361 procès-verbaux.

Type	Quantité
Jouets radiocommandés	6 187
Applications Bluetooth	1 202
Smartwatches	1 112
Applications GSM (smartphones/trackers/tablettes)	121
Télécommandes	50
Drones	3 297
Répéteurs	25
Autres	875
TOTAL	12 869

Contrôles commandés par un autre service de l'IBPT


Un seul contrôle de ce type a été mené en 2017 : celui du respect de l'obligation d'identification de l'utilisateur final d'une carte prépayée⁴¹.

Au cours du premier semestre de 2017, plusieurs dizaines de contrôles ont ainsi été effectués, afin de s'assurer de la mise en œuvre correcte de l'arrêté royal. Ces opérations ont eu lieu auprès des différents points de vente répartis sur tout le pays. Les mécanismes utilisés afin d'activer les cartes SIM des opérateurs via le site Internet de ceux-ci ont également été vérifiés. Pour chaque irrégularité constatée, les contrôleurs de l'IBPT ayant la qualité d'officier de police judiciaire ont rédigé un procès-verbal, qui a été transféré ensuite aux autorités judiciaires compétentes.

⁴⁰ Directive 2014/53/UE du Parlement européen et du Conseil du 16 avril 2014 relative à l'harmonisation des législations des États membres concernant la mise à disposition sur le marché d'équipements radioélectriques et abrogeant la directive 1999/5/CE.

⁴¹ La réglementation, fixée par l'arrêté royal du 27 novembre 2016 relatif à l'identification des cartes prépayées, a introduit l'obligation d'identification des utilisateurs de cartes prépayées ; il s'agit d'une des mesures luttant contre le terrorisme.





RAPPORT DES SERVICES HORIZONTAUX

Cette rubrique présente les activités plus régulières de l'IBPT (activités transversales de support, activités internationales, conciliations, activités réglementaires) qui contribuent à la bonne marche de l'organisation ainsi qu'à l'accomplissement des objectifs fixés.

4.1. LE SERVICE DU GREFFE

Le service du Greffe comprend le secrétariat du Conseil (qui assiste le Conseil en tant que collègue), le service de factage (qui traite le courrier entrant et sortant), et le service « Gestion de l'organisation/Contrôle interne », qui est responsable de la gestion organisationnelle, de la coordination de la mise en œuvre du contrôle interne et de la gestion des processus. En 2017, le service a poursuivi ses efforts pour une simplification et une automatisation sous l'axe stratégique « Efficacité administrative » du plan stratégique.

En ce qui concerne l'automatisation, le Greffe s'est associé aux travaux d'extension et d'optimisation du système de gestion électronique de documents. Dans ce cadre, le service est chargé de proposer, d'accompagner, de tester et de mettre en œuvre les ajustements. En outre, le Greffe utilise depuis 2015 un outil de vote électronique, en conformité avec l'arrêté royal du 19 avril 2014 portant règlement d'ordre intérieur du Conseil de l'IBPT. Le Greffe en vérifie l'application correcte, tant sur le plan des règles de fonctionnement qu'au niveau des délais concernant la publication des décisions et avis.

En plus des tâches déjà citées, le Greffe assure la répartition des questions parlementaires, le traitement des demandes d'accès aux dossiers administratifs (en vertu de la législation relative à la publicité de l'administration), la préparation et le suivi des séances du Conseil (ordre du jour, planning, notes, engagements et communication), l'organisation de la prise de décisions par vote électronique, la recension des réponses aux (pré)consultations et questionnaires, ainsi que la tenue de diverses listes synoptiques (entre autres les décisions, les avis et les communications du Conseil, les délégations données sur la base de l'article 16, alinéas 2 et 3, de la loi relative au statut de l'IBPT).

Enfin, le Greffe assure le secrétariat Comité consultatif pour les télécommunications.

L'ambition du Greffe n'a pas dévié : constituer un précieux instrument de gestion au service des membres du Conseil et de toute l'organisation.

En ce qui concerne la Gestion de l'organisation et le Contrôle interne, 2017 a été marquée par la préparation du plan stratégique 2017-2019 et du plan opérationnel 2017. Cela a été complété par une mise à jour des risques stratégiques et des actions à entreprendre ; le service est responsable du suivi et de l'établissement des rapports sur ces sujets. Les plans d'action concernant le contrôle interne, les nouveaux points d'attention et les débiteurs en défaut ont continué à être suivis. Les actions à long terme concernant les principaux risques d'intégrité ont été définies et le rapport relatif aux actions à court terme a été finalisé. Les actions pour la gestion des risques liés à l'intégrité des services prioritaires ont été suivies et une nouvelle analyse a été lancée.

Différentes astuces et recommandations ont été communiquées dans l'organisation, entre autres un canevas pour les projets et des suggestions à propos des valeurs de l'IBPT.

Fin 2017 ont débuté les préparatifs en vue d'un nouveau projet LEAN, dans le cadre duquel des workshops se dérouleront en 2018. Les points d'action découlant du précédent exercice LEAN ont été poursuivis.

En ce qui concerne la gestion des processus, une première étape importante a été atteinte dans la numérisation des différents services opérationnels qui

entrent en contact avec les citoyens. Les agents de l'IBPT traitant les licences pour radioamateurs utilisent désormais un programme plus performant et à l'épreuve du temps, qui jette les bases de la poursuite de la numérisation pour d'autres services de l'IBPT. D'autres avantages présentés par ce programme sont la centralisation de tous les « clients » (citoyens et entreprises) dans une banque de données unique, et le recours à des méthodes de travail uniformes entre différents services.

4.2. LE SERVICE COMMUNICATION

Le service a maintenu ses efforts dans le but d'assurer une communication efficace et de qualité avec les parties prenantes. Les plans stratégique 2017-2019 et opérationnel 2017 et le rapport annuel 2016 ont été présentés aux parties prenantes et publiés ; 26 communiqués de presse ont été diffusés afin de rendre compte de l'actualité et d'expliquer les actions de l'IBPT. Toutes les demandes d'informations émanant des organes de presse ont été dirigées vers le porte-parole ; les demandes par téléphone, voie postale ou e-mail ont été traitées dans le meilleur délai. Le site a été constamment tenu à jour et le service a veillé à relayer les informations les plus pertinentes sur ses comptes LinkedIn et Twitter.

Service de support, le département Communication produit un bulletin interne, distribue les communications internes et contribue aux tâches des services opérationnels via des relectures et des conseils concernant la formulation des messages que l'IBPT souhaite diffuser.

4.3. LE SERVICE TRADUCTION

Le service Traduction est au service de tous les agents de l'IBPT et il s'est créé au fil des ans un savoir-faire certain. À cet effet, un programme d'assistance à la traduction est utilisé. Les demandes de traduction ou de révision sont introduites via un module spécifique de l'environnement de gestion électronique des documents.

Parmi les tâches du service, on trouve :

- la traduction de textes de nature générale, économique, juridique et technique en quatre langues (français, néerlandais, anglais et allemand) ;
- le contrôle de la qualité : la révision des sites Internet internes et externes et celle de nombreuses publications (correspondance, e-mails ou notes internes, communiqués de presse, avis, décisions (d'analyse de marché), consultations...);
- des conseils de nature linguistique.

4.4. LE SERVICE IT

Le service fournit une assistance par ordinateur « de bout en bout » afin de satisfaire les différents besoins IT de l'IBPT. Ses principales tâches sont les suivantes : la gestion des équipements informatiques et logiciels, la maintenance des réseaux, la mise au point et le déploiement de solutions logicielles, la gestion des projets IT.

Le helpdesk IT assiste les utilisateurs dans la résolution de différents problèmes logiciels ou matériels ; il veille aussi à la gestion du réseau en ce qui concerne les serveurs, les sites web, l'intranet, les connexions, la protection et les bases de données. Il assure également l'entretien des applications existantes.

Durant l'année écoulée, la politique du service IT a été orientée sur le soutien des projets suivants :

1. analyses en vue de la rénovation du site de l'IBPT ;
2. début des travaux de modernisation et d'automatisation du simulateur tarifaire ;
3. analyses en vue de la migration de l'outil actuel de gestion électronique documentaire vers une solution plus performante ;
4. renouvellement du réseau LAN ;
5. maintenance et amélioration de la sécurité (mise à jour des pare-feu, leçons tirées des audits de sécurité) ;
6. extension des capacités de stockage du réseau ;
7. remplacement du système de refroidissement de la salle abritant les serveurs ;
8. lancement d'une étude de faisabilité concernant une migration partielle ou complète des infrastructures informatiques dans le GCloud.

4.5. LE SERVICE RESSOURCES HUMAINES, PERSONNEL ET FORMATION

Les politiques relatives au personnel à l'IBPT servent en premier lieu l'axe stratégique « Être un employeur attractif et un régulateur performant ». Ceci s'est concrétisé dans les dossiers ci-dessous.

Recrutements dans les niveaux A et C

En 2017, quatorze nouveaux agents sont venus renforcer les effectifs du régulateur. Dans le niveau A, trois ingénieurs et cinq conseillers possédant une formation d'économiste, ou de juriste, ou encore de traducteur. Dans le niveau C, quatre nouveaux agents administratifs ont été engagés, dont deux nouvelles préposées à l'accueil de l'IBPT ; deux techniciens ont également rejoint les services techniques.

Promotion au niveau B

Le premier lauréat de l'examen de promotion au grade de chef de section administratif qui avait eu lieu fin 2016 a été promu dans ce grade en date du 1^{er} juillet 2017.

Révision du système d'évaluation

À l'automne 2017, le Conseil de l'IBPT a soumis au Comité de concertation une proposition de révision du système. Un sondage auprès des évaluateurs ayant indiqué qu'ils ne souhaitaient pas totalement renverser le système



actuel, mais quelques adaptations leur semblaient nécessaires ; ce projet de texte entendait principalement rapprocher le système d'évaluation et les tâches concrètes à réaliser d'une part et, d'autre part, établir un lien plus direct avec les plans stratégique et opérationnel. Les négociations sur ce sujet se poursuivront en 2018.

Feedback à 360°

En 2017, l'IBPT a testé dans un projet-pilote : le nouvel outil de feedback⁴² à 360° du SPF BOSA (Stratégie et Appui). Onze chefs d'équipes ont participé sur une base volontaire à cet exercice et ont pu de cette manière découvrir quels sont leurs points forts ou ceux à développer aux yeux de leurs collègues, de leur supérieur ou de leurs clients. Suite à l'accueil positif de cette initiative, il a été décidé d'élargir ce projet en 2018 à tous les niveaux A et B intéressés.

Formation

Les actions de formation les plus significatives pour cette année 2017 ont été :

- la fin de la formation d'envergure entamée en 2016 visant à amener le personnel à se perfectionner dans l'utilisation du tableur Excel ;
- une formation dans le domaine des « Modèles de coûts » qui a permis à tout membre du personnel qui en avait le besoin d'acquiescer les notions nécessaires dans ce domaine ;
- une action de formation à l'attention de certains économistes, juristes ou ingénieurs – et notamment les membres du personnel nouvellement engagés au service Marché – visant à développer leurs connaissances dans le domaine de la régulation économique ;
- une action de formation en communication à l'attention des membres du Conseil ;
- certaines formations techniques spécifiques à l'attention des ingénieurs du service Marché ;
- des formations spécifiques en sécurité des réseaux à l'attention des ingénieurs du service « Netsec » ;
- enfin, divers workshops avec des orateurs internes, sur diverses matières techniques ou administratives.

Ces actions de formation ont été complétées par de nombreuses autres actions de moindre importance, la politique du service Formations étant d'offrir la réponse la plus appropriée à tout besoin de formation identifié, qu'il s'agisse d'un besoin lié à une personne, un service, ou une fonction à l'IBPT. Par ailleurs, au niveau de la forme, un large éventail de types d'actions de formation a été déployé pour répondre à ces besoins, qu'il s'agisse de formations en classe, de conférences ou de formations en ligne. Au total, 486 jours x hommes de formations ont été organisés en 2017, ce qui représente 2,2 jours x hommes par équivalent temps plein.

⁴² Le feedback à 360° est une méthode d'analyse qui permet d'évaluer les compétences (génériques et techniques) et les comportements d'un participant. Elle est basée sur une enquête auprès de différents groupes cibles dans l'environnement de travail direct du participant (clients internes/externes, collaborateurs, chef, collègues).

4.6. LE SERVICE DES RELATIONS INTERNATIONALES

Le cadre général de la régulation des communications électroniques et, dans une proportion croissante, la régulation des services postaux sont déterminés au niveau européen via des directives, règlements, décisions et autres recommandations. L'IRG (*Independent Regulators Group*), l'ORECE (Organe des régulateurs européens des communications électroniques) et l'ERGP (*European Regulators Group for postal services*) exigent une implication importante de la part de l'IBPT en tant qu'autorité de régulation, vu l'impact majeur que le travail mené dans ces différentes organisations de régulation a sur les préparatifs stratégiques au niveau européen. La participation de l'IBPT sert à mettre en avant les circonstances nationales spécifiques. Ci-dessous, on trouve un rappel des objectifs poursuivis par les organisations avec lesquelles l'IBPT collabore en tant que régulateur, d'une part, et comme représentant de l'État belge, d'autre part.

L'IBPT en tant que régulateur

L'IRG et l'ORECE

Les objectifs de l'IRG sont :

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

L'ORECE a pour objectif de :

- développer et diffuser auprès des ARN les meilleures pratiques réglementaires telles que des approches communes, des méthodes ou des lignes directrices relatives à la mise en œuvre du cadre réglementaire de l'Union européenne ;
- aider les ARN dans le domaine de la réglementation ;
- émettre des avis sur les projets de décisions, de recommandations et de lignes directrices ;
- élaborer des rapports et fournir des conseils au sujet du secteur des communications électroniques ;
- assister le Parlement européen, le Conseil et la Commission, de même que les ARN, dans la diffusion des bonnes pratiques.

L'ORECE a créé de nombreux groupes de travail, auxquels l'IBPT participe activement. L'IBPT prend également part aux quatre assemblées ordinaires prévues par an (une par trimestre). Les livrables sont décrits dans le plan opérationnel annuel de l'IRG/ORECE et des « *project requirement documents* » ont été établis par groupe de travail.

En 2017, l'ORECE a consacré beaucoup d'attention aux progrès du projet européen « *Digital Single Market* »⁴³ (DSM), qui constitue l'une des dix priorités politiques de la Commission européenne. Pour l'ORECE, le point principal du DSM est constitué par le réexamen de la réglementation relative aux communications électroniques. Le 14 septembre 2016, la Commission européenne avait publié ses propositions en vue d'un « code des communications électroniques » qui fournira un nouveau cadre entre autres pour la régulation de l'accès, la protection du consommateur, le spectre, le service universel et le cadre institutionnel. Durant l'année 2017, l'ORECE a régulièrement publié de courts documents techniques ayant pour but de fournir une expertise pertinente et des propositions concrètes d'amendements aux institutions législatives de l'UE.

En outre, l'ORECE a développé une nouvelle stratégie à moyen terme pour les années 2018 à 2020.

Le 16 octobre 2017 s'est tenu le 5^e Stakeholder Forum qui avait pour sujets principaux la stimulation de nouveaux modèles d'investissements et les encouragements à l'innovation dans un marché convergent.

ERGP

L'ERGP doit organiser la concertation, la coordination et la collaboration entre les ARN indépendantes dans les États membres, et entre ces autorités et la Commission européenne, en vue de consolider le marché interne des services postaux et de veiller à une application cohérente de la directive 97/67/CE dans tous les États membres. L'ERGP est ainsi un organe de concertation et de discussion entre les régulateurs postaux et il donne des avis à la Commission européenne dans le domaine des services postaux.

L'IBPT participe à cinq groupes de travail, ainsi qu'à une « *Task Force* », qui se sont penchés sur les sujets suivants :

1. « *Regulatory Accounting and Price Regulation* » ;
2. « *Implementation and Evolution of the USO*⁴⁴ » ;
3. « *End-User Satisfaction and Monitoring of Market Outcomes* » ;
4. « *Cross-Border Parcel Delivery for E-Commerce Purposes* » ;
5. « *End-To-End Competition and Access Regulation* » ;
6. « *ERGP Effectiveness and Efficiency* » (*Task Force*).

En 2017, ces groupes ont produit un total de huit rapports (dont sept externes). L'IBPT conduit en collaboration avec ANACOM, le régulateur portugais, les activités du groupe « *End-User Satisfaction and Monitoring of Market Outcomes* » ; en 2017, ce groupe a publié deux rapports ERGP externes et deux rapports Flash.

⁴³ *Marché unique numérique.*

⁴⁴ *Universal Service Obligation.*

L'IBPT accédant à la présidence de l'ERGP en 2017, c'est sous sa conduite qu'a été déterminé le programme de travail 2018 de l'ERGP. Huit résultats concrets sont attendus de ce programme, basé sur la stratégie à moyen terme pour les années 2017 à 2019. Ce programme 2018 a été adopté en prenant en compte quelques contributions particulières des parties prenantes reçues lors de la phase de consultation.

Le programme de travail 2018 de l'ERGP s'articule autour de trois piliers stratégiques verticaux (qui reflètent les concepts de la directive postale), à savoir :

1. Promouvoir un service universel durable ;
2. Favoriser un marché postal interne européen concurrentiel ;
3. Impliquer et protéger les utilisateurs finals.

Le document contient également un axe horizontal : l'amélioration de l'efficacité de l'ERGP. En 2018, Jack Hamande, membre du Conseil de l'IBPT, remplira la fonction de président de l'ERGP.

Activités internationales de l'IBPT en tant que représentant de l'État belge

Union postale universelle (UPU)

L'IBPT représente la Belgique au Conseil d'administration de l'Union postale universelle en tant qu'observateur.

En 2017, l'IBPT a continué de se concentrer sur le développement de la régulation postale au sein de l'UPU.

Depuis le précédent Congrès mondial de septembre 2016, l'IBPT siège au Conseil d'administration ainsi qu'au Conseil d'exploitation postale. À ce titre, il s'assure de la mise en œuvre des réformes nécessaires de l'UPU telles qu'elles ont été approuvées par le Congrès mondial de 2016, et il veillera à la protection des intérêts de la Belgique et de l'Europe en général. L'année dernière, la Belgique a également porté son attention sur la bonne gouvernance à l'UPU, ainsi qu'au futur modèle de financement de l'UPU.

Le régulateur kenyan et l'IBPT assurent conjointement la vice-présidence commune de la Commission 2 du Conseil d'administration qui se consacre, d'une part, au service universel (« *USO, Regulatory Affairs and Postal Regulation* ») et, d'autre part, à la coordination générale du Forum semestriel consacré à la régulation postale.

En 2017, sous la férule belgo-kenyane et en présence de divers experts, les parties prenantes y ont évoqué et discuté l'impact de l'e-commerce sur la réglementation postale.

CERP, le comité européen de réglementation postale

L'IBPT a pris part aux activités du CERP. Le CERP s'efforce d'assurer une bonne coordination entre ses membres et œuvre en faveur du respect de « l'acquis communautaire ». L'IBPT a participé à la réunion plénière à Madrid. M. Vasquez, représentant espagnol, y a été désigné président du CERP pour un terme de trois ans.



S'y est également tenu un débat passionné intitulé « *How Could CERP Move Forward* », qui a débouché sur une simplification de la structure organisationnelle, entrée en application depuis le second semestre 2017. Durant cette session plénière, l'IBPT a fait fonction de modérateur lors de la session intitulée « *The Main Challenges after 26th UPU Congress, Especially on Reform of the UPU and Remuneration System* ». Parmi les panélistes figuraient le directeur général adjoint de l'UPU, de même que des représentants de PostEurop et d'UPS.

Comité de la directive postale et autres activités de la Commission européenne⁴⁵

L'IBPT a continué de suivre les développements dans le cadre de l'application de la directive postale et a assisté à l'unique réunion organisée l'an dernier. L'IBPT y a présenté le programme de travail 2018 de l'ERGP, ainsi qu'un rapport explicatif des éléments principaux de deux études ERGP : « *ERGP Report on Quality of Service, Consumer Protection and Complaints* » et « *ERGP Report on Core Indicators for Monitoring the European Postal Market* ».

CEN, le comité européen de normalisation

L'IBPT a pris part à la séance plénière du comité technique CEN/TC⁴⁶ 331 - Services postaux du CEN, le Comité européen de normalisation. Le comité CEN/TC 331 harmonise les normes de qualité au niveau européen. Cette normalisation est essentielle afin de garantir l'interopérabilité entre les différents réseaux nationaux et une fourniture efficace du service universel dans l'Union européenne.

RSPG (Radio Spectrum Policy Programme) et RSC (Radio Spectrum Committee)

Les activités internationales en matière de spectre radioélectrique constituent une part importante de la tâche du Pool Attributions de l'IBPT. Le spectre radioélectrique et les matières qui s'y rapportent dépassent par leur nature les frontières nationales. Cet aspect est encore renforcé par l'aspiration à une utilisation harmonisée du spectre au sein de l'Europe. Dans le cadre de l'Union européenne, le pool Attributions assiste aux réunions et suit les activités du RSC et du RSPG au sein de la direction générale (DG) « *Connect* » de la Commission européenne. Le RSC se réunit quatre fois par an à Bruxelles dans les bâtiments de la Commission, alors que l'assemblée plénière du RSPG se réunit trois fois par an.

En 2017, le RSPG a adopté les recommandations suivantes :

- avis du RSPG sur une stratégie à long terme pour les besoins futurs en spectre et l'utilisation des applications PMSE audio et vidéo sans fil (21 novembre 2017) ;
- avis du RSPG sur les questions de spectre radioélectrique relatives à la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil établissant le cadre européen pour les communications électroniques (7 février 2017) ;

- avis intérimaire du RSPG sur les objectifs politiques communs de la CMR-19 (7 février 2017) ;
- avis sur les aspects spectre des systèmes de transport intelligents (7 février 2017) ;
- avis du RSPG sur les aspects spectre de l'internet des objets (*Internet of Things - IoT*) (7 février 2017).

En 2017, les travaux du RSC ont conduit à l'adoption des décisions d'exécution de la Commission suivantes :

- décision 2017/191/UE du 1^{er} février 2017 modifiant la décision 2010/166/UE en vue d'introduire de nouvelles technologies et bandes de fréquences pour les services de communications mobiles à bord des navires (services MCV) dans l'Union européenne ;
- décision 2017/1483/UE du 8 août 2017 modifiant la décision 2006/771/CE relative à l'harmonisation du spectre radioélectrique en vue de l'utilisation de dispositifs à courte portée et abrogeant la décision 2006/804/CE.

COCOM

L'IBPT a participé en tant qu'expert aux travaux du COCOM (*Communications Committee*).

Groupes de travail du Conseil

L'IBPT répond aux questions techniques spécifiques des représentants permanents auprès de l'Union européenne dans le cadre des communications électroniques et des services postaux.

Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)

L'IBPT a pris part au Groupe de travail sur les politiques d'infrastructure et de services de communication (GTPISC⁴⁷), via lequel les membres de l'OCDE (principalement des régulateurs) réfléchissent aux tendances mondiales de l'économie numérique.

⁴⁵ DG Marché intérieur, industrie, entrepreneuriat et P.M.E.

⁴⁶ TC : Technical Committee.

⁴⁷ Communication Infrastructure and Services Policy (CISP).

4.7. LE SERVICE JURIDIQUE

Le service juridique exerce un rôle important dans la préparation de la réglementation, dans la coordination des litiges et dans le support juridique pour les actes de l'IBPT. Cette fonction dans le cadre de l'établissement des actes du Conseil en renforce la sécurité juridique.

Préparation de la réglementation des communications électroniques

Comme les années précédentes, l'IBPT a œuvré en faveur de l'amélioration de textes législatifs et réglementaires. Plusieurs textes réglementaires ont été adoptés en exécution de la LCE et de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

Au niveau législatif, ont été publiées :

- la loi du 5 mai 2017 relative aux services de médias audiovisuels en Région bilingue de Bruxelles-Capitale (M.B. 23.05.2017) ;
- la loi du 31 juillet 2017 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques (M.B. 12.09.2017).

Au niveau réglementaire, en exécution de la LCE et de la loi-statut précitée, ont été publiés :

- l'arrêté royal du 24 février 2017 portant désignation du service de police visé à l'article 19, § 1^{er}, alinéa 2, 2°, de l'arrêté royal du 27 novembre 2016 relatif à l'identification de l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur base d'une carte prépayée (M.B. 9. 03.2017) ;
- l'arrêté ministériel du 8 mai 2017 autorisant la méthode d'identification proposée par Carrefour Belgium S.A. conformément à l'article 19, § 1^{er}, alinéa 2, 2°, de l'arrêté royal du 27 novembre 2016 relatif à l'identification de l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur base d'une carte prépayée (M.B. 22.05.2017) ;
- l'arrêté ministériel du 31 août 2017 désignant en tant qu'autorité publique l'Office des étrangers du SPF Intérieur conformément à l'article 9, alinéa 2, de l'arrêté royal du 27 novembre 2016 relatif à l'identification de l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée (M.B. 11.09.2017) ;
- l'arrêté ministériel du 22 décembre 2017 autorisant la méthode d'identification proposée par Lycamobile SPRL conformément à l'article 19, § 1^{er}, alinéa 2, 2°, de l'arrêté royal du 27 novembre 2016 relatif à l'identification de l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur base d'une carte prépayée (M.B. 02.01.2018) ;

Par ailleurs, en exécution de la « loi-recours » du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, a été préparé en 2017 et publié en 2018 :

- l'arrêté royal du 26 janvier 2018 fixant la procédure de règlement de litiges mentionnée à l'article 4 de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (M.B. 08.02.2018).

Préparation de la réglementation postale

Le service Marché postal de l'IBPT a notamment pour mission d'évaluer l'opportunité d'adapter le cadre légal et réglementaire postal aux évolutions du marché. Partant du constat que (1) depuis son adoption, il y a plus de 25 ans, la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques a subi de nombreuses modifications (2) à la suite de ces modifications successives, la loi du 21 mars 1991, en ce qu'elle régit le secteur postal pêche par son manque de cohérence, l'IBPT a jugé opportun de préparer un avant-projet de loi dédiée exclusivement aux services postaux. En date du 19 octobre 2017, le Conseil de l'IBPT a publié un avis concernant le projet de loi relative aux services postaux.

La loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux (M.B. 09.02.2018) contient désormais l'essentiel des dispositions législatives pertinentes en matière de services postaux antérieurement contenues dans la loi du 21 mars 1991.

Coordination du contentieux et support juridique

La coordination du contentieux

Le service juridique de l'IBPT assure la coordination des recours en justice visant principalement les décisions adoptées par l'IBPT. Il est également régulièrement demandé à l'IBPT d'assurer le suivi des litiges impliquant l'État belge et portant sur les télécommunications ou les services postaux. Selon les procédures, des échanges peuvent également avoir lieu entre l'IBPT et d'autres autorités fédérées, fédérales ou européennes.

Le service juridique de l'IBPT a poursuivi la mise en état des recours introduits les années précédentes ; certains de ces recours ont fait l'objet de décisions rendues en 2017, à savoir :

1. La Cour des marchés a rendu, en date du 15 mars 2017, un arrêt d'annulation de la décision du Conseil de l'IBPT du 25 août 2016 concernant les tarifs de gros pour les services de terminaison d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée, à la suite des recours introduits par Proximus et 3Stars. Sur la base d'un nouveau modèle de coûts, l'IBPT avait imposé une réduction des tarifs de terminaison sur les opérateurs de téléphonie fixe. Toutefois, l'IBPT n'avait pas consulté ce projet de décision auprès de l'Autorité belge de la concurrence. Selon la Cour des marchés, la loi belge exige pourtant une telle consultation pour les décisions qui imposent, font respecter ou modifient des obligations imposées par une analyse de marché. Étant donné que cette consultation est une exigence formelle substantielle, la Cour des marchés a annulé la décision litigieuse.



2. La Cour des marchés a rendu, le 22 mars 2017, un arrêt actant le désistement de Proximus de son recours contre la décision de l'IBPT d'approbation et de publication du cahier des charges n° 2016/APA/OTF « *One-Time Fees* » et « *Isla Repair* ».
3. La Cour de cassation a rendu, le 23 mars 2017, un arrêt rejetant le pourvoi de Coditel et de l'AIESH contre l'arrêt de la Cour d'appel du 13 mai 2015 rejetant les recours en annulation contre quatre décisions adoptées le 1^{er} juillet 2011 par la CRC (Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques) relativement à l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle. La Cour de cassation a estimé que tous les moyens présentés contre l'arrêt de 2015 manquaient soit en droit, soit en fait, ce qui rend définitif à l'égard des parties requérantes ledit arrêt.
4. La Cour des marchés a rendu, le 19 avril 2017, un arrêt d'annulation de la décision du Conseil de l'IBPT du 20 mai 2014 visant l'imposition d'une amende administrative à Belgacom pour non-respect, pour l'offre de référence WBA VDSL2, de l'obligation de transparence, à la suite du recours introduit par Proximus. Cette décision, qui avait comme base une analyse de marché de 2011, a été annulée pour des raisons de procédure. En effet, la décision d'analyse de marché de 2011 concernant les marchés de haut débit avait été annulée par la Cour d'appel de Bruxelles. Afin d'éviter toute insécurité juridique, la CRC a adopté, le 18 décembre 2014, une décision de réfection de cette analyse de marché, décision qui a également été annulée par la Cour d'appel en date du 29 juin 2016. La Cour des marchés a dès lors constaté que la décision litigieuse du 20 mai 2014 n'avait plus aucun fondement juridique et, partant, a annulé la décision. L'IBPT a interjeté un pourvoi en cassation contre cet arrêt.
5. La Cour des marchés a rendu le 7 juin 2017 un arrêt d'annulation partielle de la décision du Conseil de l'IBPT du 8 août 2013 relative à l'analyse du marché 7 (recommandation 2003) et du marché 6 (recommandation 2007) : ensemble minimal de lignes louées (M7) et fourniture en gros de segments terminaux de lignes louées (M6), à la suite du recours introduit par Proximus. La Cour a tout d'abord souligné qu'il fallait tenir compte de la séparation des pouvoirs et de la marge d'appréciation dont dispose le régulateur dans sa prise de décisions. Proximus reprochait à l'IBPT d'avoir commis des erreurs dans l'analyse de substitution concernant la définition des marchés, et plus particulièrement la substitution entre des produits ayant des vitesses différentes sur le marché pertinent en plaçant tous les produits sur le même marché. Selon la Cour, l'IBPT n'a pas commis d'erreur manifeste d'appréciation à cet égard, et a donc confirmé la décision de l'IBPT dans ses principes. Toutefois, l'un des remèdes imposés par l'IBPT du fait que Proximus soit un opérateur puissant sur le marché en cause, à savoir l'accès des OLO aux *manholes*, est annulé par la Cour, qui a estimé que la cela devait être fondé sur les objectifs fixés par la loi, telle la promotion de la concurrence, et qu'une obligation imposée doit remédier à un problème particulier, ce qui n'était pas le cas en l'espèce.
6. La Cour des marchés a rendu, le 25 octobre 2017, quatre arrêts d'annulation des décisions de la CRC des

11 décembre 2013 et 19 février 2016 concernant les tarifs de gros pour les services d'accès aux réseaux câblés sur les territoires de la Région de Bruxelles-Capitale, de langue française, de langue néerlandaise et de langue allemande. La Cour a néanmoins maintenu pour une durée de 6 mois les effets de ces décisions. La Cour a d'abord analysé les décisions de 2013, pour lesquelles la Commission européenne avait fait des commentaires sur la prise en compte d'un opérateur existant comme référence pour les coûts. Selon les principes généralement applicables, la Cour a estimé que la CRC aurait dû suivre ces remarques, ou à tout le moins expliquer et motiver pourquoi elle ne les a pas suivies. À défaut de cette motivation, la Cour a estimé que la CRC avait violé ses devoirs de diligence et de motivation. Les décisions de 2013 ont donc été annulées. Compte tenu du fait que les décisions de 2016 incluaient en partie une révision des décisions annulées de 2013, la Cour a estimé devoir également, sur cette même base, annuler lesdites décisions de 2016. De plus, la Cour a retenu que les décisions de 2016 étaient fondées sur une décision d'analyse de marché datant de 2011, ayant donc été adoptée depuis plus de trois ans, et qui ne peut donc plus être utilisée comme base juridique pour l'adoption de nouvelles décisions d'exécution selon la Cour. Toutefois, compte tenu du fait que l'annulation de ces décisions de 2013 et 2016 sans mesure d'exécution temporaire entraînerait des conséquences inacceptables sur le plan de la sécurité juridique, la Cour a décidé de maintenir les effets de ces décisions pour une période de 6 mois, jusqu'en avril 2018, notamment en ayant en vue l'adoption d'une nouvelle analyse de marché concernant les marchés concernés pour l'année 2018.

Ceci clôt définitivement ces procédures.

Le service juridique de l'IBPT a également assuré le suivi de nouveaux recours, qui ont tous été introduits en 2017 :

1. bpost a introduit le 26 mai 2017, auprès de la Cour des marchés, un recours en annulation contre la décision de l'IBPT du 21 mars 2017 concernant l'analyse de la proposition tarifaire de bpost pour les tarifs pleins à l'unité pour l'année 2017. La Cour des marchés a rendu, en date du 11 octobre 2017, un arrêt rejetant ce recours de bpost, indiquant notamment que l'IBPT est resté dans le cadre de ses compétences et de la mission légale qui lui a été confiée en vérifiant la conformité de la proposition tarifaire de bpost au principe d'orientation sur les coûts, et que donc aucun excès de pouvoir ne peut lui être reproché. La Cour a également souligné que l'IBPT était tenu, en vertu de la loi, de vérifier le respect simultané de l'abordabilité et de l'orientation sur les coûts et que ces deux principes ont une signification distincte et autonome. La Cour a souligné que l'IBPT a correctement interprété la notion d'orientation sur les coûts en considérant que cette obligation imposait à la fois une limite basse (prix en dessous des coûts) et une limite haute (marge excessive). La Cour a enfin considéré que dans le silence du législateur, il revenait à l'IBPT de déterminer lui-même la hauteur de la marge raisonnable que bpost pouvait tirer du panier des petits utilisateurs, dans l'exercice du pouvoir d'appréciation que la loi lui a accordé, et qu'aucune erreur manifeste d'appréciation ne peut être reprochée à l'IBPT quant au calcul de la marge effectué par l'IBPT et à la détermination du seuil à partir duquel la marge sollicitée par bpost pour l'année 2017 doit être considérée comme déraisonnable.

2. Gridmax et Citymesh ont déposé des requêtes en suspension et annulation auprès de la Cour des marchés contre la décision de l'IBPT du 21 mars 2017 concernant la prolongation des droits d'utilisation de Broadband Belgium. En date du 28 juin 2017, la Cour des marchés a rendu deux arrêts constatant l'accord de l'IBPT de retirer la décision litigieuse et actant les désistements des deux requérantes.
3. Brutélé a introduit, le 3 juillet 2017, devant la Cour des marchés, un recours en annulation contre la décision de l'IBPT du 27 avril 2017 lui imposant une amende administrative pour non-respect du niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques. Le dossier a été mis en état en 2017, et un arrêt est attendu courant 2018.
4. Nethys a introduit, le 3 juillet 2017, devant la Cour des marchés, un recours en annulation contre la décision de l'IBPT du 27 avril 2017 lui imposant une amende administrative pour non-respect du niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques. Le dossier a été mis en état en 2017, et un arrêt est attendu courant 2018.
5. Viasat UK a introduit, le 22 juillet 2017, devant la Cour des marchés, un recours en annulation contre la décision de l'IBPT du 29 juin 2016 concernant les droits d'utilisation d'Inmarsat Ventures Ltd pour éléments terrestres complémentaires. Inmarsat Ventures Ltd a fait intervention volontaire aux côtés de l'IBPT dans le cadre de ce recours. Le dossier a été mis en état en 2017, et un arrêt est intervenu le 14 mars 2018.
6. Plusieurs communes wallonnes ont cité en intervention forcée l'État belge dans le cadre de litiges les opposant à la SPRL Mosaic, opérateur ayant obtenu le 22 mai 2013 une licence individuelle postale et l'exploitant sous la dénomination TBC-Post. Ces litiges, à l'initiative de la SPRL Mosaic, concernent la problématique des marchés publics postaux des communes attraites. L'IBPT a décidé de faire intervention volontaire auprès de l'État belge dans le cadre de ces litiges.

Le service juridique de l'IBPT a également poursuivi l'exécution du marché public attribué en 2014 pour le suivi de divers dossiers de récupérations de créances dues à l'IBPT.

Le support juridique des actes de l'IBPT

Le service juridique est 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.

Le service rend également des avis ou remet des analyses de sa propre initiative ou en réponse à des demandes internes. Par exemple, le service est associé à l'attribution des marchés publics de l'IBPT, ainsi qu'au suivi des marchés publics en général.

4.8. LE SERVICE BUDGET ET COMPTABILITÉ

La politique budgétaire interne vise à protéger de manière souple et fonctionnelle la saine structure financière de l'IBPT, à pouvoir honorer tous les engagements en cours et par là, à pouvoir réagir de manière rapide à des changements de priorités. La politique budgétaire est également conçue afin de garantir l'autonomie de l'IBPT.

La tâche principale du service est constituée :

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

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

Ses fonctions principales sont :

- la perception correcte des recettes et le paiement exact des dépenses ;
- la gestion correcte des comptes financiers de l'IBPT, tant sur le plan des recettes que des dépenses ;
- le contrôle comptable des opérations financières ;
- l'établissement des comptes annuels de l'IBPT.

Plus particulièrement, la gestion financière de l'IBPT vise également à garantir un lien automatique entre la politique d'achat et les engagements financiers, d'une part, et le contrôle financier portant sur ceux-ci, d'autre part.



5

ÉTATS FINANCIERS ET COMPTES ANNUELS

5.1. L'IBPT ET LES SERVICES DE MÉDIATION

Ci-dessous, les comptes de l'IBPT et ceux des deux services de médiation. Les services de médiation sont des instances indépendantes mises sur pied pour traiter les plaintes des consommateurs à l'égard des opérateurs des secteurs concernés ; l'intervention de l'Institut se limite à mettre du personnel à disposition de ces deux organismes et à un soutien logistique aux niveaux achats, comptabilité et budget.

COMPTES DE L'IBPT - 2017

RECETTES	euros	DÉPENSES	euros
Remboursements	153 698	Personnel	25 406 740
Droits des licences et de contrôle pour radiocommunications privées	20 632 076	Fonctionnement	6 006 474
Droits des licences publiques	43 221 762	Dépenses d'investissements	1 128 645
Poste	2 909 157	Organisations de coordination	1 676 484
Divers	53 066	Trésor	73 452 078
Prestations pour compte de tiers	13 140	CF/RT	2 564 999
TOTAL	66 982 899	TOTAL	110 235 420

En 2017, les recettes sont un peu inférieures à celles de 2016 (€ 1,8 million). Ceci s'explique par des droits pour radiocommunications privées en diminution, une conséquence d'une adaptation tarifaire.

Sur le plan des dépenses, les frais en personnel sont en hausse, ce qui provient du fait que le mois de décembre a de nouveau été pris en compte dans l'année budgétaire en cours. Ce faisant, 13 mois ont été payés en 2017.

Le versement au Trésor effectué en 2017 a été significativement et à titre unique plus élevé que de coutume, les années antérieures ayant pu faire l'objet d'un décompte définitif dans le montant à verser au Trésor.

COMPTES DU SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL - 2017

RECETTES	euros	DÉPENSES	euros
Remboursements	--	Personnel	1 655 080
Prestations pour compte de tiers (participation du secteur)	1 794 319	Fonctionnement	173 420
		Dépenses d'investissements	90 227
		Organisations de coordination	300
TOTAL	1 794 319	TOTAL	1 919 026

COMPTES DU SERVICE DE MÉDIATION POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS - 2017

RECETTES	euros	DÉPENSES	euros
Remboursements	81 669	Personnel	2 059 715
Prestations pour compte de tiers (participation du secteur)	2 224 855	Fonctionnement	273 000
Autres	22 967	Dépenses d'investissements	54 726
		Organisations de coordination	300
TOTAL	2 329 491	TOTAL	2 387 741

5.2. COMPTES ANNUELS DES FONDS POUR LES SERVICES UNIVERSELS

Aucun fonds universel n'a été activé.

6.1. BILAN DU PLAN OPÉRATIONNEL 2017

6

ANNEXES

AXE STRATÉGIQUE « CONCURRENCE »	
1. Amélioration de la concurrence durable et des investissements	
Monitoring du marché des communications électroniques	Fiche réalisée
Publication d'un observatoire postal 2016	Fiche réalisée
Modernisation de la réglementation postale secondaire	Fiche réalisée
Marché de la terminaison mobile	Fiche réalisée
Marché de la terminaison fixe	Fiche réalisée
Accès et départ d'appel téléphonie fixe	Fiche réalisée
Analyse de marché accès de gros aux réseaux large bande et radiodiffusion	Fiche réalisée
Mise à jour des offres de référence des câblo-opérateurs concernant la compatibilité des modems	Fiche réalisée
Détermination des <i>One-Time Fees</i>	Fiche réalisée
Développement d'un instrument de démonstration des ciseaux tarifaires	Fiche réalisée

2. Stimuler l'innovation	
Rapport sur le contrôle en Belgique du Règlement « Neutralité de l'internet »	Fiche réalisée
Analyse des obstacles au développement de l'e-commerce et transparence des tarifs en matière de colis postaux	Fiche réalisée

AXE STRATÉGIQUE « UTILISATEURS »	
1. Contribuer à l'information transparente des utilisateurs et promouvoir l'inclusion sociale	
Informations sur le changement plus facile d'opérateur fixe ou d'offre groupée « Easy Switch »	Fiche réalisée
Étude de comparaison à l'échelle internationale des prix des services de communications électroniques sur le marché résidentiel	Fiche non réalisée
Étude de comparaison à l'échelle internationale des prix des services de communications électroniques sur le marché non résidentiel	Fiche réalisée
Comparaison tarifaire nationale des services de communications électroniques	Fiche en cours
Aperçu en ligne des points postaux	Fiche réalisée
Comparateur tarifaire des services de communications électroniques	Fiche en cours
Baromètre de qualité des services de communications électroniques	Fiche réalisée
Contrôle du respect des articles 122 et 123 LCE	Fiche en cours
Enquête sur la perception du fonctionnement du marché des communications électroniques	Fiche réalisée
Contrôle du respect du cadre réglementaire postal	Fiche réalisée
Enquête de satisfaction de la clientèle de bpost et le contrôle de celle-ci	Fiche en cours
Amélioration de la mise à disposition des données d'abonnés aux fournisseurs de services de renseignements téléphoniques et d'annuaires téléphoniques	Fiche réalisée
Contrôle des prix des produits appartenant au service postal universel	Fiche réalisée
Étude d'impact des règles de protection des consommateurs	Fiche réalisée

2. Assurer un environnement fiable	
Améliorer la transparence quant à la qualité des réseaux mobiles	Fiche en cours
Infrastructures critiques	Fiche réalisée
Optimaliser le processus de réaction en cas de crise	Fiche réalisée
Améliorer la qualité de la couverture des réseaux mobiles aux frontières	Fiche reportée

AXE STRATÉGIQUE « RESSOURCES RARES »	
1. Gérer les ressources rares	
La préparation de la mise aux enchères de la bande 700 MHz	Fiche en cours
Adaptation du plan de numérotation aux évolutions sur le long terme sur le marché	Fiche réalisée
La publication d'une communication concernant l'introduction de la 5G	Fiche en cours
Refarming des bandes aéronautiques en 8,33 kHz	Fiche réalisée
La préparation de la mise aux enchères des bandes de fréquences 2G et 3G	Fiche en cours

AXE STRATÉGIQUE « FONCTIONNEMENT EFFICACE »	
1. Assurer un fonctionnement accessible	
Communication efficace avec toutes les parties prenantes	Fiche réalisée
Renouveau du site Internet de l'IBPT	Fiche en cours
Services Maritime et Aéronautique	Fiche reportée
Service Radioamateur	Fiche en cours
Participation aux organes de concertation nationale et internationale	Fiche réalisée

2. Être un employeur attractif	
Plan opérationnel interne	Fiche réalisée



6.2. RAPPORT SUR LE CONTRÔLE VISÉ À L'ARTICLE 21 DE LA LOI DU 17 JANVIER 2003

Cette disposition envisage le cas où l'IBPT possède des indices indiquant une infraction à la législation ou à la réglementation dont l'Institut contrôle le respect ou aux décisions prises par l'Institut en exécution de cette législation ou réglementation.

1. Le 17 octobre 2017, l'IBPT a imposé à Lycamobile une amende de € 25 000 pour avoir enfreint les règles en matière d'itinérance. En obligeant ses clients en itinérance à utiliser l'onéreux plan tarifaire « Pay as You Go », Lycamobile avait de facto imposé un supplément pour l'itinérance. Or, depuis le 15 juin 2017, les tarifs pour l'itinérance au sein de l'UE ne pouvaient plus différer des tarifs nationaux. Les communications dans d'autres États membres de l'UE doivent par conséquent être soumises au tarif national. Il existe deux exceptions à ce principe ; les opérateurs peuvent définir des limites d'utilisation afin d'éviter les abus. Les opérateurs peuvent également demander une dispense lorsque l'alignement des tarifs d'itinérance sur les tarifs nationaux représente pour eux un problème réel et sérieux. Lycamobile n'a toutefois pas fait appel à ces exceptions ; par contre, l'IBPT a constaté que Lycamobile ne facturait pas à ses clients ayant recours à l'itinérance dans l'UE les tarifs belges habituels, mais bien les tarifs appliqués par Lycamobile pour « Pay as You Go », et que ce plan était le seul chez Lycamobile à permettre l'itinérance. Toutefois, « Pay as You Go » s'est révélé plus cher que les autres offres de Lycamobile ; donc les clients de Lycamobile ont dû payer un montant bien plus élevé pour l'itinérance que pour leurs communications nationales. Ceci est contraire à la réglementation européenne en la matière.
2. Alerté par l'IBPT à plusieurs reprises du caractère irrégulier de ses tarifs d'itinérance, Lycamobile n'a pas réagi avant la mi-septembre, après avoir soumis ses clients à des tarifs d'itinérance non conformes à la législation en vigueur. Après avoir entendu l'opérateur oralement et par écrit, l'IBPT l'a condamné au paiement d'une amende. Mi-septembre, Lycamobile a modifié ses tarifs d'itinérance. Cela ne change toutefois rien au fait que les clients de Lycamobile ont été soumis pendant l'été à des tarifs d'itinérance qui n'étaient pas conformes à la législation en vigueur. Par conséquent, ces adaptations n'ont pas influencé la décision de l'IBPT concernant l'imposition d'une amende.
3. Le 28 novembre 2017, l'IBPT a condamné Lycamobile à une amende administrative d'un montant de € 12 500 pour manque de collaboration avec le Service de médiation pour les télécommunications. Après que le Service de médiation pour les télécommunications et l'IBPT eurent incité par écrit l'opérateur à prendre au sérieux les plaintes introduites auprès du médiateur et à leur réserver le traitement adéquat, l'IBPT a reçu fin juin une liste de 13 dossiers récents (postérieurs donc au courrier de l'IBPT) de laquelle il ressortait que la collaboration avec le service de médiation était encore médiocre. L'IBPT a alors mis l'opérateur en demeure

pour non-respect des articles 136 de la LCE et 43bis, § 5, de la loi du 21 mars 1991 étant donné que Lycamobile ne répondait pas aux plaintes auprès du Service de médiation et que, dans un certain nombre de dossiers, l'opérateur n'exécutait pas les recommandations devenues obligatoires. Lycamobile a déclaré que les plaintes avaient été reçues par le mauvais service et en conséquence, n'avaient pas été traitées. L'IBPT n'a pas suivi ce point de vue : Lycamobile est libre de choisir lui-même son fonctionnement interne, y compris le traitement des plaintes. Lorsqu'une personne ou une organisation contacte Lycamobile via une adresse valable, qu'il s'agisse d'une adresse physique ou d'une adresse e-mail appartenant indéniablement à Lycamobile, veiller à ce que le courrier en question arrive auprès de la bonne personne ou du service compétent et soit dûment traité relève néanmoins de la responsabilité de Lycamobile. La collaboration avec les instances compétentes, qu'il s'agisse de l'IBPT ou du Service de médiation, ne peut pas dépendre de l'organisation interne d'un opérateur. Au contraire, il s'agit d'une obligation légale qui incombe à chaque opérateur et qui doit dès lors être respectée.

Dans ce sens, il est donc inimaginable qu'un opérateur puisse se référer à son organisation interne pour justifier l'absence ou le manque de réponses à des courriers et e-mails. Pour ces raisons, une amende administrative d'un montant de € 12 500 a été imposée.

4. Le 27 avril 2017, l'IBPT a imposé une amende de € 136 800 à VOO en raison de l'absence de la mention du volume de données Internet consommées sur ses factures mensuelles pour l'internet large bande fixe. Ceci était apparu lors d'un contrôle mené par l'IBPT sur les factures de Brutélé et de Nethys, qui commercialisent tous deux l'offre de VOO sur le marché des télécommunications. Depuis le 1^{er} février 2014, les opérateurs de télécommunications sont tenus de mentionner le volume de données Internet sur chaque facture se rapportant entièrement ou partiellement aux services d'accès à Internet (article 4/1 de l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 « facture de base »). Malgré l'obligation légale claire, un contrôle a montré que VOO n'intégrait pas cette mention dans ses factures pour l'internet fixe, lorsqu'un abonné restait dans les limites du volume Internet autorisé, ou lorsqu'il bénéficiait d'une offre Internet « illimitée ». Une simple mention du volume consommé dans l'espace personnel du client de l'opérateur n'est pas suffisante pour l'IBPT pour se conformer à l'obligation légale.

Les informations obligatoires légales à fournir sur la facture sont utiles pour le consommateur afin d'effectuer le bon choix en matière d'offre Internet. C'est également le cas dans le cadre d'un volume « illimité » de données Internet, car il existe peut-être des offres Internet comprenant un volume limité de données, à un prix inférieur, qui pourraient répondre aux besoins de l'utilisateur.

En tenant compte notamment de la longue durée de l'infraction, l'IBPT a imposé une amende de € 96 800 à Nethys (qui dessert une grande partie du territoire en Wallonie) et une amende de € 40 000 à Brutélé (principalement actif en Région de Bruxelles-Capitale).

5. Des manquements identiques ou semblables ont également été constatés chez deux autres opérateurs : il s'agissait de SFR (là aussi en infraction depuis le 1^{er} février 2014) et Orange Belgium (à propos de son offre pour l'internet fixe lancée en septembre 2016 et qui utilise les réseaux des câblo-opérateurs). Dans deux décisions du 12 octobre 2017, l'IBPT a imposé une amende de € 25 000 à SFR et une amende de € 10 000 à Orange Belgium.

Tous les opérateurs ont également dû prouver qu'ils avaient pris les actions nécessaires afin de se conformer à l'obligation légale. Ce qui était bien le cas.

6.3. LISTE DES PUBLICATIONS DU CONSEIL DE L'IBPT EN 2017

Date	Titre
DÉCISIONS	
26-12-2017	Décision abrogeant la décision du 11 juillet 2007 établissant les lignes directrices relatives à l'évaluation des effets de ciseaux tarifaires
14-12-2017	Décision concernant les seuils et les modalités de notification d'incidents de sécurité dans le secteur des communications électroniques
17-10-2017	Décision visant l'imposition d'une amende administrative à Lycamobile pour non-respect des articles 6bis et 6sexies, alinéa 3, du Règlement Itinérance
12-10-2017	Version non confidentielle de la décision concernant l'imposition d'une amende administrative à Coditel Brabant SPRL pour le non-respect de l'article 4/1 de l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques
12-10-2017	Version non confidentielle de la décision concernant l'imposition d'une amende administrative à Orange Belgium SA pour le non-respect de l'article 4/1 de l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques
03-10-2017	Décision concernant les conditions techniques et opérationnelles relatives aux services de communications mobiles à bord des navires
26-09-2017	Décision concernant l'inventaire et la classification des produits et services fournis par le prestataire du service universel pour l'année 2015
26-09-2017	Décision relative aux interfaces radio B08 (1 à 4), B09 (1 à 5), B12 (1 à 7), D01-01, D02 (1 à 27) et D03 (1 et 2) et à l'abrogation de l'interface radio B10-13
11-09-2017	Décision concernant la coexistence entre les opérateurs 4G dans la bande 2500-2690 MHz et les radars dans la bande 2700-2900 MHz
14-07-2017	Traduction de la version non confidentielle de la décision concernant l'imposition d'une amende administrative à Citymesh NV pour non-respect de la décision du Conseil de l'IBPT du 7 mai 2015
14-07-2017	Décision concernant la possibilité de facturation par Mundio Mobile de frais supplémentaires sur base de l'article 6 quater du règlement (UE) no 531/2012 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2012
27-06-2017	Décision concernant le retrait de la décision du 21 mars 2017 concernant la prolongation des droits d'utilisation de Broadband Belgium
26-05-2017	Analyse de marché terminaison mobile (2017)
24-05-2017	Décision concernant la possibilité de facturation par Nethys de frais supplémentaires sur base de l'article 6quater du règlement (UE) no 531/2012 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union, tel que modifié par le règlement (UE) 2015/2120 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015



02-05-2017	Décision relative à la communication de la vitesse d'une connexion fixe ou mobile à haut débit	29-08-2017	Consultation relative au projet de décision du 29 août 2017 concernant la détermination du plan de numérotation en matière de communications IoT et eCall
02-05-2017	Décision concernant les conditions techniques et opérationnelles relatives aux services de communications mobiles à bord des aéronefs	11-08-2017	Consultation organisée à la demande du ministre compétent pour les télécommunications concernant la bande de fréquences 1427-1517 MHz
27-04-2017	Version non confidentielle de la décision concernant l'imposition d'une amende administrative à Nethys pour le non-respect de l'article 4/1 de l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques	14-07-2017	Projet de décision concernant les seuils et les modalités de notification d'incidents de sécurité
27-04-2017	Version non confidentielle de la décision concernant l'imposition d'une amende administrative à Brutélé pour le non-respect de l'article 4/1 de l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques	07-07-2017	Consultation concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle
25-04-2017	Autorisation pour la fourniture de services de médias audiovisuels - Canal Maroc 1	13-06-2017	Consultation concernant le projet de plan opérationnel 2017
10-04-2017	Décision concernant les droits d'utilisation de Broadband Belgium dans la bande de fréquences 10,5 GHz	07-06-2017	Consultation organisée à la demande du ministre compétent pour les télécommunications concernant la bande de fréquences 3400-3800 MHz
21-03-2017	Décision concernant l'analyse de la proposition tarifaire de bpost des tarifs pleins à la pièce pour l'année 2017	23-05-2017	Consultation organisée à la demande du ministre compétent pour les télécommunications concernant les bandes de fréquences 900 MHz, 1800 MHz, 2 GHz, 700 MHz et 1400 MHz
21-03-2017	Décision concernant la prolongation des droits d'utilisation de Broadband Belgium	19-05-2017	Consultation relative au projet de décision relative aux interfaces radio B08 (1 à 4), B09 (1 à 5), B12 (1 à 7), D01-01, D02 (1 à 27) et D03 (1 et 2) et à l'abrogation de l'interface radio B10-13
21-03-2017	Décision relative aux interfaces radio A01 à A05, B01, B04, B11, B13 et B17	17-05-2017	Consultation concernant le projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 18 décembre 2009 relatif aux communications radioélectriques privées et aux droits d'utilisation des réseaux fixes et des réseaux à ressources partagées
16-01-2017	Décision concernant la composition du collège visé par l'arrêté royal du 5 mai 2006 fixant une procédure de conciliation devant l'Institut belge des services postaux et des télécommunications pour l'année 2017	09-05-2017	Consultation organisée à la demande du ministre compétent pour les télécommunications du 9 mai 2017 concernant le projet d'arrêté royal relatif à l'envoi d'un message texte court en cas de danger imminent ou de catastrophe majeure

CONSULTATIONS

28-12-2017	Consultation concernant l'analyse du marché pour la terminaison d'appel fixe
28-12-2017	Projet de décision marchés d'accès et de départ d'appel téléphonie fixe
27-12-2017	Consultation concernant les microphones sans fil et autres équipements utilisés dans la bande 470-862 MHz pour une utilisation à partir du 1 ^{er} janvier 2020
14-12-2017	Projet de décision concernant les interfaces radio pour les faisceaux hertziens numériques
04-12-2017	Consultation concernant le projet de plan opérationnel 2018
01-12-2017	Consultation concernant le projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant l'octroi à Citymesh de droits d'utilisation provisoires pour l'établissement et l'exploitation d'une installation émettrice dans la zone économique de Belgique en mer du Nord
27-09-2017	Consultation organisée à la demande du ministre compétent pour les télécommunications concernant l'automatisation du simulateur tarifaire
12-09-2017	ERGP - Consultation publique concernant l'« <i>ERGP Work Programme 2018</i> »
29-08-2017	Consultation organisée à la demande du ministre compétent pour les télécommunications concernant le projet d'arrêté ministériel autorisant une exception au principe contenu à l'article 8, alinéa 1 ^{er} , de l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros

COMMUNICATIONS

27-12-2017	Communication concernant le monitoring du service universel dans le domaine des télécommunications 2016-2017
26-12-2017	Communication concernant les lignes directrices pour l'application de tests de compression de marge
20-12-2017	Communication concernant le contrôle des prestataires de services postaux effectué par l'IBPT en 2017
19-12-2017	Communication concernant l'observatoire du marché des activités postales en Belgique pour 2016
14-12-2017	Communication concernant les conditions tarifaires auxquelles les numéros 078 doivent répondre pour encore pouvoir être utilisés par les services clientèle des entreprises B2C
26-11-2017	Communication concernant la liste des opérateurs postaux titulaires d'une licence individuelle

6.4. GLOSSAIRE

ABC : Autorité belge de la concurrence

ARN : Autorité réglementaire nationale

B2B : *Business-to-Business* (communications d'entreprises s'adressant à d'autres entreprises)

B2C : *Business-to-Consumer* (communications d'entreprises s'adressant aux consommateurs)

BCSS : Banque carrefour de la Sécurité sociale

BEREC : *Body of European Regulators for Electronic Communications* (voir ORECE)

BROBA : *Belgacom Reference Offer Bitstream Access*

BRUO : *Belgacom Reference Unbundling Offer*

C2X : *Consumer-to-Consumer* ou *Consumer-to-Business* (communications de consommateurs s'adressant soit à d'autres consommateurs ou à des entreprises)

CEN : Comité européen de normalisation

CEPT : Conférence européenne des administrations des postes et télécommunications

CERP : Comité européen de réglementation postale

COCOM : *Communications Committee*

CRC : Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques

DAS : *Distributed Antenna System*

DECT : *Digital Enhanced Cordless Telephone*

DG : Direction générale

DSM : *Digital Single Market*

ERGP : *European Regulators Group for Postal services* (Groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux)

GOC : *General Operator's Certificate*

GMDSS : *Global Maritime Distress and Safety System*

HAREC : *Harmonised Amateur Radio Examination Certificate*

IRG : *Independent Regulators Group*

LCE : Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

LEGBAC : *Limited Exploratory Group on Broadcasting to Aeronautic Compatibility*

LoI : *Letter of Intention*

M.B. : Moniteur belge

M2M : *Machine to Machine*

NCS : Service national de contrôle du spectre

ORECE : Organe des régulateurs européens des communications électroniques

PMSE : *Program Making and Special Events*

RED : *Radio Equipment Directive* (directive 2014/53/UE du 16 avril 2014)

RISS : *Radio Infrastructure Site Sharing*

ROC : *Restricted Operator's Certificate*

RSC : *Radio Spectrum Committee*

RSPG : *Radio Spectrum Policy Group*

R&TTE : *Radio and Telecommunications Terminal Equipment*

SRC : *Short Range Certificate*

TC : *Technical Committee*

UPU : *Universal Postal Union* (Union postale universelle)

VHF : *Very High Frequencies*

VRM : *Vlaamse Regulator voor de Media*

WBA : *Wholesale Broadband Access*

xDSL : *Digital Subscriber Line*

6.5. ADRESSES UTILES

Autorité belge de la concurrence

City Atrium,
Rue du Progrès, 50
1210 Bruxelles
Tél. 02 277 52 72
Fax 02 277 53 23
info@bma-abc.be
<https://www.abc-bma.be/fr>

SPF Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie

City Atrium C
Rue du Progrès, 50
1210 Bruxelles
Tél. 0800 120 33
Fax 0800 120 57
info.eco@economie.fgov.be
<http://www.economie.fgov.be>

Comité consultatif pour les télécommunications

Ellipse Building – Bâtiment C
Boulevard du Roi Albert II, 35
1030 Bruxelles
Tél. 02 226 87 58
Fax 02 223 88 77
piet.steeland@ibpt.be
<http://www.cct-rct.be>

Comité consultatif pour les services postaux

Ellipse Building – Bâtiment C
Boulevard du Roi Albert II, 35
1030 Bruxelles
Tél. 02 226 87 65
Fax 02 223 88 77
aurélie.seghers@ibpt.be
www.ccsrp-rcp.be

Service de médiation pour les télécommunications

Boulevard du Roi Albert II, 8 boîte 3
1000 Bruxelles
Tél. 02223 06 06
Fax 02219 77 88
plaintes@mediateurtelecom.be
www.ombudsmantelecom.be

Service de médiation pour le secteur postal

Boulevard du Roi Albert II, 8 boîte 4
1000 Bruxelles
Tél. 02 221 02 30
Fax 02 221 02 44
info@smspo.be
www.smspo.be

Conseil supérieur de l'audiovisuel

Boulevard de l'Impératrice, 13
1000 Bruxelles
Tél. 02 349 58 80
Fax 02 349 58 97
info@csa.be
www.csa.be/

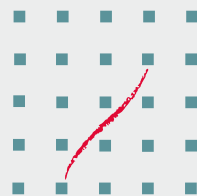
Medienrat der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens im Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens

Gospertstraße 42
4700 Eupen
Tel. 087 59 63 00
Fax: 087 55 28 91
info@medienrat.be
<http://www.medienrat.be/>

Vlaamse Regulator voor de Media

Koning Albert II-laan, 20 - bus 21
1000 Brussel
Tél. 02 553 45 04
Fax 02 553 45 06
vrm@vlaanderen.be
<http://www.vlaamseregulatormedia.be>





I B P T

