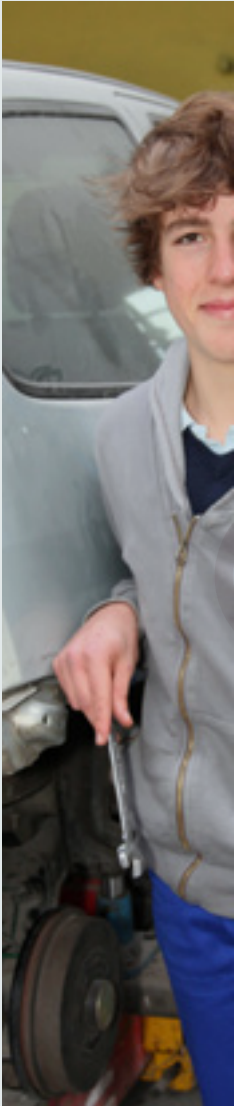
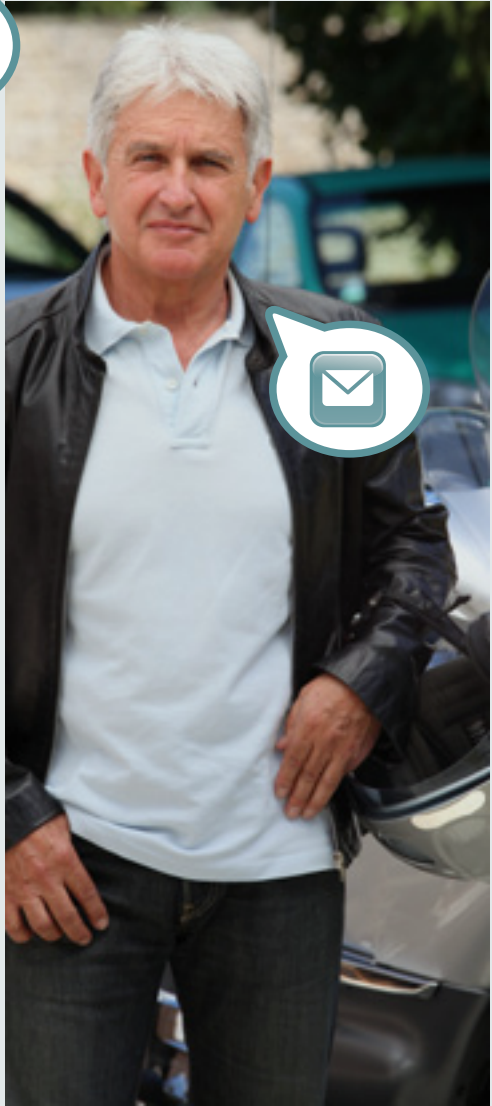


I B P T

RAPPORT  
ANNUEL  
2016





# 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 . . . . .	9
1.2.3. Les valeurs . . . . .	10
1.2.4. Les axes stratégiques. . . . .	10
1.3. Chiffres clés . . . . .	10
1.3.1. Secteur des communications électroniques . . . . .	10
1.3.2. Secteur postal . . . . .	13

2. RAPPORT DES ACTIVITÉS MENÉES EN 2016 . . . . .	17
---	----

## 3. COMPTE-RENDU DES OPÉRATIONS DES SERVICES OPÉRATIONNELS

3.1. Gestion du spectre électromagnétique, licences et fréquences . . . . .	32
3.2. Gestion relative aux opérateurs de services de communications électroniques . . . . .	37
3.3. Utilisation partagée de sites d'antennes . . . . .	38
3.4. Contrôles assurant un spectre libre d'interférences . . . . .	39
3.5. Gestion opérationnelle du plan de numérotation . . . . .	40





#### 4. RAPPORT DES SERVICES HORIZONTAUX

4.1. Le service du Greffe . . . . .	42
4.2. Le service Communication . . . . .	43
4.3. Le service Traduction . . . . .	43
4.4. Le service IT . . . . .	43
4.5. Le service Ressources humaines, Personnel et Formation . . . . .	44
4.6. Le service des Relations internationales . . . . .	45
4.7. Le service juridique . . . . .	48
4.8. Le service Budget et Comptabilité . . . . .	50

#### 5. ÉTAT FINANCIER ET COMPTES ANNUELS

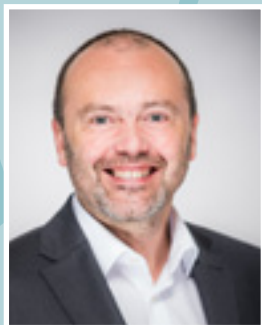
5.1. L'IBPT et les services de médiation . . . . .	52
5.2. Comptes annuels des fonds pour les services universels . . . . .	53

#### 6. ANNEXES

6.1. Bilan du plan opérationnel 2016 . . . . .	54
6.2. Rapport sur le contrôle visé à l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003 . . . . .	56
6.3. Liste des publications du Conseil de l'IBPT en 2016	
Décisions . . . . .	56
Consultations . . . . .	56
Communications . . . . .	57
Avis . . . . .	58
Communiqués de presse. . . . .	58
6.4. Glossaire . . . . .	59
6.5. Adresses utiles . . . . .	60



*Axel Desmedt*



*Jack Hamande*



*Luc Vanfleteren*



*Michel Van Bellinghen*

# Messagerie du Conseil

Le 22 mars 2016 a été marqué de façon tragique par les attentats terroristes. Sous la charge de milliers d'appels simultanés, les réseaux mobiles saturaient, devenant inutilisables dans ces heures si éprouvantes. En collaboration avec les opérateurs de réseaux, les services d'urgence, de police et de secours ainsi qu'avec les autres autorités concernées, l'IBPT a analysé les problèmes apparus lors de cette crise. Plusieurs mesures ont été prises : la capacité des réseaux a été renforcée, le réseau ASTRID utilisé par les services de secours a été doté d'une capacité de fréquence supplémentaire, et les opérateurs ont pris des mesures afin de réduire l'impact d'une éventuelle brusque surcharge. De plus, la Région bruxelloise et les opérateurs ont convenu d'un assouplissement des normes d'émission lors de situations de crise et des numéros utilisés par une série de personnes et de services importants ont été définis comme prioritaires sur les réseaux. La fin de l'anonymat des cartes prépayées a été décrétée par le Gouvernement et le Parlement.

Les pénibles circonstances évoquées ci-dessus ont rappelé le caractère vital de l'accès pour tous à des informations de qualité. En 2016, l'IBPT a beaucoup œuvré afin d'éclairer au mieux les utilisateurs de services de communications électroniques ; des atlas cartographiant les couvertures des opérateurs fixes et mobiles, ainsi qu'un baromètre leur permettant de comparer des indicateurs de qualité de différents opérateurs sont venus compléter l'outil de comparaison tarifaire dans l'éventail de ressources placées à la disposition des utilisateurs finals. Ces instruments comparatifs ont également vocation à stimuler la concurrence entre opérateurs sur le volet de la qualité. Les cartes de l'atlas ont ainsi permis d'accélérer la couverture 4G dans notre pays.

La concurrence au bénéfice de l'utilisateur est l'objectif auquel l'IBPT continue à s'atteler et ceci malgré la consolidation croissante du marché, notamment en raison du rachat de BASE et SFR par Telenet. Dans ce contexte, les analyses de marché sont l'outil principal du régulateur, permettant de stimuler la concurrence ou de remédier à des situations de

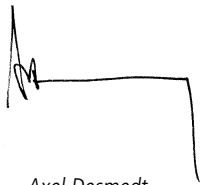
position dominante (SMP) sur le marché. En 2016, l'IBPT a ainsi œuvré avec les autres membres de la CRC (Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques) à l'adoption de tarifs d'accès révisés pour Brutélé, Nethys (VOO) et Telenet, facturés aux opérateurs qui souhaitent fournir via le câble des services de télévision et d'Internet à haut débit. La décision tarifaire est entrée en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> mai 2016 et a permis à Orange de se lancer en tant que nouvel acteur sur le marché fixe avec une offre Internet et TV. L'IBPT a également adopté une décision visant à réduire les tarifs de gros de terminaison sur les réseaux fixes (un marché sur lequel chaque opérateur fixe dispose d'un monopole).

Sur le marché postal, conformément à ce qui avait été annoncé dans le plan opérationnel, l'IBPT a analysé en détail le respect de l'orientation sur les coûts dans le contexte de la demande de bpost d'augmenter le prix des produits du service universel repris dans le panier du petit utilisateur. À l'issue d'une analyse détaillée et d'un débat contradictoire, l'IBPT a pour la première fois refusé d'approuver l'augmentation demandée par bpost au vu des marges retenues par bpost sur ce segment du service universel. Le contrôle de qualité sur le service universel est également une tâche importante de l'IBPT. L'année 2016 a sur ce point été marquée par l'imposition d'obligations d'investissements pour bpost qui n'a pas atteint les normes de qualité requises par la réglementation, et ceci pour la première fois depuis de nombreuses années.

Les missions de l'IBPT comprennent également un important volet relatif à la gestion des ressources rares, dont l'État belge est propriétaire et que l'IBPT administre. Ainsi, l'IBPT a débuté les préparatifs de l'organisation de la mise aux enchères des licences pour les bandes de fréquences 2G et 3G, dont la validité viendra à échéance en 2021. Des travaux préparatoires ont également été menés en vue de la mise à disposition de la bande 700 MHz, l'une des bandes de fréquences choisies pour introduire la technologie mobile 5G en Europe. L'IBPT a formulé des recommandations au Gouvernement concernant les conditions et mécanismes d'attribution, notamment en tenant compte du besoin de stimuler l'investissement dans un cadre prévisible mais également l'innovation et la concurrence.

L'IBPT s'est également penché concrètement sur le rôle que jouent les OTT<sup>1</sup> dans l'écosystème en insistant qu'un OTT se doit de respecter le cadre juridique qui lui est applicable. Ainsi, l'IBPT a notamment demandé à Skype de se notifier en tant qu'opérateur au regard de son service SkypeOut qui doit être considéré comme un service de communications électroniques. Le rôle des OTT dans le secteur des communications électroniques est croissant et l'IBPT souhaite faire respecter un level playing field par rapport à ces nouveaux acteurs sans toutefois restreindre la dynamique innovante qu'ils apportent au marché.

Ces activités ont pu être menées à bien grâce à l'implication de tous les membres du personnel de l'IBPT. Les membres du Conseil leur adressent leurs remerciements à toutes et tous, au sein des départements techniques, dans les différentes équipes d'analystes et parmi les services de support.



Axel Desmedt



Jack Hamande



Luc Vanfleteren



Michel Van Bellinghen

<sup>1</sup> « Over-the-top » (OTT). Dans son rapport BoR (16) 35 (« Report on OTT services »), le BEREC (Body of European Regulators of Electronic Communications) définit un service OTT comme étant « du contenu, un service ou une application fourni à l'utilisateur final par le biais de l'Internet public » (traduction libre).





## 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 à Bruxelles-Capitale** et veille à ce que les opérateurs dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale 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.**

- Au niveau belge, l'IBPT est régulièrement en relation avec la Chambre des représentants et le ministre fédéral en charge des postes et des télécommunications. De même, l'IBPT collabore-t-il avec l'Autorité belge de la Concurrence (ABC) : l'article 55 de la LCE<sup>2</sup> détermine que l'IBPT demande à l'ABC son avis<sup>3</sup> 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 médiation<sup>4</sup> sont des partenaires naturels dans le domaine de la promotion des intérêts des utilisateurs. En compagnie des 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.

<sup>2</sup> Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

<sup>3</sup> L'Auditorat (service d'instruction) et le Collège de la concurrence composent l'ABC. En 2016, l'IBPT n'a transmis aucun projet de décision à l'ABC.

<sup>4</sup> Le Service de médiation pour les télécommunications et le Service de médiation pour le secteur postal belge.

L'IBPT assure également le secrétariat de deux comités consultatifs (le Comité consultatif pour les services postaux et le Comité consultatif pour les télécommunications).

- Au niveau européen, l'IBPT coopère pleinement avec de nombreuses instances. Parmi celles-ci, la Commission européenne<sup>5</sup>, 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 le Body of European Regulators of Electronic Communications (BEREC).
- 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).

Vous trouverez plus d'informations sur ces activités européennes et internationales aux pages 45 et suivantes.

### 1.1.2. Contrôle démocratique

L'IBPT est un organisme indépendant ; le législateur y a veillé dans la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur. Toutefois, l'IBPT mène ses activités en totale transparence, et en conformité avec différents mécanismes de contrôle démocratique :

- Le Conseil de l'IBPT rédige tous les trois ans un plan stratégique dont la version finale est présentée à la Chambre des représentants. Sur cette base, le Conseil élabore 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'IBPT peuvent être contestées devant la Cour d'appel de Bruxelles. La Cour d'appel 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.

### 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 2016, douze plaintes ont été reçues et traitées. Quatre d'entre elles concernaient la procédure relative à l'examen d'un droit éventuel à un tarif téléphonique social. L'automatisation accrue du processus a bien eu une influence positive sur le traitement des dossiers telle qu'espérée. Sept plaintes avaient trait au pool Attributions ; le temps de traitement de divers types de licences de radiocommunication était au centre des préoccupations. Enfin, le service Contrôles – Équipements a fait l'objet d'une plainte, transmise par le médiateur fédéral : la procédure

<sup>5</sup> 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).

d'abandon volontaire constituait le nœud du problème mais, après examen des informations reçues du service, le médiateur fédéral a pu clore le dossier.

## 1.2. MISSIONS, VISION, VALEURS ET AXES STRATÉGIQUES

Ces concepts ont été définis dans le plan stratégique 2014-2016, dont le projet a été soumis à consultation en janvier 2014. Le Conseil des ministres l'a approuvé le 28 mars 2014, conformément à l'article 34 (ancien) de la loi IBPT- statut du 17 janvier 2003 et il a été publié sur le site web de l'IBPT le 25 avril 2014. Le plan stratégique 2017-2019 sera présenté à la Chambre par les membres du Conseil.

### 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 l'autre suit la bonne direction.

Les communications électroniques, les services postaux et les médias dans la Région de Bruxelles-Capitale sont les principaux domaines de travail de l'IBPT. Pour chacun d'eux, son action régulatoire s'exerce autour des principes suivants :

1. comprendre les utilisateurs finals, anticiper les usages et leur évolution et préserver l'intérêt des consommateurs ;
2. organiser efficacement une concurrence saine et préserver l'accès au marché ;
3. utiliser les services postaux et les communications électroniques pour promouvoir l'intégration et la cohésion sociale de tous ;
4. gérer les ressources rares ;
5. garantir la sécurité des réseaux, sans laquelle les trois premiers principes seraient vains du fait de la méfiance suscitée par des réseaux peu fiables.

### 1.2.2. La vision d'avenir

La vision permet à une organisation de se projeter dans ce qu'elle veut être ou comment 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, l'IBPT, contribuons à l'évolution de l'environnement réglementaire qui permet d'une part aux consommateurs et aux entreprises d'accéder à des services de qualité à des prix concurrentiels et, d'autre part, de stimuler l'innovation et les investissements, grâce à un dialogue permanent avec toutes les parties concernées. »



### 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 : le professionnalisme, l'agilité, l'indépendance et la transparence.

- Le **professionnalisme** que promeut l'IBPT se veut pluridisciplinaire en mêlant expertise technique, économique et juridique dans le domaine des communications électroniques, des services postaux et des médias. La maîtrise technique des matières régulées permet de distinguer l'impossible du possible, la réalité de l'utopie, l'utile du futile.
- L'IBPT cherche à réagir rapidement, avec **agilité**, 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 lui importent beaucoup. L'IBPT adapte ses structures et sa manière de fonctionner chaque fois que nécessaire.
- L'**indépendance** du régulateur le crédibilise vis-à-vis des acteurs du marché qu'il régule et de toutes les parties prenantes. Cette indépendance permet aux parties prenantes de bénéficier d'un régulateur dont l'action est stable et prévisible dans la durée, sans pour autant perdre son besoin d'adaptation aux besoins des marchés.
- La **transparence** garantit le contrôle démocratique sur l'action de l'IBPT. Elle se fonde sur l'ouverture, le dialogue, l'honnêteté et la cohérence. Tous les actes et toutes les décisions sont adéquatement motivés.

### 1.2.4. Les axes stratégiques

Le Plan stratégique 2014-2016, instrument de programmation, a tracé sept axes stratégiques qui guident le travail de l'IBPT et de ses collaborateurs :

1. L'**innovation** : soutenir l'apparition de services toujours plus innovants pour les utilisateurs ;
2. La **concurrence et les investissements** : promouvoir un cadre durable pour les investissements et la concurrence ;
3. La **fiabilité** : assurer un environnement numérique fiable et de qualité ;
4. L'**information** : contribuer à l'information des consommateurs ;
5. La **participation** : favoriser la participation et l'inclusion sociale ;
6. Le **dialogue** : organiser un dialogue permanent ;
7. La **performance** : être un employeur attractif et un régulateur performant.

Pour des précisions supplémentaires sur le sujet, le lecteur est invité à se reporter au plan stratégique<sup>6</sup> ainsi qu'aux plans opérationnels<sup>7</sup> annuels de l'IBPT.

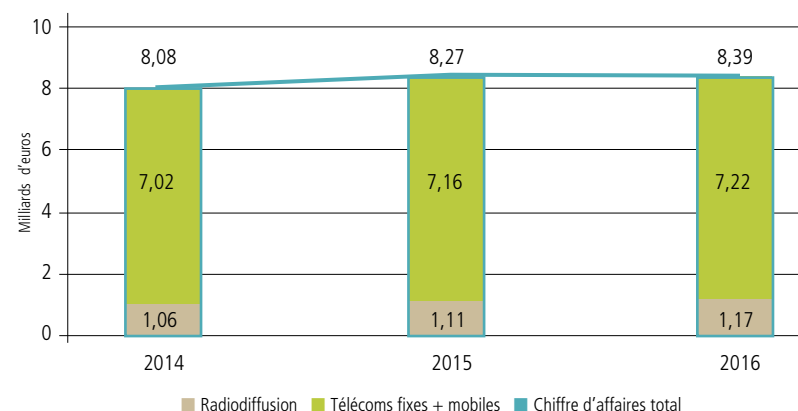
<sup>6</sup> <http://www.ibpt.be/fr/operateurs/ibpt/publications/plan-strategique-2014-2016-version-finale>

<sup>7</sup> <http://www.ibpt.be/fr/operateurs/dossiers/16-plans-operationnels>

## 1.3. CHIFFRES CLÉS

### 1.3.1. Secteur des communications électroniques

#### CHIFFRE D'AFFAIRES



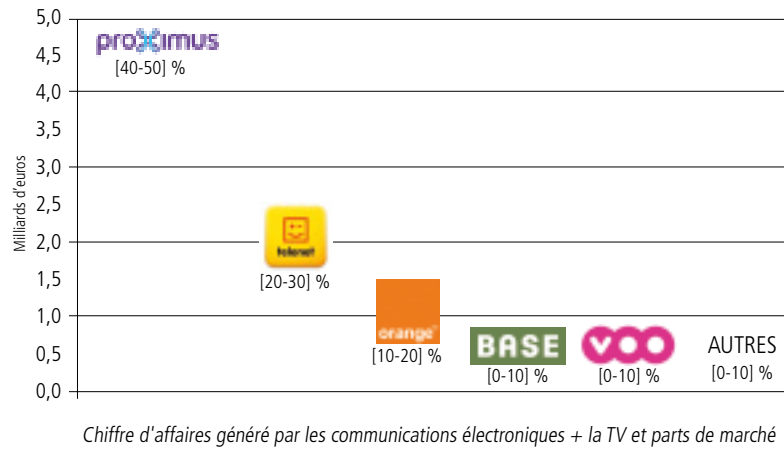
Chiffre d'affaires généré par les communications électroniques (fixes et mobiles) et la TV

Le chiffre d'affaires 2016 pour le secteur des communications fixes et mobiles s'élève à plus de € 7,2 milliards : +1 %. Si l'on inclut la TV, ce chiffre grimpe à € 8,39 milliards (+1,4 %). Les investissements (hors licences) nécessitent une part de 19,6 % du chiffre d'affaires généré par le marché des communications électroniques.

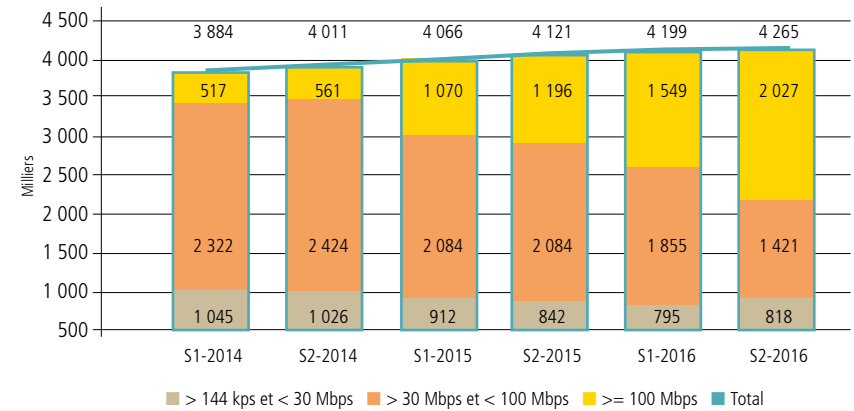
Au sein du chiffre d'affaires total des communications électroniques et de la TV, Proximus conserve une part de marché entre [40-50] % malgré une légère perte de 0,5 point de pourcentage. Sur le marché résidentiel des communications électroniques, l'augmentation de la part de marché de Telenet (+0,6 % à [20-30] %) et d'Orange, qui a lancé un pack large bande-TV via le câble, (+0,1 % à [20-30] %) signalent une légère montée de la concurrence.

## LARGE BANDE FIXE

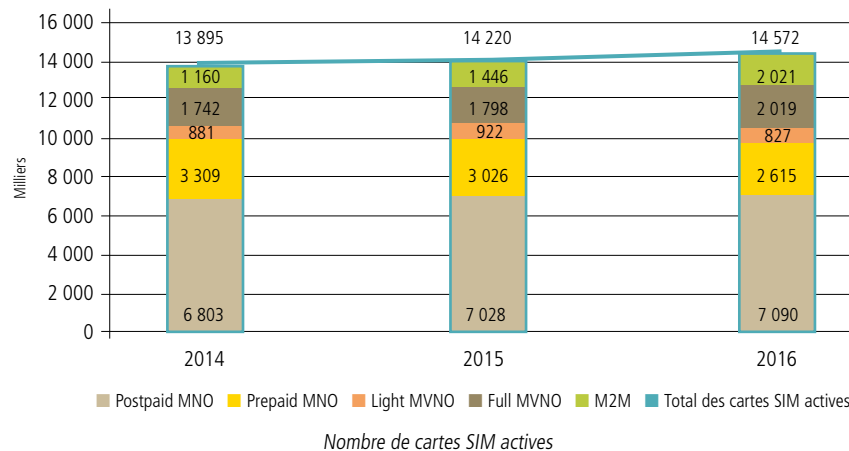
Sur le marché non résidentiel, le challenger Telenet gagne 0,6 point de pourcentage en part de marché. Malgré une perte de 1,4 point de pourcentage, Proximus reste toutefois l'opérateur le plus important avec [60-70] %.



La large bande continue de gagner du terrain. Le volume augmente de 3,5 % à 4,265 millions de lignes large bande. Une part de 46 %, identique à celle de fin 2015, reste dans les mains de Proximus, malgré une augmentation de la concurrence. Sur le marché large bande résidentiel, la part de marché des opérateurs qui ne disposent pas de leur propre réseau connaît une croissance de 0,6 point de pourcentage à 2,7 % en conséquence de l'ouverture régulée du câble. Sur le marché des entreprises, les câblo-opérateurs voient leur part de marché progresser de 0,9 point de pourcentage à 35,3 % alors que la part de marché de Proximus diminue de 0,6 % jusqu'à 58,7 %.



## MARCHÉ MOBILE



Fin 2016, 14,572 millions de cartes SIM étaient actives en Belgique, dont 2,021 millions de cartes SIM machine-to-machine. Les 12,551 millions de cartes SIM restantes pour la voix et les données sont réparties entre les trois opérateurs de réseau mobile (77 %) et les MVNO (23 %). Leur volume baisse de 1,7 % alors que le segment M2M connaît une forte croissance : +39,7 % en 2016.

De plus en plus de ménages disposent d'une ligne large bande fixe ultra-rapide, 81 % des lignes large bande fixes affichent un débit supérieur ou égal à 30 Mbps, décrochant ainsi la 1<sup>re</sup> place du classement européen et dépassant de loin la moyenne européenne de 37 %.

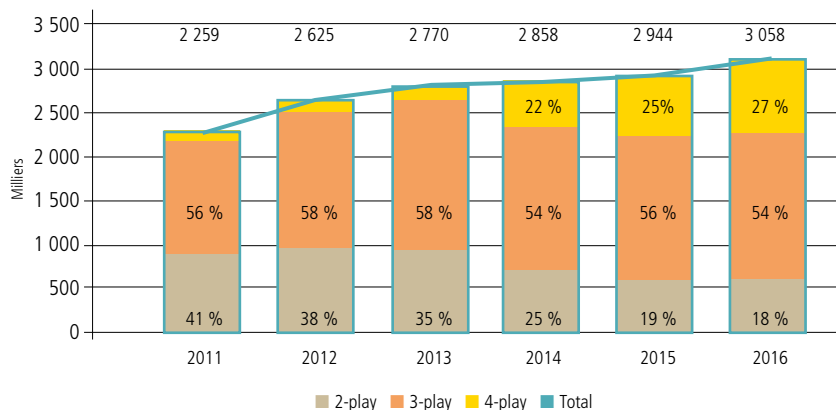
Les lignes large bande fixes d'une vitesse supérieure ou égale à 100 Mbps représentent en Belgique 47,5 % du nombre total de lignes, ce qui correspond à une pénétration de 43 % des ménages belges.



## OFFRES GROUPÉES

Contrastant avec la croissance de la large bande fixe, l'utilisation de la téléphonie fixe classique et les SMS poursuivent leur tendance à la baisse. Le volume du trafic téléphonique vocal fixe baisse de 7,2 % à 8,9 milliards de minutes en base annuelle. Il s'agit également de la troisième baisse consécutive pour les SMS : -4,5 % à 23,46 milliards de messages envoyés.

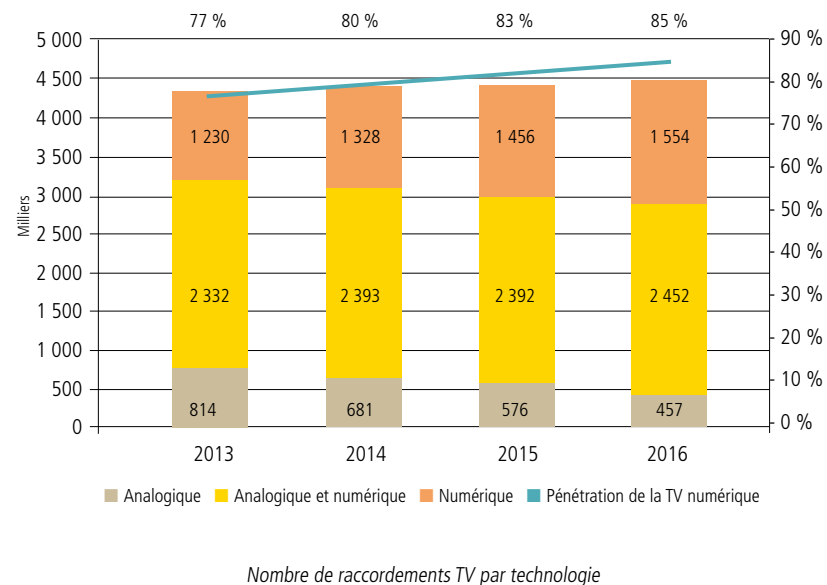
Le *quadruple play* a gagné en importance en 2016 grâce à l'introduction de nouvelles offres groupées convergentes combinant fixe et mobile : Wigo de Telenet et Tuttimus de Proximus. Au total, on compte 100 384 nouveaux abonnements quadruple play. Toutefois, la concurrence a principalement lieu au niveau des offres triple play, qui représentent 54 % du nombre total d'offres groupées (3 058 175).



Évolution du nombre d'offres groupées résidentielles par x-play

La TV reste un important moteur de croissance du nombre d'offres groupées. Fin 2016, la TV numérique faisait partie de 2,86 millions d'offres groupées résidentielles : 106 260 offres groupées en plus par rapport à 2015.

Le nombre total d'abonnés à la TV numérique atteint la barre des 4 millions et représente aujourd'hui 90 % du nombre total de raccordements à la télévision.



Nombre de raccordements TV par technologie

### 1.2.3 Secteur postal

Le secteur postal belge comprend, au niveau de l'offre, plus de 700 entreprises postales, dont la plupart sont de taille réduite. En 2015, bpost, l'opérateur postal le plus important, et qui est également le fournisseur du service universel postal, s'adjudgeait une grande partie (60% à 70%) du chiffre d'affaires du secteur, tandis que les sept plus grands opérateurs postaux réalisaient 97 % 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. On note également une baisse du nombre des effectifs chez bpost, et une hausse chez le reste des acteurs du marché.

Au niveau des tendances, on peut noter deux mouvements contraires :

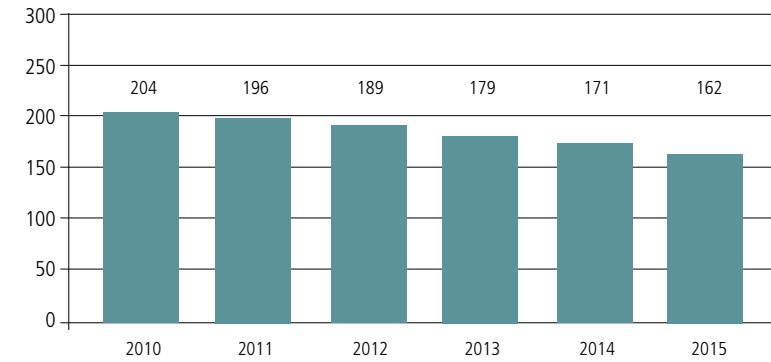
- d'une part, le nombre de colis per capita a augmenté, passant de 8 en 2010 à 12 en 2015. Ce marché est caractérisé par un degré plus élevé de concurrence : outre bpost, nombre de grands opérateurs sont ici actifs. On peut citer UPS, DHL, DPD, FedEx, GLS, TNT et PostNL.
- d'autre part, on constate, année après année, 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 162 en 2015. 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-il passé de € 2,22 milliards en 2010 à € 2,39 milliards en 2015.

#### ÉVOLUTION DES VOLUMES DE LA POSTE AUX LETTRES ET DES COLIS

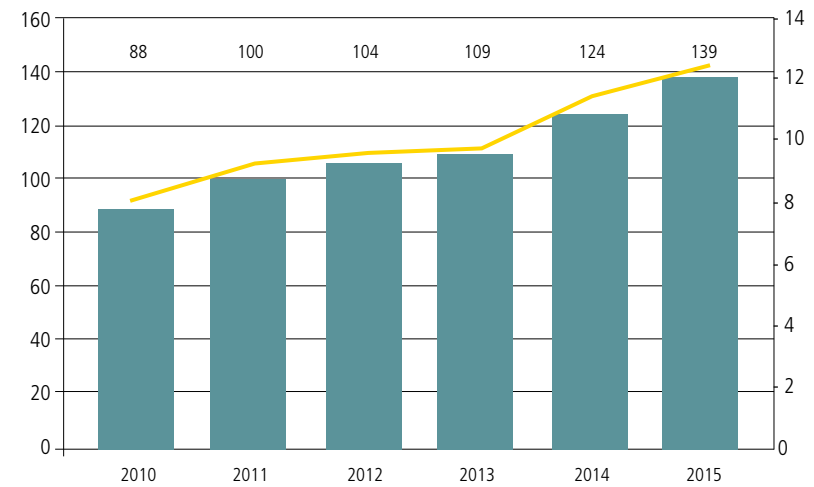
Entre 2010 et 2015, le volume de la poste aux lettres a chuté de 20,8 %. Contrairement au volume des colis qui a augmenté de 57,5 % au cours de la même période.

Évolution du volume de la poste aux lettres per capita par an



Source : IBPT

Évolution du volume de colis au total (en millions d'unités) et per capita (en unités) par an



■ Total ■ Per capita (axe de droite)

Source : IBPT

Par habitant, le volume de colis livrés par an a augmenté jusqu'à 12 envois en 2015. Per capita, un colis est envoyé ou un service express est utilisé par mois, en moyenne.



## ACCESSIBILITÉ DES SERVICES POSTAUX

Fin 2016, un total de 1 337 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 est resté pratiquement stable depuis 2012. L'on observe une diminution de 54 points de service entre 2010 et 2012. Ce réseau comprend encore 13 263 boîtes aux lettres rouges réparties dans toute la Belgique.

Évolution du nombre total de points de service bpost

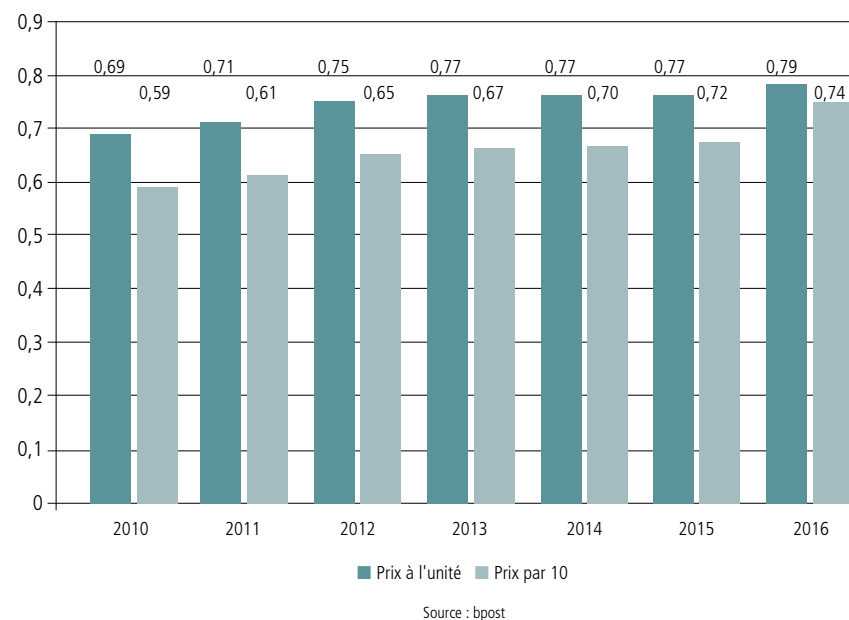


## PRIX DE LA LETTRE DOMESTIQUE STANDARD

En 2016, l'envoi d'une lettre en Belgique coûtait € 0,79 (€ 0,74 à l'achat de 10 timbres). Le prix par unité a augmenté de 2,6 % par rapport à 2015. En 2016 toutefois, 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 %.

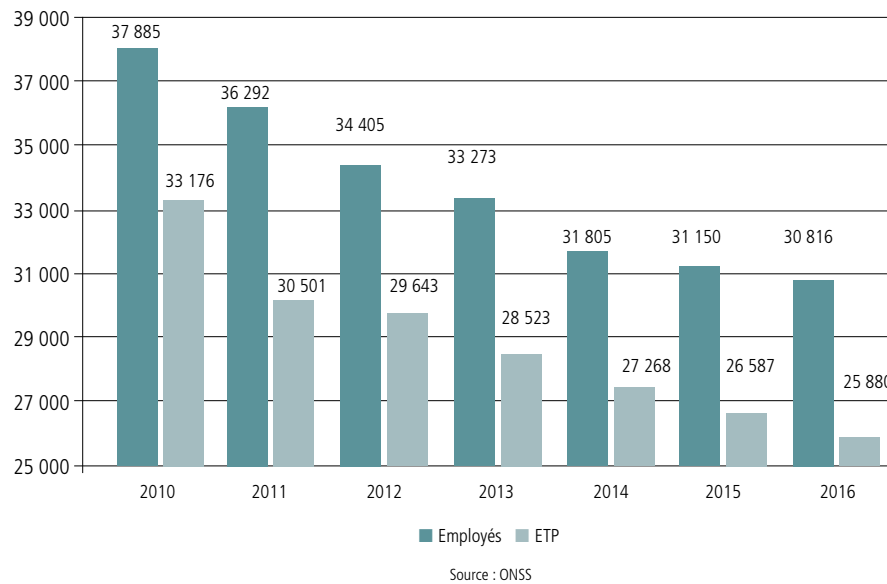
Évolution du prix de la lettre domestique standard (EUR)



## EMPLOI

En 2016, le secteur postal employait directement 30 816 personnes. Ce chiffre montre à nouveau une diminution par rapport à l'année précédente (-1 %). Depuis 2010, le nombre de travailleurs du secteur postal a reculé de 18,7 %. Cette diminution est encore plus marquante exprimée en équivalents temps plein (ETP) : -22 % par rapport à 2010. Cette baisse du nombre d'emplois au sein du secteur postal découle d'une diminution de l'effectif du prestataire du service universel, alors que l'emploi auprès des opérateurs alternatifs a connu une augmentation limitée.

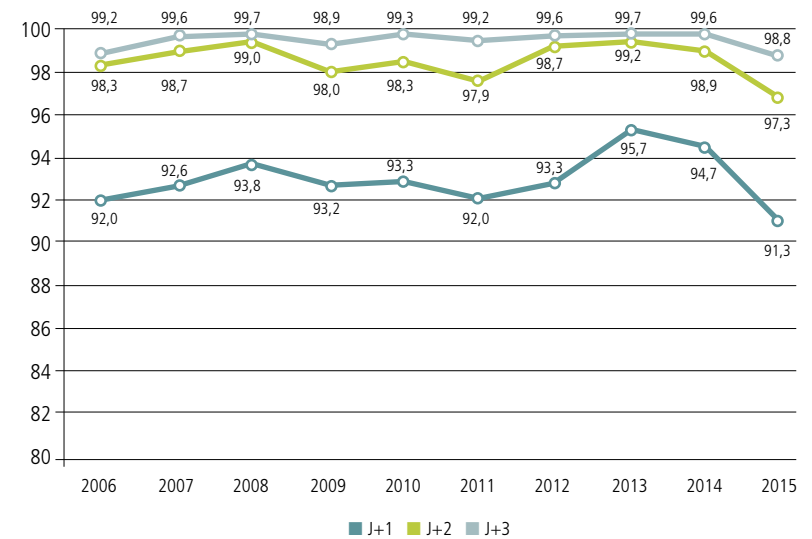
Évolution des effectifs (chaque 30 juin) dans le secteur postal



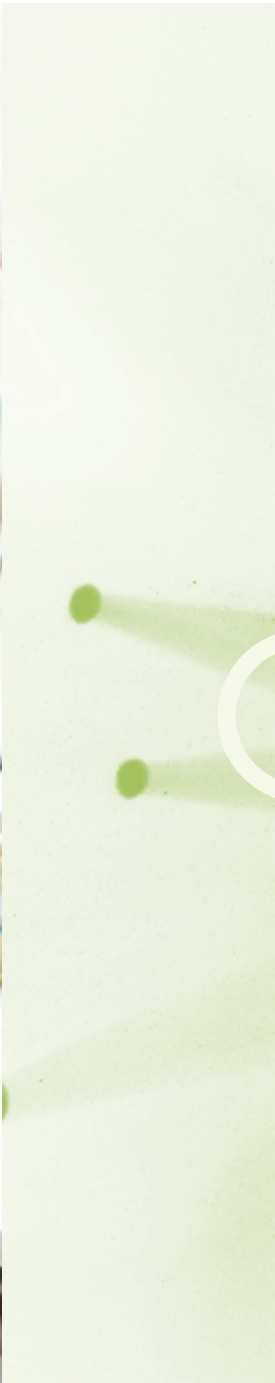
## QUALITÉ

Les délais d'acheminement sont mesurés grâce au système d'évaluation BELEX, via l'envoi de lettres tests par une sélection d'expéditeurs. Ces lettres tests sont représentatives des flux postaux réels de bpost. Elles 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 2015)



La qualité du courrier égrené Prior a baissé jusqu'à son point le plus bas depuis 10 ans. Il s'agit également de la première fois que bpost est passé sous la norme de qualité, qui est passée de 90 % à 93 % en 2014.



# 2

# RAPPORT DES ACTIVITÉS MENÉES EN 2016

Pour un tableau synoptique synthétisant les résultats du plan opérationnel 2016, le lecteur se reportera à l'annexe A, à la page 54. Ci-dessous, le déroulement des divers chantiers d'activités est présenté succinctement.

Une des missions de l'IBPT est d'organiser efficacement une concurrence saine et préserver l'accès au marché ; les projets dont il est question ci-dessous en sont l'illustration.

## 2.1. RÉALISATION DE L'OBSERVATOIRE POSTAL 2015

L'IBPT a compilé les chiffres clés économiques relatifs au secteur postal pour l'année 2015, en rassemblant des données de marché récoltées auprès de 22 opérateurs postaux contre 17 seulement dans l'édition précédente. Cet élargissement du périmètre a permis de publier les données statistiques les plus représentatives du marché postal belge dans son ensemble. Ces acteurs représentent 87,5 % du chiffre d'affaires total réalisé dans le secteur postal.

Le marché postal belge est resté fortement concentré en 2015 : les quatre prestataires principaux ont une part de marché commune de 87,4 % (en 2010, elle était de 91,4 %).

En 2015 la poste aux lettres, y compris le courrier publicitaire adressé, représentait 53 % du chiffre d'affaires total au sein du secteur postal.

Le segment des colis et de l'express a assuré 42 % des revenus réalisés, et le segment de la distribution de la presse aux domiciles des abonnés 5 %. Les revenus des envois de correspondance ont représenté € 1,244 milliard en 2015, contre € 1,281 milliard en 2014 (-2,9 %).

En ce qui concerne le segment des colis et de l'express, l'on observe entre 2010 et 2015 une croissance du volume d'environ 11 % annuellement.

En 2015 aussi, une croissance de 12,4 % a été enregistrée, pour atteindre 139 millions d'articles. Per capita, l'on envoie en moyenne un colis par mois.

Enfin, après plusieurs années d'augmentation, les investissements dans le secteur postal ont diminué en 2015, pour atteindre € 90 millions (€ 106 millions en 2014), ce qui correspond à 3,7 % du chiffre d'affaires réalisé.

## 2.2. ANALYSE DES OBSTACLES AU DÉVELOPPEMENT DE L'E-COMMERCE

Ces dernières années, le secteur des achats en ligne s'est considérablement développé en Belgique, comme ailleurs en Europe<sup>8</sup>. Grâce à la croissance de l'e-commerce, le marché de la livraison de paquets et de colis (postaux) se renforce nettement, en Europe comme en Belgique. Néanmoins, selon Eurostat, l'e-commerce est moins développé en Belgique que dans les pays voisins<sup>9</sup>. Dès lors, l'IBPT a souhaité obtenir une vision détaillée de la situation du marché belge de la distribution des paquets et colis (postaux) dans le cadre d'activités d'e-commerce.

Le 10 octobre 2016, l'IBPT a lancé une consultation ainsi qu'une étude (en collaboration avec KPMG) afin de mieux percevoir l'état du marché, d'identifier les éventuels obstacles au développement de l'e-commerce en Belgique et les recommandations pour y remédier.

<sup>8</sup> Selon une étude de Copenhagen Economics, une croissance annuelle moyenne de 15 % a été constatée ces dernières années sur le marché du commerce électronique européen. La part de l'e-commerce dans les dépenses européennes globales a augmenté de plus de 50 % entre 2007 et 2015.

<sup>9</sup> Dans le tableau Eurostat intitulé « Internet Purchases by Individuals » (2016), le score de la Belgique est de 46 %, contre 64 % pour l'Allemagne, 52 % pour la France, 63 % pour les Pays-Bas, 69 % pour le Grand-Duché de Luxembourg et 78 % pour le Royaume-Uni.



## 2.3. CONTRÔLE DE L'ORIENTATION SUR LES COÛTS DES PRODUITS APPARTENANT AU SERVICE UNIVERSEL POSTAL

Selon la loi du 21 mars 1991, les tarifs de chacun des services faisant partie de la prestation du service universel fourni par le prestataire du service universel doivent être orientés sur les coûts. Dans sa décision du 21 septembre 2015 concernant l'analyse de la proposition tarifaire de bpost pour les tarifs pleins à l'unité pour l'année 2016, l'IBPT avait signalé n'avoir pu effectuer qu'une vérification sommaire du principe d'orientation sur les coûts.

En 2016, l'IBPT a effectué une analyse plus poussée de l'orientation sur les coûts des produits appartenant au panier du petit utilisateur afin de s'assurer qu'il n'existait pas de subventions croisées entre ces différents produits, et afin de garantir que les intérêts des utilisateurs de ces produits faisaient bien partie de la stratégie de fixation des prix de bpost. Le 7 octobre 2016, l'IBPT a communiqué à bpost un projet de décision concernant l'analyse de la proposition tarifaire de bpost pour les tarifs pleins à l'unité pour l'année 2017, et ce en vue de recueillir les observations de bpost sur ce projet pour le 21 octobre 2016. Le 22 décembre 2016, l'IBPT a transmis à bpost pour observations un deuxième projet de décision, adapté afin de tenir compte des observations émises par bpost sur le premier projet de décision.

## 2.4. ANALYSE DE MARCHÉ : MARCHÉ 1 DE LA TERMINAISON D'APPEL SUR LES RÉSEAUX FIXES INDIVIDUELS (FTR)

Le marché de la terminaison d'appel sur les réseaux fixes individuels (*Fixed Termination Rates* - FTR) est régulé par la décision d'analyse de marché du 2 mars 2012, en vertu de laquelle une série d'obligations ont été imposées à tous les prestataires de services de terminaison d'appel, dont un tarif de terminaison d'appel symétrique.

Le 25 août 2016, l'IBPT a adopté une décision déterminant de nouveaux tarifs de terminaison d'appel à l'aide d'un modèle de coûts basé sur les coûts purement incrémentaux « BU-LRIC », conformément à la Recommandation européenne du 7 mai 2009. Sur la base de la nouvelle méthodologie, les tarifs de terminaison d'application à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2016 ont grandement diminué (0,092 eurocent/minute, contre environ 0,7 eurocent/minute en moyenne précédemment).

Le 17 octobre 2016, 3 Starsnet a introduit un recours en suspension<sup>10</sup> et en annulation devant la Cour d'appel de Bruxelles contre cette décision.

<sup>10</sup> En date du 30 novembre 2016, la Cour d'appel de Bruxelles a rendu un arrêt rejetant la demande de suspension de 3 Starsnet. Le 15 mars 2017, la Cour des marchés a prononcé l'annulation de la décision de l'IBPT en raison d'un vice de procédure (absence de notification de la décision fixant le tarif de terminaison fixe à l'Autorité belge de la Concurrence).

## 2.5. ANALYSE DE MARCHÉ : MARCHÉ 2 DE LA TERMINAISON MOBILE (MTR)

Ce marché avait fait l'objet de la décision de l'IBPT du 29 juin 2010 qui avait imposé des tarifs maximaux pour la terminaison d'appel (*Mobile Termination Rates* - MTR) et un système d'indemnités de terminaison, symétriques et basées sur un modèle de coûts LRIC pur dès le 1<sup>er</sup> janvier 2013. Annulée le 24 septembre 2014 par la Cour d'appel de Bruxelles pour absence de consultation préalable des régulateurs des médias, la décision annulée était restée en vigueur jusqu'au 30 juin 2015, l'IBPT adoptant entre-temps une décision de réfection le 6 mai 2015.

Le 14 septembre 2015, un projet de décision relatif à la nouvelle analyse du marché de la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles individuels a été mis en consultation. En 2016, le projet de décision et le modèle de coûts sous-jacent ont été adaptés afin que le projet de décision puisse être transmis à l'Autorité belge de la Concurrence, puis aux régulateurs belges des médias avant d'être finalement notifié à la Commission en 2017.

## 2.6. ANALYSE DE MARCHÉ : MARCHÉ 2 DÉPART D'APPEL EN POSITION DÉTERMINÉE

On considère ici le marché de gros du départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée. Le départ d'appel consiste en la transmission de communications depuis le client final appelant jusqu'à un autre réseau. L'IBPT a entamé l'examen déterminant si ce marché doit ou non être encore être régulé et donc si les obligations imposées aux acteurs sur ce marché doivent être levées, maintenues ou adaptées. Ces travaux ont permis d'établir qu'il était judicieux de combiner l'analyse de ce marché avec celle du marché pour l'accès au réseau téléphonique fixe (qui ne figure plus non plus sur la liste des marchés pertinents de la Recommandation de 2014). Une consultation nationale sera lancée sur ce document courant 2017.

## 2.7. ANALYSE DE MARCHÉ : MARCHÉS 3A, 3B ET 18 : ACCÈS DE GROS ET RADIODIFFUSION AUX RÉSEAUX FIXES

Ces trois marchés concernent l'accès de gros aux réseaux fixes : le marché de l'accès local, le marché de l'accès central et le marché des services de radiodiffusion. En préparation de l'analyse de marché, une enquête auprès des consommateurs a été menée et les réponses des opérateurs à un questionnaire qualitatif ont été traitées. Enfin, l'IBPT a mené une étude comparative concernant les définitions des marchés ainsi que les obligations imposées dans les pays de l'Union européenne. En outre, un consultant a été désigné ; fin 2016, il a entamé une étude de divers aspects économiques tels que la substituabilité au niveau wholesale entre le câble et le DSL, l'impact des services fournis par les OTT. En 2016, une partie importante de la description du marché de détail a été rédigée. La complexité des aspects économiques et techniques explique que la rédaction du projet de décision doive se poursuivre en 2017.

## 2.8. DÉVELOPPEMENT D'UN INSTRUMENT DE DÉMONSTRATION DES CISEAUX TARIFAIRES

En 2007, l'IBPT avait adopté des lignes directrices relatives à l'évaluation des effets de ciseaux tarifaires. À la lumière des développements qui ont été observés, il est apparu nécessaire de revoir ces lignes directrices et de s'équiper d'un outil d'aide à la détection d'éventuelles pratiques de ciseaux tarifaires chez les opérateurs puissants sur le marché. En 2016, les modules de calcul de détection de ciseaux tarifaires concernant les produits offerts via le réseau DSL de Proximus sur les marchés résidentiel et des petites entreprises ont pu être achevés, de même que les modules concernant les plans tarifaires commercialisés par les câblo-opérateurs. Le développement du module de calcul pour le marché professionnel a pris plus de temps que prévu, également vu le caractère complexe de ce marché et les offres proposées dans ce segment. Ce modèle sera terminé en 2017 et, dès l'achèvement du projet, l'IBPT finalisera également les lignes directrices.

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

La décision d'analyse de marché du 1<sup>er</sup> juillet 2011 concernant le marché de la radiodiffusion contenait, pour les câblo-opérateurs, l'obligation de publier une offre de référence détaillant les aspects techniques et opérationnels pour l'accès à leur réseau. Un audit a été mené à propos des procédures par lesquelles les opérateurs alternatifs doivent passer avant d'être autorisés à utiliser leurs modems et décodeurs sur le réseau des câblo-opérateurs. Les parties prenantes intéressées ont eu l'occasion de prendre connaissance du résultat de cet examen.

## 2.10. DÉTERMINATION DES « ONE-TIME FEES »

Les « *One-Time Fees* » désignent des redevances uniques pour des opérations menées par Proximus sur son réseau pour le compte des opérateurs alternatifs dans le cadre des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 (par exemple des installations de ligne ou des migrations). Ces redevances étant basées sur différents modèles de coûts, et étant déterminées par diverses décisions de l'IBPT, la constante évolution du marché exigeait qu'elles fassent l'objet d'une révision.

Dans le courant de l'année 2016, Proximus et l'IBPT ont collaboré afin de procéder à la révision de ces redevances, ce qui a amené Proximus à proposer un modèle de coûts révisé. À l'issue d'une première analyse exploratoire des modèles de coûts proposés par Proximus, il a été décidé, suite à la complexité plus importante que prévu, de séparer le projet OTF (« *One-Time Fees* ») en deux branches : un sous-projet relatif aux données techniques et un sous-projet relatif aux données comptables et financières. Dans le sous-projet « Données techniques », l'IBPT a

opté pour la désignation d'un consultant externe chargé de l'assister dans l'accomplissement de cette mission. Un appel d'offres avec publicité européenne a été publié en septembre 2016. Le sous-projet « Données comptables et financières » sera mené à bien par un consultant également. Lorsque ces deux sous-projets auront abouti, l'IBPT veillera à intégrer tous leurs résultats dans un seul et unique modèle de coûts.

## 2.11. APPLICATION DE L'ANALYSE ORECE<sup>11</sup> CONCERNANT LES ACTEURS OVER-THE-TOP (OTT)

Au travers de ses différentes analyses de marché notamment, l'IBPT, en concertation avec le secteur et dans l'intérêt de celui-ci, a tenu compte de l'effet potentiel disruptif que les acteurs OTT peuvent avoir sur les conditions de concurrence. En outre, l'IBPT a suivi de près les travaux de l'ORECE relatifs aux OTT, en particulier lorsqu'ils concernent des acteurs OTT qui sont des opérateurs. L'IBPT a présenté au secteur des télécommunications les conclusions auxquelles est arrivé l'ORECE et qui ont été formalisées dans un rapport daté du 29 janvier 2016.

## 2.12. « ZERO RATING » : L'IBPT A ANALYSÉ LES OFFRES AUTORISANT CERTAINES APPLIS DE « MANIÈRE ILLIMITÉE »

Le 17 octobre 2016, Proximus a lancé une nouvelle gamme de produits, développée en collaboration avec ses clients et d'autres personnes interrogées, et basée sur leurs attentes. Dès le lendemain, le ministre de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste a posé un ensemble de questions, craignant que le « *zero rating* » de certaines applications présent dans les nouveaux produits de l'opérateur soit propre à provoquer une distorsion du marché. Le « *zero rating* » est communément défini comme une pratique via laquelle un fournisseur d'un service d'accès à Internet applique un tarif nul au trafic de données associé à une application spécifique ou à une catégorie spécifique d'applications (et les données ne sont pas décomptées d'une limite d'utilisation des données dans le cadre du service d'accès à Internet). L'IBPT a analysé les offres de l'opérateur et est parvenu à la conclusion que :

1. Proximus ne pratique pas de discrimination (au sens du Règlement européen relatif à un Internet ouvert) entre l'application favorite choisie et le trafic de données restant lorsque le volume de navigation compris dans le forfait est épuisé ;
2. il n'y a actuellement pas d'éléments indiquant que le « *zero rating* » d'applications chez Proximus compromet les droits des utilisateurs d'Internet de consulter librement des informations et des contenus, de les diffuser et d'utiliser et de fournir des applications et des services de leur choix. Toutefois, l'IBPT a décidé de continuer à

<sup>11</sup> L'Organe des régulateurs européens des communications électroniques est très fréquemment désigné sous son acronyme anglais BEREC (Body of European Regulators for Electronic Communications).



contrôler les chiffres concernant les offres de Proximus et l'utilisation des applications et continuera à surveiller l'attitude des opérateurs sur le plan de l'accès ouvert à Internet.

## 2.13. ÉLABORATION DE LA PROCÉDURE DE NOTIFICATION POUR LE SERVICE MÉDIAS DE LA RÉGION BILINGUE DE BRUXELLES-CAPITALE

Depuis un moment déjà, la loi du 20 mars 1995 concernant les réseaux et services de communications électroniques, et les services de médias audiovisuels dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale est en cours de refonte. Dans l'avenir, il est notamment prévu un régime de simple déclaration pour les fournisseurs de services de médias audiovisuels, en lieu et place de l'autorisation actuelle. L'avant-projet de loi, après avoir été examiné au Comité de concertation, a été soumis au Conseil d'État, qui a rendu son avis le 28 septembre 2016. Après adaptation aux observations reçues, le projet de loi a été déposé à la Chambre des représentants<sup>12</sup>.

L'IBPT gère également les ressources rares, comme l'espace de numérotation. L'IBPT en assure la gestion (voir infra) mais examine les usages sous un angle prospectif et stratégique.

## 2.14. ADAPTATION DU PLAN DE NUMÉROTATION AUX ÉVOLUTIONS À LONG TERME SUR LE MARCHÉ

En 2016, l'IBPT a poursuivi le processus de modernisation de l'actuel arrêté royal relatif à l'espace de numérotation. Des progrès considérables ont été effectués en 2016 au sujet du nouveau projet d'arrêté royal relatif à la numérotation. L'objectif est de poursuivre la modernisation du cadre réglementaire dans cinq thèmes opérationnels (communication M2M (*Machine to Machine*), numéros de routage, blocs de numéros avec le « statut d'orphelin<sup>13</sup> », services VoIP nomades, procédure d'attribution pour numéros courts SMS) et dans trois thèmes stratégiques (l'introduction de plus de flexibilité pour l'attribution des codes de réseau mobile E.212, l'utilisation plus flexible de la *Calling Line Identity* (CLI<sup>14</sup>), l'utilisation extraterritoriale de ressources de numérotation). Différentes consultations écrites et orales ont été menées sans qu'un consensus ait pu être trouvé sur ces thèmes. C'est pourquoi l'on a décidé, pour une série de dossiers de principe qui se sont présentés en 2016, de chercher une solution *ad hoc* dans le cadre réglementaire existant. De par la publication d'un projet de nouveau code de communications électroniques en septembre 2016, au sujet duquel l'IBPT a adopté un point de vue détaillé en

<sup>12</sup> L'examen du projet par le Parlement a eu lieu en 2017 : l'adoption en commission et le vote en assemblée plénière ont eu lieu le 20 avril 2017 et la promulgation par le Roi date du 5 mai 2017.

<sup>13</sup> Le concept de « statut d'orphelin » porte sur le constat qu'un bloc de numéros n'a plus été attribué à une partie donnée en raison des circonstances mais comporte toutefois encore des numéros exportés qui sont utilisés activement par des utilisateurs finals.

<sup>14</sup> L'identification de l'appelant.

matière de numérotation, il est logique qu'au vu de l'éventuel impact direct sur la réglementation en matière de numérotation, l'on attende que la réglementation européenne soit stable avant de publier un tout nouveau cadre réglementaire en matière de numérotation. Il a en outre été procédé à la clôture des dossiers de demande ne relevant pas de l'exploitation normale. La consultation du secteur a été reportée à une date ultérieure.

## 2.15. PLACE DU SERVICE eCALL DANS LE PLAN DE NUMÉROTATION

À partir du 31 mars 2018, tous les nouveaux modèles de véhicules devront être équipés de l'eCall<sup>15</sup> de manière standard. Outre la réglementation européenne, une série de normes ont été développées à cet effet. Un aspect qui n'avait pas encore été abordé à ce niveau est l'impact éventuel dans le domaine de la numérotation, raison pour laquelle l'IBPT a préparé une consultation, évaluée en collaboration avec les SPF Mobilité et Transports, Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement, le SPF Intérieur et la Police fédérale. Le but de la future consultation est de créer des conditions favorables de sorte que, par l'intermédiaire des ressources de numérotation les plus adaptées, le service eCall puisse être déployé sur le marché belge de manière cohérente.

## 2.16. UTILISATION FRAUDULEUSE DE NUMÉROS

Dans le cadre de la lutte active contre l'emploi frauduleux de ressources internationales E.164 tel que les « *ping calls*<sup>16</sup> », l'IBPT a créé un groupe de travail en coopération avec le secteur afin de déceler la fraude, d'échanger des informations et de prendre des mesures, comme le blocage de certains numéros internationaux E.164. Grâce à cette collaboration, le nombre de plaintes d'utilisateurs a diminué de manière significative. De plus, compte tenu du caractère international de cette fraude, l'IBPT a entrepris des démarches afin d'aborder le problème de manière transnationale. L'IBPT est ainsi devenu chef de projet de l'étude « *The role of E.164- numbers in international fraud and or misuse of electronic communications services* » du groupe de travail « *Numbering and Networks* » de l'ECC<sup>17</sup>. L'objectif de cette étude est de produire un ensemble de recommandations, de sorte qu'une politique commune soit menée en Europe afin de combattre la fraude.

<sup>15</sup> L'eCall est une initiative européenne, comprise dans la directive 2010/40/UE « Systèmes de transport intelligents », par l'intermédiaire de laquelle votre 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 (l'ensemble minimal de données ou « *Minimum Set of Data* ») et un canal vocal est ouvert avec le centre de réception des appels d'urgence (ou PSAP pour « *Public Safety Answering Point* »). Une connexion manuelle peut également être établie avec un PSAP à l'initiative d'une personne dans le véhicule à l'aide d'un bouton eCall spécial.

<sup>16</sup> Il s'agit d'appels très courts, qui n'ont d'autre but que d'inciter la personne appelée à rappeler l'appelant, qui utilise un numéro (international) au tarif élevé.

<sup>17</sup> L'Electronic Communications Committee (ECC) est l'un des trois groupes, avec le CERP (comité européen des régulateurs postaux) et le Com-ITU (Committee for ITU Policy) composant la Conférence européenne des administrations des postes et télécommunications (CEPT).

## 2.17. NUMÉROTATION : COORDINATION INTERNATIONALE

À la CEPT (conférence européenne des administrations des postes et télécommunications), l'IBPT a continué de suivre assidûment les activités du groupe de travail *Numbering and Networks* de l'*Electronic Communications Committee* (ECC). En 2016, l'ECC a adopté la Recommandation 16(01) sur l'utilisation par des tierces parties des données de portabilité des numéros, la Recommandation 16(02) relative à l'utilisation extraterritoriale de numéros E.164, et un rapport consacré à l'évolution des utilisations de la *Calling Line Identity* (CLI). Des progrès significatifs ont été enregistrés en ce qui concerne les principes d'attribution et de gestion des codes de réseaux mobiles E.212. La technologie « Soft SIM<sup>18</sup> » a commencé à faire l'objet d'analyses.

**Le spectre radioélectrique et les radiofréquences en particulier figurent au nombre des ressources rares importantes dont l'IBPT assure la gestion. Le grand public utilise les ondes radio au quotidien, sans réaliser qu'une planification rigoureuse et une coordination avec de très nombreuses parties prenantes constituent les fondements d'un usage harmonieux et efficace.**

## 2.18. VALORISATION DES BANDES MOBILES PUBLIQUES

L'IBPT a fait appel à un consultant indépendant afin d'étudier la problématique des redevances uniques et la réglementation des systèmes mobiles publics dans l'optique de rédiger des recommandations concernant la fixation des paramètres et règles pour la procédure d'attribution qui doivent être mises en œuvre au niveau national. Analysys Mason a réalisé cette étude et l'IBPT l'a rendue publique en date du 25 janvier 2016. Selon ce rapport<sup>19</sup>, la valorisation des bandes mobiles s'élève à environ € 700 millions sur vingt ans (période 2021-2041). C'est un élément important pour les adaptations de l'article 30 de la LCE qui fixe le prix minimum pour une éventuelle mise aux enchères.

## 2.19. ATTRIBUTION DE LA BANDE 700 MHz

Une partie de la bande 700 MHz, 30 MHz duplex exactement, a été identifiée pour les communications mobiles publiques. L'IBPT a préparé un projet d'arrêté royal fixant les conditions d'obtention et d'exercice des autorisations pour ces 30 MHz duplex. En 2016, une première version du projet a été transmise au ministre en charge des télécommunications. Une consultation publique relative à ce projet devrait se dérouler en 2017. Le but est d'organiser une procédure de mise aux enchères des 30 MHz duplex en 2018 ou 2019.

<sup>18</sup> Dématérialisation de la carte SIM, remplacée par un ensemble de logiciels et de données réalisant les fonctionnalités d'une vraie carte SIM, sans qu'une carte physique doive résider physiquement dans l'appareil.

<sup>19</sup> Study regarding the value of spectrum for public mobile systems.

L'IBPT a également préparé un projet de modification de loi relative aux communications électroniques afin de fixer le montant de la redevance unique pour la bande 700 MHz. La redevance unique constitue le montant de départ lors de la procédure de mise aux enchères.

L'utilisation du reste de la bande 700 MHz doit encore faire l'objet de discussions. Les applications potentielles sont les suivantes : PPDR (*Public Protection and Disaster Relief*), SDL (*Supplemental Downlink for Mobile*), M2M (*Machine-to-machine*) ou PMSE (*Programme Making and Special Events*).

## 2.20. CONSULTATION CONCERNANT L'UTILISATION DES BANDES DE FRÉQUENCES 870-876 MHz ET 915-921 MHz

Les bandes de fréquences 870-876 et 915-921 MHz sont actuellement inutilisées en Belgique. Dans le futur, deux types d'applications pourraient être autorisés dans ces bandes de fréquences : le GSM-R<sup>20</sup> et les dispositifs à courte portée, entre autres pour l'Internet des objets. La consultation a eu pour but de mesurer l'intérêt, en Belgique, pour ces deux types d'applications. Quelques pays européens comme l'Allemagne, le Luxembourg et la Suisse ont octroyé des autorisations aux opérateurs ferroviaires dans les bandes de fréquences appariées 873-876 MHz et 918-921 MHz, parfois appelées « bande GSM-R étendue ». En Belgique, Infrabel a déjà signifié à l'IBPT son intérêt pour ces bandes. À partir de 2010, l'industrie européenne a fait état de différentes demandes de spectre supplémentaire dans la bande UHF, afin de répondre à l'évolution de l'utilisation des dispositifs à courte portée. La bande de fréquences 902-928 MHz est identifiée, par le Règlement des radiocommunications de l'UIT, pour une utilisation par des applications industrielles, scientifiques et médicales (ISM), dans la Région 2<sup>21</sup> au sens de l'UIT. Dans ce contexte, cette bande est déjà utilisée de manière intense par les dispositifs à courte portée sur l'ensemble du continent américain. Cette bande est également utilisée par les dispositifs à courte portée dans certains pays de l'Asie-Pacifique. L'accès à la bande de fréquences 915-921 MHz en Europe apporterait donc un gain significatif en matière d'harmonisation au niveau mondial.

## 2.21. CONSULTATION PORTANT SUR LA COEXISTENCE ENTRE LES OPÉRATEURS 4G DANS LA BANDE 2500-2690 MHz ET LES RADARS DANS LA BANDE 2700-2900 MHz

En 2011, l'IBPT avait adopté une décision visant à assurer la coexistence entre les radars aéronautiques de Belgocontrol et du ministère de la Défense dans la bande de fréquences 2700-2900 MHz d'une part, et d'autre part l'utilisation de la bande 2500-2690 MHz par les opérateurs 4G. Cette décision de 2011 contenait un certain nombre de mesures transitoires qui ont expiré, ce qui rendait une actualisation indispensable.

<sup>20</sup> Le GSM-R est une variante du standard GSM développée spécifiquement pour les applications ferroviaires. Le GSM-R s'inscrit dans un cadre plus vaste appelé ERTMS (European Rail Traffic Management System). L'ERTMS est le système paneuropéen de signalisation du trafic ferroviaire qui vise à supprimer les obstacles techniques à l'interopérabilité des réseaux ferroviaires.

<sup>21</sup> La Région 2 couvre les Amériques, le Groenland et quelques îles de l'est du Pacifique.



## 2.22. BANDE 3,4-3,8 GHz

Le 1<sup>er</sup> août 2016, l'IBPT a lancé une consultation relative à son projet de décision concernant la prolongation des droits d'utilisation de Broadband Belgium. Le 31 mars 2016, les droits d'utilisation de b.lite BVBA et Mac Telecom SA dans les bandes de fréquences 3,5 GHz et 10,5 GHz ont été cédés à Broadband Belgium BVBA.

Les droits d'utilisation cédés étant valables jusqu'au 25 avril 2019 et pouvant être prolongés par période de 5 ans par l'IBPT, Broadband Belgium avait demandé à l'IBPT de prolonger ses droits d'utilisation jusqu'au 25 avril 2024. Cependant, le RSPG<sup>22</sup> a estimé que la bande 3400-3800 MHz est une bande primordiale pour l'introduction de la 5G en Europe, même avant 2020. Pour le RSPG, cette bande a le potentiel de mettre l'Europe à l'avant-garde du déploiement 5G. Cette bande n'est toutefois pas la seule qui permette l'introduction de la 5G. L'IBPT doit certainement mettre à disposition le cadre adéquat pour permettre aux acteurs existants en Belgique, dans ce cas-ci par Broadband Belgium, de préserver les investissements considérables réalisés. L'IBPT doit également favoriser l'introduction de la 5G en Belgique. Il convient donc de trouver un équilibre entre la préservation des investissements de Broadband Belgium et l'appui à l'introduction de la 5G. Fin 2016, aucune décision n'avait encore été prise au sujet de la demande de prolongation.

## 2.23. LICENCES 2G ET 3G APRÈS MARS 2021

Quatre ans avant l'expiration des licences, il était utile et nécessaire de clarifier la situation au-delà de 2021 et d'envisager le renouvellement des licences 2G et 3G. L'IBPT a formulé ses recommandations au gouvernement concernant les mécanismes d'attribution via un projet d'arrêté royal. Les conditions en termes de couverture, de capacité et d'autres paramètres réglementaires comme le « *spectrum cap* » (afin de préserver la concurrence) y ont été actualisés. Il était essentiel que les redevances uniques et annuelles soient adaptées aux tendances du marché, au besoin croissant en fréquences et au niveau d'investissements en hausse. En 2016, l'IBPT a donc également proposé au ministre un projet de révision de l'article 30 de la LCE qui traite des droits d'utilisation de radiofréquences en vue de l'exploitation d'un réseau et de la fourniture de services de communications électroniques mobiles offerts au public.

## 2.24. MODIFICATIONS LÉGISLATIVES

L'arrêté royal du 28 octobre 2016 modifiant les annexes à l'arrêté royal du 18 décembre 2009 est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2017 (pour l'annexe 1 relative aux redevances), et le 12 décembre 2016 (pour l'annexe 2 relative aux exemptions d'autorisations). Il a introduit une diminution de 20 % des redevances relatives aux liaisons de point à point, ainsi que de nouvelles exemptions de fréquence pour certaines catégories de microphones.

<sup>22</sup> Groupe consultatif pour la politique en matière de spectre radioélectrique institué par la décision 2002/622/CE de la Commission du 26 juillet 2002 instituant un groupe pour la politique en matière de spectre radioélectrique.

## 2.25. COUVERTURE INDOOR

Les obligations de couverture imposées aux opérateurs mobiles portent uniquement sur la couverture à l'extérieur des bâtiments. Jusqu'à présent, jamais une obligation de couverture en intérieur n'a été imposée. L'IBPT a régulièrement été confronté à des plaintes de la part d'entreprises ou d'organismes publics locaux concernant des effets de « *lock-in*<sup>23</sup> ». Par ailleurs, les architectes et maîtres d'ouvrage ont posé de plus en plus de questions au sujet des mesures à prendre afin d'améliorer la couverture intérieure. En mars 2016, l'IBPT a publié une communication à ce sujet et a ensuite organisé une concertation avec les opérateurs mobiles, Beltug, Agoria et le secteur de la construction. Un des objectifs est de rédiger des recommandations techniques pour des systèmes DAS<sup>24</sup> multi-opérateurs, qui devraient de préférence être installés dans tout nouveau bâtiment.

**Il est impératif de surveiller les utilisations du spectre radioélectrique afin de préserver la sécurité des différentes catégories d'utilisateurs. L'IBPT exerce un contrôle permanent afin de traquer et éliminer les éventuelles perturbations. Le savoir-faire de ces techniciens spécialisés s'avère tout aussi irremplaçable dans d'autres occasions.**

## 2.26. MONITORING DES PERTURBATIONS SUR LES SIGNAUX GNSS

Au cours des dernières années, l'utilisation de *Global Navigation Satellite Systems* (GNSS) tels que GPS, Galileo, Glonass, Compass n'a cessé d'augmenter. Les récepteurs GNSS ne sont plus uniquement utilisés dans leur fonction de positionnement, mais aussi pour le timing et la synchronisation. En conséquence, de nombreux autres systèmes sont devenus dépendants de la disponibilité des signaux GNSS pour leur bon fonctionnement. Parallèlement, on craint de plus en plus l'impact des brouilleurs sur les signaux GNSS. Des groupes d'utilisateurs tels Belgocontrol ou la *Competent PRS*<sup>25</sup> Authority (CPA) ont indiqué être préoccupés par d'éventuelles interférences sur les fréquences GNSS. L'IBPT a lancé un projet centré sur la surveillance des signaux de perturbation sur les fréquences GNSS.

La programmation a débuté et la partie gérant la récolte des données a été effectuée. Reste à implémenter le code pour analyser celles-ci. À terme, l'IBPT accédera en temps réel à la mesure de la dégradation des signaux telle qu'elle est enregistrée par les stations de référence permanentes existant en Flandre et en Wallonie. D'autre part, les véhicules de mesure du NCS (service national du contrôle du spectre) seront équipés d'un capteur mobile pour traquer et faire cesser les interférences.

<sup>23</sup> Un effet de « *lock-in* » se ressent lorsque les utilisateurs souhaitent reconsidérer des solutions spécifiques aux opérateurs. Dans de nombreux cas, l'utilisateur est confronté aux infrastructures installées par l'opérateur et aux coûts de migration vers un autre opérateur.

<sup>24</sup> Distributed Antenna System ; un système indoor ou DAS est un réseau d'antennes placées à l'intérieur d'un bâtiment et connectées à l'aide de câbles à un « *hub* » central.

<sup>25</sup> PRS : Public Regulated Service (service public réglementé). Dans le projet Galileo, le service public réglementé est un service crypté de navigation pour les services gouvernementaux autorisés et pour les applications sensibles qui requièrent une grande continuité. L'Autorité nationale de sécurité est la CPA belge.

## 2.27. AMÉLIORER LA QUALITÉ DE LA COUVERTURE DES RÉSEAUX MOBILES AUX FRONTIÈRES DANS LE LUXEMBOURG BELGE

Dans le but de garantir une plus grande transparence quant à la couverture des réseaux d'accès mobile, l'identification des zones blanches dans les zones frontalières et l'amélioration de l'accès à l'Internet à large bande, l'IBPT a collaboré avec l'ILR, l'Institut Luxembourgeois de Régulation. Courant 2016, deux campagnes de mesures ont été menées dans la province du Luxembourg ; elles ont permis de mettre au point une méthode de mesure, qui a été utilisée lors d'une troisième opération, lancée en octobre et novembre 2016. Les analyses une fois effectuées, un rapport et des recommandations conjoints seront rédigés concernant le problème de la couverture des réseaux mobiles en zones frontalières et la manière dont on pourrait l'améliorer. Deux phénomènes expliquent la qualité de la couverture moins bonne qu'ailleurs : le fait que les opérateurs belges n'utilisent pas leur spectre à pleine capacité, eu égard aux bandes de fréquences partagées avec leurs homologues du Grand-Duché, et la densité moindre de pylônes dans ces zones moins peuplées.

L'IBPT a également à cœur de comprendre les utilisateurs finals, d'anticiper les usages et leur évolution et de préserver l'intérêt des consommateurs. Pour ce faire, l'IBPT mène des études, développe des outils spécifiques d'information, informe les utilisateurs et opère des contrôles dans le but de vérifier le respect des dispositions qui protègent leurs droits.

## 2.28. COMPARAISON TARIFAIRE NATIONALE

Une étude comparative des prix des produits télécoms sur le marché résidentiel belge a été réalisée, en analysant les plans tarifaires actifs en date du 1<sup>er</sup> mars 2016 dans le comparateur tarifaire de l'IBPT [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be). Pour les différents segments du marché (services mobiles postpaid et prepaid, téléphonie fixe, Internet fixe et offres conjointes de type triple play), le plan tarifaire le moins cher de chaque opérateur a été comparé pour des profils d'utilisateur standard définis, en tenant compte des promotions.

- Pour une utilisation faible à moyenne du **triple play** (téléphonie fixe + Internet minimum 30 Mbps + télévision), compte tenu des promotions, un écart de prix mensuel de plus de € 20 entre les plans tarifaires les moins chers (de € 48 à € 70) a été observé. Pour les consommateurs en triple play souhaitant une utilisation d'Internet un peu plus intensive (minimum 50 Mbps), compte tenu des promotions, l'écart de prix mensuel entre les plans tarifaires les moins chers a atteint plus de € 10 (de € 59 à € 70).
- Une différence de prix de € 17/mois (de € 8 à € 25/mois) a pu être observée entre les 15 plans tarifaires les moins chers repris dans la comparaison pour une utilisation moyenne de la **téléphonie mobile postpaid** (120 minutes d'appel, 100 SMS et 50 MB). Pour une utilisation **prepaid** moyenne (100 minutes d'appel et 150 SMS), la différence de prix est supérieure à € 20/mois (de € 8 à € 29/mois).

- En **téléphonie fixe**, le choix du prestataire permettait également de faire des économies importantes puisque, compte tenu des promotions, la différence de prix mensuelle entre les plans tarifaires moins chers pour une consommation moyenne pendant les heures creuses et le week-end atteignait près de € 10 (de € 29 à € 39/mois).

## 2.29. ENQUÊTE SUR LA PERCEPTION DU FONCTIONNEMENT DU MARCHÉ DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

L'étude de l'IBPT est un instantané de la perception du marché belge des télécommunications par les consommateurs en 2016 et est construite sur la base des résultats d'une enquête écrite et en ligne réalisée auprès d'utilisateurs âgés de 15 à 74 ans. Plus de trois quarts des répondants sont plutôt satisfaits du service fourni par leur opérateur et un peu moins des prix demandés ; ils ont globalement confiance dans la qualité de la facturation, des informations reçues de leur opérateur ainsi que du respect de leurs droits. 6 répondants sur 10 estiment cependant être mal informés de leurs droits en matière de télécommunications. Le prix de l'offre reste le critère le plus important<sup>26</sup> (44 %) pour choisir une offre mais les utilisateurs utilisent peu les programmes de comparaison tarifaire pour choisir un opérateur et encore trop peu d'entre eux connaissent le comparateur de l'IBPT [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be).

## 2.30. ÉTUDE DE COMPARAISON À L'ÉCHELLE INTERNATIONALE DES PRIX DES SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS SUR LE MARCHÉ RÉSIDENTIEL

Le 13 décembre 2016, l'IBPT a publié sa cinquième étude comparative des prix résidentiels des produits de télécommunications en Belgique et dans les pays voisins sur la base de vingt profils de consommation. Au total, 715 plans tarifaires tels qu'au mois d'août 2016 dans six pays (Belgique, Pays-Bas, France, Allemagne, Luxembourg et Royaume-Uni) ont été analysés.

- En ce qui concerne la **téléphonie mobile postpaid**, les prix des plans tarifaires belges sont restés stables depuis 2015 mais, la Belgique a reculé dans le classement car le niveau des prix dans les pays voisins a continué à diminuer, sauf en France. Les différences de prix entre les pays sont de moins en moins marquées et la Belgique a obtenu un score moyen pour l'ensemble des profils.
- En **téléphonie mobile prepaid** (40 % des appelants mobiles en Belgique), la Belgique a conservé sa position moyenne. Les offres conjointes prépayées comprenant des données étaient moins chères par rapport à l'année passée. Les offres conjointes sans données mais avec des minutes d'appel ont par contre davantage augmenté. Comme les années précédentes, le Royaume-Uni est souvent resté le pays le moins cher, et la France est en général demeurée le pays le plus cher.

<sup>26</sup> Le contenu de l'offre est le second critère de choix d'une offre.



- Le niveau des prix pour l'**Internet mobile (standalone)** s'est stabilisé depuis 2015 et la Belgique est demeurée relativement chère par rapport aux pays étudiés.
- Pour la **large bande fixe (standalone)**, la Belgique a obtenu de bons résultats, bien que la comparaison ne soit possible qu'avec deux autres pays voisins.
- Le niveau de prix moyen du **triple play** (téléphonie fixe + Internet + télévision) est resté en moyenne plutôt cher, voire cher en Belgique par rapport aux pays voisins, la France se profilant à nouveau comme le pays le moins cher.
- Considérant les offres **quadruple play** (téléphonie fixe + Internet + télévision + téléphonie mobile), la Belgique a reculé d'une place dans le classement par rapport à ses pays voisins pour la catégorie de vitesse de 30-100 Mbps.
- Enfin, concernant la **téléphonie fixe (standalone)**, le classement des pays est resté assez stable par rapport à l'année passée. La Belgique est devenue moins compétitive par rapport à l'année passée pour le profil « le plus léger », pour lequel notre pays est devenu le deuxième pays le plus cher. La Belgique est plutôt chère pour les profils de consommation moyenne et bon marché pour les profils caractérisés par une consommation plus intensive.

## 2.31. ÉTUDE DE COMPARAISON À L'ÉCHELLE INTERNATIONALE DES PRIX DES SERVICES TÉLÉCOMS SUR LE MARCHÉ NON RÉSIDENTIEL

Le 14 juillet 2016, l'IBPT a publié sa troisième étude comparative des prix des produits de télécommunications sur le marché non résidentiel en Belgique, par rapport aux prix pratiqués en Allemagne, en France, au Royaume-Uni et aux Pays-Bas. Comme à l'accoutumée, l'IBPT a comparé les prix de la téléphonie fixe et mobile ainsi que de l'Internet fixe et mobile pour une série de profils d'utilisation (professionnels individuels et PME) représentatifs de la consommation en services de télécommunications par des entreprises belges.

- Les entreprises utilisant davantage les **communications mobiles** ont généralement occupé une position moins avantageuse dans le classement des pays, en particulier parce que les prix belges pour les données mobiles ont été relativement élevés par rapport aux prix pratiqués dans les pays voisins. C'est dans le classement des professionnels mobiles (c'est-à-dire travaillant principalement en déplacement) que cela est apparu le plus nettement.
- Sur le plan de la **téléphonie fixe**, qui constitue encore une partie importante de la gamme de nombreux services professionnels, la Belgique a obtenu de relativement bons résultats à des niveaux de consommation supérieurs. La disponibilité de packs à des prix attractifs pour les communications internationales proposés par certains opérateurs en Belgique a joué en faveur de types d'entreprises ayant une consommation élevée de communications internationales.

- En ce qui concerne la **large bande fixe**, la Belgique a décroché une position plutôt avantageuse pour les professionnels individuels alors que pour les PME, les prix des services en large bande fixe se sont révélés moins concurrentiels en Belgique que dans les autres pays.
- Le **multiplay**<sup>27</sup> n'a pas constitué la manière la moins chère d'acheter des services pour les professionnels individuels en Belgique, sauf pour l'entreprise individuelle locale. Dans les autres pays de l'étude, le *multiplay* permet souvent des économies par rapport à l'achat de services individuels. Cette étude a également analysé les coûts de deux types d'offres conjointes pures<sup>28</sup>. Pour ces services, les opérateurs belges étaient plus chers que dans les autres pays où ce type d'offres était disponible.

## 2.32. COMPAREUR TARIFAIRE

Opérationnel depuis 2009, le compareur tarifaire contribue à renforcer la transparence du marché, en présentant plusieurs centaines de plans tarifaires actifs via ses quatre modules (fixe, mobile, Internet, offres conjointes). Le compareur fait en permanence l'objet de vérifications et de recherches d'améliorations. En 2015, suite au dépouillement du questionnaire publié en 2014 en vue de récolter des opinions sur les évolutions de l'outil, l'IBPT a entamé la rédaction d'un cahier des charges afin de pouvoir réaliser les mutations futures de ce projet majeur. Courant 2016, le cahier des charges a été publié (avec publicité européenne) et une seule candidature s'en est suivie.

## 2.33. AMÉLIORER LA TRANSPARENCE QUANT À LA COUVERTURE DES RÉSEAUX (ATLAS)

Le projet « Atlas » est un projet présentant deux volets : d'une part, la représentation de la couverture mobile et, d'autre part, la représentation de la couverture fixe sur la base des informations fournies par les opérateurs. Les cartes de couverture des réseaux mobiles sont opérationnelles et disponibles pour le public depuis le 15 juillet 2015 ; depuis lors, elles sont mises à jour chaque trimestre. Le 25 avril 2016, l'IBPT a dévoilé la couverture des réseaux fixes à large bande en Belgique. Les cartes publiées indiquent le taux de logements connectables au service d'accès à la large bande dans chaque section de commune, en fonction de différentes vitesses de téléchargement. D'après ces cartes, 99,9 % des logements en Belgique ont aujourd'hui accès à une connexion fixe offrant 1 Mbit/s. Pour le haut débit (30 Mbit/s), la Belgique a un taux de couverture estimé à 93,5 % des logements et, pour le très haut débit (100 Mbit/s), le taux de couverture est estimé à 91,1 % des logements.

<sup>27</sup> Le *multiplay* comprend une combinaison de deux services de communications ou plus auxquels des services individuels supplémentaires peuvent être ajoutés si l'offre conjointe ne couvre pas tous les besoins de l'entreprise.

<sup>28</sup> Une offre *double play* (large bande fixe + téléphonie fixe) d'une part et une offre *triple play* (large bande fixe + téléphonie fixe + téléphonie mobile) d'autre part.

## 2.34. BAROMÈTRE DE QUALITÉ

En 2008, puis en 2015, l'IBPT avait adopté des décisions imposant aux opérateurs fournissant des services de télécommunications, fixes et mobiles, de publier certains indicateurs de qualité sur leur propre site web. Dans sa décision du 15 juillet 2015, l'IBPT avait sélectionné neuf indicateurs considérés particulièrement utiles et pertinents. En 2016, l'IBPT et les opérateurs ont collaboré afin de s'entendre sur une définition commune des indicateurs, afin que des mesures puissent être réalisées de manière objective. Sur la base des informations des opérateurs, l'IBPT a audité leurs systèmes de mesure afin de s'assurer que les résultats communiqués étaient effectivement sincères, objectifs et conformes à la définition des indicateurs. Le 13 octobre 2016, l'IBPT a mis en ligne son baromètre de qualité, permettant de comparer facilement les opérateurs sur huit aspects : le respect de la date annoncée, les plaintes sur le fonctionnement initial, le taux de pannes et dérangements, le délai de réparation d'une panne ou d'un dérangement, le temps de réponse par les services clients, le taux de problèmes résolus au premier contact, les plaintes concernant la facturation, le taux de couverture des réseaux mobiles.

## 2.35. MESURER LA QUALITÉ DES RÉSEAUX MOBILES

L'IBPT s'est interrogé sur la façon de mesurer la qualité de l'expérience des utilisateurs des réseaux mobiles. En effet, le projet « Atlas » donne des informations sur la disponibilité d'un réseau mobile, mais la couverture seule ne renseigne pas l'utilisateur sur les caractéristiques qualitatives des réseaux mobiles. Trois méthodes de mesure de la qualité de service sont envisageables :

1. les cartes de prévision de couverture (c'est alors moins la qualité que la disponibilité du service qui est mesurée) ;
2. les *drive tests* (qui mesurent la qualité de l'expérience dans l'environnement de l'utilisateur) ;
3. des mesures réalisées en *crowdsourcing*, produites de manière participative par les utilisateurs eux-mêmes.

L'IBPT a rencontré les opérateurs afin de déterminer une approche commune sur la façon d'effectuer les mesures. L'IBPT a ensuite décidé de s'atteler à la publication de cartes distinctes par service (voix et SMS ou données) avec éventuellement plusieurs niveaux de couverture (très bonne, bonne ou limitée), de lancer un projet de *drive tests* à l'échelle nationale avec une méthode commune de mesure et de lancer une application de *crowdsourcing* pour mesurer la couverture au sein des zones blanches.

## 2.36. FACILITER LE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR OU DE FOURNISSEUR DE SERVICES FIXES : TÉLÉPHONE, INTERNET ET/OU TÉLÉVISION (PROJET « EASY SWITCH »)

Début 2016, l'IBPT a accueilli un groupe de travail inter-opérateurs afin d'élaborer et convenir entre eux des processus et des communications indispensables à un processus simple, prévisible, rapide et synchronisé en cas de changement d'opérateur fixe ou d'opérateur offrant une offre groupée. Ceci était préconisé dans le rapport de synthèse des travaux effectués dans le cadre du projet « Easy Switch » du 10 mars 2015. Le 9 mars 2016, le groupe de travail a rendu un document qui bénéficiait d'un support variable d'un ensemble d'opérateurs. Après concertation avec le cabinet du ministre des Télécommunications, l'IBPT a ensuite entamé la rédaction du projet de réglementation finale, dans lequel quelques éléments du document du groupe de travail ont été intégrés. Cela a évolué en un projet d'arrêté royal et un projet d'arrêté ministériel transmis par l'IBPT au cabinet du ministre des Télécommunications à la mi-mai 2016. L'arrêté royal a été promulgué le 6 septembre 2016 et publié au Moniteur belge du 22 septembre 2016. Les opérateurs ont analysé le document afin de préparer leurs équipes (IT, vente, etc.) en vue de son entrée en vigueur fixée au 1<sup>er</sup> juillet 2017.

## 2.37. RÉFORME DE LA COMPOSANTE GÉOGRAPHIQUE<sup>29</sup> DU SERVICE UNIVERSEL TÉLÉCOMS

En 2015, l'IBPT avait plaidé en faveur de l'introduction d'un système de désignation par paliers du prestataire de la composante géographique en matière de communications électroniques pour l'ensemble du territoire. On procéderait uniquement à une désignation si, dans une ou plusieurs zones géographiques déterminées, la composante géographique fixe du service universel n'était pas fournie de manière adéquate à toute personne en faisant la demande raisonnable ou s'il existait un risque que tel soit le cas. Dans ce système, la désignation se limiterait à ces zones données. Parallèlement, une réforme des exigences techniques s'imposait. L'IBPT a coulé ses propositions dans un projet de loi qui a été transmis à la cellule stratégique du cabinet du Ministre De Croo.

<sup>29</sup> L'article 70 § 1<sup>er</sup> de la LCE définit : « La composante géographique fixe du service universel consiste en la fourniture sur l'ensemble du territoire, à toute personne qui en fait la demande raisonnable, indépendamment de sa position géographique 1° du service téléphonique public de base en position déterminée, tel que défini en annexe, 2° d'un raccordement à un réseau de communication public en position déterminée permettant aux utilisateurs finals a) de donner et recevoir des appels téléphoniques locaux, nationaux et internationaux, b) d'échanger des communications par télécopie et par transmission de données, c) de disposer d'un accès fonctionnel à Internet, d) d'avoir la possibilité, en cas de non-paiement de la facture téléphonique, d'être appelé par un autre abonné, à l'exclusion des appels payables à l'arrivée et d'appeler les services d'urgence, e) de disposer d'un service d'assistance technique répondant aux spécifications de l'article 116, alinéa 2. »



## 2.38. AMÉLIORATION DE LA CONVIVIALITÉ DE LA PARTIE INTERFACES RADIO DU SITE INTERNET

Fin avril 2016, l'IBPT a appliqué sur son site web un mode de présentation des interfaces radio améliorant l'accessibilité à l'information, grâce à un redécoupage et une catégorisation plus efficaces des nombreuses informations présentées. Le style des pages a été revu afin de présenter les documents existants de manière plus synoptique, afin de permettre au visiteur un accès plus aisé au document recherché.

## 2.39. ADAPTATIONS QUALITATIVES DU SITE WEB DE L'IBPT

L'IBPT a mené des travaux sur son site afin d'améliorer la qualité de l'expérience utilisateur. Plusieurs éléments ont été considérés :

- Les performances ont pu légèrement être améliorées en dotant le serveur web d'une plus grande quantité de mémoire ; parallèlement, une étude d'impact sur les performances de la mise à jour des composants logiciels du serveur web a été entreprise ;
- Le remplacement du moteur de recherche par une autre solution s'est révélé impossible vu le niveau d'intégration de celui-ci dans le site ;
- La mise en conformité du site web au regard des exigences du label AnySurfer n'a pas été entamée. Un diagnostic des manquements a d'abord été dressé (par AnySurfer), puis les possibilités de mise en conformité ont été évaluées. Il est apparu que l'IBPT ne disposait pas en interne des ressources nécessaires pour réaliser seul la transformation de son site. En outre, l'option de créer un nouveau site constitue un chemin plus assuré vers l'obtention du label. Fin 2016, la cellule « Usability » de la Smals a été missionnée en vue de dresser une liste de recommandations utiles au futur site web.

## 2.40. MISE EN PLACE DE FORMULAIRES ÉLECTRONIQUES POUR LES DEMANDES DE LICENCE POUR LES RADIOCOMMUNICATIONS PRIVÉES

En 2016, l'IBPT a renouvelé les formulaires de demande de licences pour les radiocommunications privées. Jusqu'alors, nombre de ces formulaires devaient être remplis par les clients, puis renvoyés à l'IBPT avant encodage manuel des informations ; ce processus, peu efficace en temps et en ressources, pouvait perpétuer des erreurs, voire en engendrer. Courant 2016, les formulaires de demande ont été remplacés par des formulaires électroniques destinés à être complétés et signés électroniquement.

## 2.41. SÉCURISATION DES ACCÈS DE LA VERSION AUTOMATISÉE DES TARIFS SOCIAUX

Mise en production en 2015, la version plus automatisée de l'application informatique des tarifs sociaux (STTS) consulte, par l'intermédiaire de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS), plusieurs sources authentiques de données relatives au handicap et aux revenus, ce qui a permis d'indiquer plus directement à l'opérateur examinant la demande d'un client si ce dernier répond ou non aux conditions pour obtenir une réduction. Afin de se conformer aux demandes de la BCSS portant sur l'identification des personnes effectuant ces requêtes, la sécurisation des accès devait être renforcée. En 2016, l'IBPT a coordonné les activités de la BCSS et de Smals menées dans cette optique mais le terme du projet a été déplacé en 2017.

## 2.42. PUBLICATION D'INFORMATIONS PRATIQUES ET EXHAUSTIVES SUR LES FRÉQUENCES POUVANT ÊTRE UTILISÉES SANS LICENCES

En fonction de leurs usages spécifiques, certaines bandes de fréquences sont exemptées de licences. Certaines bandes permettent cependant des utilisations bien différentes ; par exemple, la bande 2,4 GHz sert entre autres au Wi-Fi mais aussi à la télécommande de modèles réduits. En règle générale, les informations figurant dans la table nationale des fréquences ou dans les diverses interfaces ne sont pas suffisamment claires pour le grand public. L'IBPT a donc pour but de fournir une information exhaustive sur les fréquences utilisées ainsi que sur les équipements qui sont ou non autorisés. En 2016, une base de données a été créée, et l'interface d'accès a été finalisée.

## 2.43. SECTEUR POSTAL : CONTRÔLE DU RESPECT DU CADRE RÉGLEMENTAIRE

En application du cadre réglementaire postal, l'IBPT doit procéder chaque année à un certain nombre de devoirs :

- Contrôle du respect par bpost des délais d'acheminement ;
- Certification des comptes analytiques de bpost ;
- Contrôle du respect de leurs obligations par les détenteurs d'une licence autorisant les envois de correspondance ;
- Rapport relatif au respect de leurs obligations par les prestataires de services postaux.

Les délais d'acheminement ont fait l'objet de la décision du 10 octobre 2016 : la norme légale de qualité pour la distribution du courrier égrené intérieur prioritaire n'ayant pas été respectée en 2015, l'IBPT a imposé pour la première fois à bpost une mesure correctrice sous la forme d'un investissement obligatoire visant à améliorer la qualité. En réponse, l'opérateur a soumis un projet, que l'IBPT a étudié avant de l'approuver, via son avis du 13 décembre 2016.

Des discussions avec bpost au sujet de la classification de certains produits (en tant que service commercial, service public ou service universel) ont retardé l'adoption de la décision relative à la séparation comptable des comptes analytiques de bpost.

Le 21 octobre 2016, l'IBPT a adopté une communication concernant le contrôle des prestataires de services postaux. L'IBPT a publié le 5 décembre son rapport consacré à l'examen du respect par TBC-Post des conditions de sa licence après trois ans d'activités.

## 2.44. SECTEUR POSTAL : ÉTUDE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE ET CONTRÔLE DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Tous les trois ans (2006, 2009, 2013), l'IBPT réalise une enquête sur la perception, le comportement et les souhaits des consommateurs postaux. Le rapport d'enquête n'a pu être publié avant la fin 2016 et fera l'objet d'une communication début 2017.

Le 30 novembre 2016 était publié l'avis de l'IBPT concernant le plan d'amélioration 2015 et le plan d'action 2016 de bpost suite à l'enquête de satisfaction de la clientèle 2015. L'IBPT y constate que des mesures ont été effectuées par bpost pour apprécier le niveau de satisfaction de sa clientèle. Le programme d'amélioration dans lequel s'est engagé bpost produit des résultats encourageants et des scores très élevés sont mesurés sur certains indicateurs. Il reste toutefois des points à améliorer et d'une manière générale, l'IBPT suggère à bpost d'améliorer prioritairement les indices affichant un score inférieur à 80 % (il s'agit notamment de l'accessibilité des bureaux de poste, et la commodité de réceptionner un envoi recommandé).

## 2.45. CONTRÔLE DES TABLEAUX D'AMORTISSEMENT (EN CAS DE VENTE CONJOINTE)

L'article 108, § 1<sup>er</sup> de la LCE prescrit aux opérateurs de joindre un tableau d'amortissement au contrat lorsqu'ils vendent une offre couplée composée d'un abonnement et d'un appareil (smartphone, tablette, TV...) à moindre prix, ceci afin que, en cas de résiliation anticipée du contrat, le consommateur puisse connaître précisément le montant restant à rembourser à l'opérateur. En 2016, l'IBPT a mené des opérations de contrôle : ces tableaux existent-ils ? Sont-ils remis en annexe au contrat ? Leur contenu (durée, caractère linéaire) est-il conforme à la loi ? La valeur prédéfinie de l'appareil correspond-elle à la valeur marchande ? Tous les opérateurs fournissant ce type d'offres ont été contrôlés. Il a été constaté que, dans les points de vente visités, les tableaux d'amortissement étaient présents dans la plupart des cas. La durée légale de 24 mois n'était pas excédée et le caractère linéaire (chaque mois un même montant est retiré) était respecté. En ce qui concerne la valeur prédéfinie de l'appareil, dans

un certain nombre de cas, elle est apparue comme plutôt élevée. Il n'était cependant pas permis de conclure que ces prix et montants d'amortissement relativement élevés pourraient empêcher les clients de changer d'opérateur. En conséquence, à l'issue du contrôle, l'IBPT a conclu que la législation est respectée.

## 2.46. CONTRÔLE DE LA PUBLICATION DES FICHES D'INFORMATION ET DE LEUR CONTENU

En 2016, l'IBPT a vérifié le respect de l'arrêté royal du 15 décembre 2013 fixant le contenu des fiches d'information visées aux articles 111, § 2, de la LCE et 5, § 2, de la loi du 15 mai 2007. Les opérateurs sont tenus de mettre à la disposition des consommateurs une fiche comparable par plan tarifaire, complète et actualisée, partout où les opérateurs offrent leurs services, par exemple dans leurs espaces commerciaux ou sur leur plateforme de commande en ligne. Les fiches de 31 opérateurs ont été contrôlées en janvier et février ; les quelques imperfections constatées consistaient en des oublis, rapidement corrigés. En avril et en mai, la disponibilité des fiches dans les points de vente des cinq opérateurs principaux a également été vérifiée. Trois des cinq opérateurs contrôlés ne se conformaient pas suffisamment à l'obligation et ils ont été notifiés par écrit de ce constat ; en 2017, l'IBPT s'assurera s'ils se sont effectivement mis en règle.

## 2.47. PUBLICATION DE LA CONSOMMATION RÉELLE DES CONSOMMATEURS

Malgré sa décision du 14 octobre 2009 concernant la mise à disposition d'informations permettant aux consommateurs d'effectuer une évaluation indépendante du coût de plans d'utilisation alternatifs, l'IBPT a constaté que les consommateurs étaient trop rarement correctement informés de leur consommation réelle en matière de téléphonie fixe, de téléphonie mobile et d'Internet. Les évolutions législatives de la LCE et l'extension des possibilités du comparateur tarifaire plaident en faveur d'un remplacement complet de la décision de 2009. Adoptée le 16 août 2016, la nouvelle décision a imposé aux opérateurs de transmettre aux utilisateurs finals les informations nécessaires concernant leur consommation réelle. Les consommateurs sont alors en mesure d'utiliser ces données constituant leur profil d'utilisation afin d'interroger le comparateur tarifaire. Pour cela, les opérateurs doivent mettre à disposition les informations sur une période de référence continue de trois mois de manière accessible et claire, et directement utilisable (afin d'éviter aux consommateurs de devoir refaire des calculs).



## 2.48. ÉTUDE D'IMPACT DES RÈGLES DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS

En 2016, l'IBPT a piloté une étude recensant les dispositions protectrices des consommateurs dans la législation et la réglementation traitant des communications électroniques. L'impact concret de ces mesures sur les consommateurs a été analysé, comme sur les coûts supportés par le secteur et sur le travail du régulateur. L'IBPT a pu ensuite établir une liste de recommandations à destination des intéressés : le législateur, les opérateurs et les consommateurs. Ce document sera finalisé et rendu public en 2017.

## 2.49. RÉFORME DES TARIFS SOCIAUX

Se basant sur l'arrêt du 11 juin 2015 rendu par la Cour de Justice de l'Union européenne, la Cour constitutionnelle a confirmé dans son arrêt du 3 février 2016 (arrêt n° 15/2016) que les tarifs spéciaux et les règles de financement prévus par la directive « Service universel » ne s'appliquaient qu'aux services universels énumérés dans la directive. Ceci a eu pour effet direct d'exclure les services de communications mobiles du domaine d'application du service universel, rendant les réductions sociales sur la téléphonie mobile et l'Internet mobile impropres à être financées par un fonds de compensation alimenté par les opérateurs. Le travail législatif d'adaptation de la LCE s'est poursuivi en 2016.

## 2.50. ADAPTATION DE LA DÉCISION DE L'IBPT DU 28 MARS 2013 CONCERNANT LA PUBLICATION PAR LES OPÉRATEURS DES INFORMATIONS SUR LES PRODUITS ET SERVICES DESTINÉS AUX UTILISATEURS HANDICAPÉS

L'enquête de 2014 relative à l'accessibilité pour les personnes handicapées des pages Internet d'opérateurs ainsi qu'un tour de table des organisations de personnes handicapées en 2015 avaient révélé que l'accessibilité des pages Internet au sens de la décision de l'IBPT laissait à désirer, mais aussi que les organisations représentant les personnes handicapées insistaient pour que les sites Internet d'opérateurs (au moins en ce qui concerne les informations importantes pour les consommateurs (tarifs, promotions, conditions générales, etc.)) soient rendus accessibles aux personnes handicapées. Vu la conclusion des analyses réalisées dans le cadre du projet d'adaptations qualitatives de son propre site web (voir *infra*), l'IBPT a logiquement décidé de mettre ce projet en attente.

## 2.51. CONTRÔLES DES NUMÉROS 070

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2015, les opérateurs ont reçu l'obligation de diffuser un message d'avertissement relatif au tarif lors des appels vers des numéros 070. En 2016, l'IBPT a réalisé un contrôle de cette obligation auprès de huit opérateurs ayant des numéros 070 actifs sur leur réseau. À deux exceptions près, il a pu être constaté que tous les numéros 070 vérifiés étaient pourvus du message tarifaire préalable. Sur le plan du contenu, tous les messages ne sont pas toujours en totale conformité avec les prescriptions par exemple : pas d'annonce que l'appel devient payant après le bip sonore, pas d'avertissement relatif au fait qu'un surcoût peut être facturé en cas d'appel émis depuis un pays étranger... L'IBPT a informé les opérateurs des manquements relevés et veillera à ce que les messages soient transmis de manière correcte à partir de 2017.

## 2.52. CONTRÔLE DES PRIX DES PRODUITS APPARTENANT AU SERVICE UNIVERSEL POSTAL

L'IBPT a procédé au contrôle du respect des principes tarifaires applicables au service universel via un contrôle *ex ante* du « panier du petit utilisateur<sup>30</sup> » pour les tarifs de l'année 2017 (via un mécanisme de réglementation des prix (*price cap system*)) et un contrôle des principes tarifaires généraux (caractère abordable des tarifs, transparence, uniformité, non-discrimination, orientation sur les coûts). Les échanges avec bpost ayant pris plus de temps que prévu, le projet de décision relatif à l'application d'un « *price cap* » et aux prescriptions légales pour les tarifs des petits utilisateurs n'a pas pu être achevé avant la fin de l'année 2016. En attendant la clôture de cette procédure, bpost n'a pas obtenu l'autorisation d'augmenter lesdits tarifs en 2017.

Garantir la sécurité des réseaux et protéger les infrastructures critiques n'a jamais paru aussi nécessaire au vu des événements survenus en 2016. L'IBPT apporte sa contribution à la résolution des questions qui se posent dans ce domaine, en étroite collaboration avec les opérateurs des secteurs et tous les services de l'État compétents en ces matières.

## 2.53. NOTIFICATION DES INCIDENTS DE SÉCURITÉ

La LCE exige des entreprises fournissant des réseaux publics de communications électroniques ou des services de communications électroniques accessibles au public de notifier sans délai à l'IBPT toute atteinte à la sécurité ou perte d'intégrité ayant un impact significatif sur le fonctionnement des réseaux ou des services. La décision du

<sup>30</sup> Le panier des petits utilisateurs est constitué des services suivants : le courrier égrené intérieur prioritaire, le courrier égrené intérieur non prioritaire, les envois postaux égrenés recommandés intérieurs, les colis postaux de courrier égrené intérieur, la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire.

Conseil de l'IBPT du 1<sup>er</sup> avril 2014 fixant les hypothèses dans lesquelles une telle notification devait être effectuée ainsi que les modalités de cette notification était en cours de révision. Un projet de décision remplaçant la décision du 1<sup>er</sup> avril 2014 avait été préparé ; à la suite des événements du 22 mars 2016 et vu les missions consécutives que l'IBPT a dû exécuter, le document a fait l'objet d'adaptations.

L'IBPT a participé à la réunion du groupe de travail « Article 13bis » (de la directive 2009/140/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009) visant l'échange de bonnes pratiques entre les instances de régulation en matière de sécurité des réseaux. La communication annuelle des incidents de sécurité à la Commission (via l'ENISA<sup>31</sup>) a été effectuée.

## 2.54. FIXATION ET DESCRIPTION DES MESURES MINIMALES NÉCESSAIRES AFIN DE GARANTIR LA SÉCURITÉ DES RÉSEAUX ET SERVICES AINSI QUE LES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL QUI SONT TRAITÉES DANS LE CADRE DE CES SERVICES ET RÉSEAUX

Les entreprises fournissant des réseaux et services de communications électroniques publics ont l'obligation de prendre des mesures d'ordre technique et organisationnel pour garantir la sécurité desdits réseaux et services ainsi que des données à caractère personnel qui sont traitées dans le cadre de ces services et réseaux. Avant les événements du 22 mars 2016, l'IBPT entendait spécifier un ensemble minimal de mesures en vue d'assurer une exécution harmonisée de ces obligations par les entreprises concernées. Puis les points problématiques mis en évidence par les attentats ont réorienté l'analyse en cours sur les remédiations possibles des faiblesses exposées. Dans le courant du 2<sup>e</sup> semestre 2016, les discussions sur la transposition de la directive européenne « NIS<sup>32</sup> » ont ensuite démontré qu'une concertation avec les autres secteurs économiques sera nécessaire au vu des divergences de vision et d'approche constatées.

## 2.55. DÉLESTAGE ÉLECTRIQUE - CONTINUITÉ DE SERVICE EN MATIÈRE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

Le plan d'urgence national « Panne d'électricité de grande ampleur » du SPF Intérieur prévoit notamment que des délestages électriques soient exécutés par fragmentation en zones géographiques tournantes. De telles mesures peuvent avoir des conséquences importantes sur la continuité des services de communications électroniques. Un groupe de travail a donc été constitué avec l'IBPT, le secteur et les autres autorités concernées. Leurs efforts se sont concentrés sur les réseaux et services mobiles (dont les équipements terminaux sont le moins dépendants

<sup>31</sup> L'Agence européenne chargée de la sécurité des réseaux et de l'information (ENISA, selon l'acronyme en anglais).

<sup>32</sup> Directive (UE) 2016/1148 du Parlement européen et du Conseil du 6 juillet 2016 concernant des mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de sécurité des réseaux et des systèmes d'information dans l'Union.

des coupures électriques) et, en particulier, sur l'accessibilité aux services d'urgence pour les premières zones à être délestées.

En cours d'année, la situation étant estimée relativement peu critique selon le gestionnaire du réseau de transport d'électricité à haute tension, les analyses concernant le délestage de plusieurs tranches ont été reportées, tandis que, parallèlement, des informations étaient demandées aux opérateurs. Le rapport final devrait être bouclé en 2017.

En 2016, l'IBPT n'a pas manqué de mener des actions concernant son amélioration interne pour gagner en efficacité et efficience. Depuis sa création, l'IBPT porte également l'ambition d'être et de demeurer un employeur attractif et motivant. Il travaille à ces objectifs de différentes manières, ainsi que le rapportent les paragraphes suivants.

## 2.56. PLAN OPÉRATIONNEL INTERNE

L'IBPT s'efforce constamment d'agir en organisation efficace et efficiente, et de demeurer un employeur attractif. Différents projets<sup>33</sup> d'amélioration du fonctionnement de sa propre organisation ont été rassemblés en un plan opérationnel interne. Fin 2016, 69 % des KPI<sup>34</sup> ont été respectés.

## 2.57. COMMUNICATION EFFICACE AVEC TOUTES LES PARTIES PRENANTES

Tout au long de l'année, 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 et le rapport annuel.

## 2.58. SUIVI DE L'EXÉCUTION DU PLAN OPÉRATIONNEL 2016

À l'issue de chaque trimestre, l'exécution des différents objectifs repris au plan opérationnel a été évaluée par les services concernés et a fait l'objet d'un rapport, présenté chaque trimestre au Conseil. Après les premier et troisième trimestres, une présentation de l'évaluation du plan opérationnel a été donnée à l'ensemble du personnel de l'Institut. Le Comité consultatif pour les télécommunications a reçu une information par trimestre. Une rencontre avec les parties prenantes a notamment été organisée afin de présenter l'évaluation des fiches de projet constituant le plan opérationnel 2016.

<sup>33</sup> Ces derniers contribuent à améliorer l'efficacité de l'organisation. Il s'agit d'une part de l'introduction de Business Planning Management and Notification (BPMN), de l'amélioration des processus via un contrôle et une gouvernance internes, des travaux IT et d'autre part, de favoriser également le bien-être et le développement des collaborateurs, ou encore de contribuer à la durabilité de l'entreprise.

<sup>34</sup> En français, les « key performance indicators » (KPI) sont les indicateurs clés de performance (ICP), à l'aune desquels on peut évaluer les résultats visés.

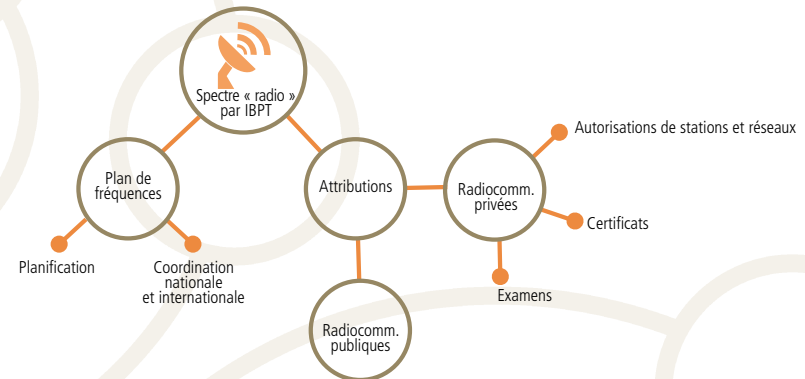






## 3.1. GESTION DU SPECTRE ÉLECTROMAGNÉTIQUE, LICENCES ET FRÉQUENCES

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'utilisations 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 2016 sont les suivantes.

Nombre de dossiers traités pour les services mobiles - (Accord HCM) Nombre de coordinations	2016
Coordinations demandées par la Belgique	118
Coordinations entrantes de la France	332
Coordinations entrantes des Pays-Bas	28
Coordinations entrantes de l'Allemagne	45
Coordinations entrantes du Luxembourg	0
Coordinations entrantes du Royaume-Uni	48
<b>Total</b>	<b>571</b>

3

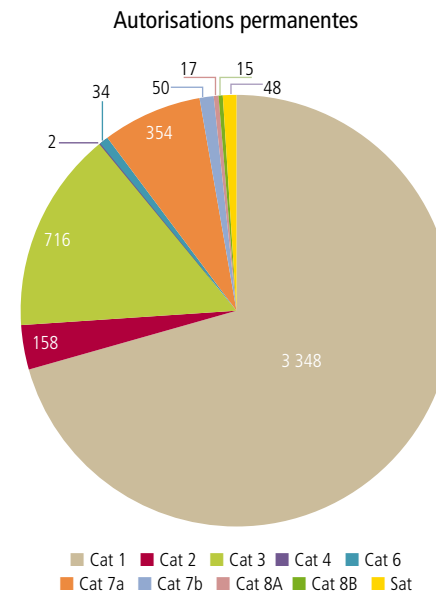
COMPTE-RENDU  
DES OPÉRATIONS  
DES SERVICES  
OPÉRATI  
ONNELS

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 LEGBAC (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 satellites, etc.) et les faisceaux hertziens et de la correspondance avec le Bureau des radiocommunications de l'UIT.

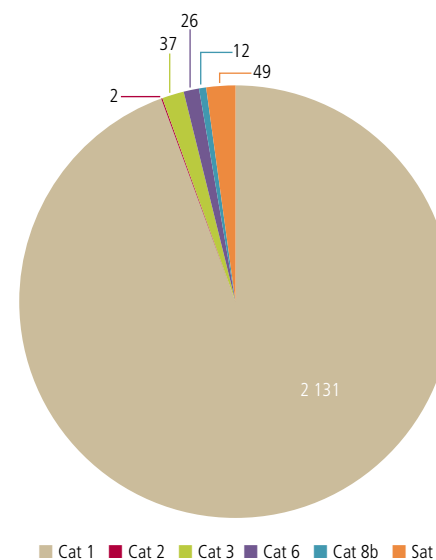
### 3.1.2. Autorisations pour les réseaux privés de radiocommunications et les stations individuelles

Le tableau suivant reprend le nombre total d'autorisations attribuées à la date du 31 décembre 2016 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			
		Permanent	Temporaire
1 <sup>re</sup> catégorie	Réseaux privés mobiles	3 348	2 131
2 <sup>e</sup> catégorie	Réseaux fixes (faisceaux hertziens)	158	2
3 <sup>e</sup> catégorie	Réseaux de radiocommunications mobiles établis par les instances publiques pour l'aide médicale et sociale	716	37
4 <sup>e</sup> catégorie	Brouilleurs installés dans les établissements pénitentiaires	2	0
6 <sup>e</sup> catégorie	Autres réseaux de radiocommunications (radars, démonstrations, tests...)	34	26
7 <sup>e</sup> catégorie A	Licences de détention générales	354	0
7 <sup>e</sup> catégorie B	Licences de détention individuelles	50	0
8 <sup>e</sup> catégorie A	Réseaux fixes mis en place par des opérateurs	17	0
8 <sup>e</sup> catégorie B	Réseaux à ressources partagées	17	0
Satellites	Réseaux satellites	48	49



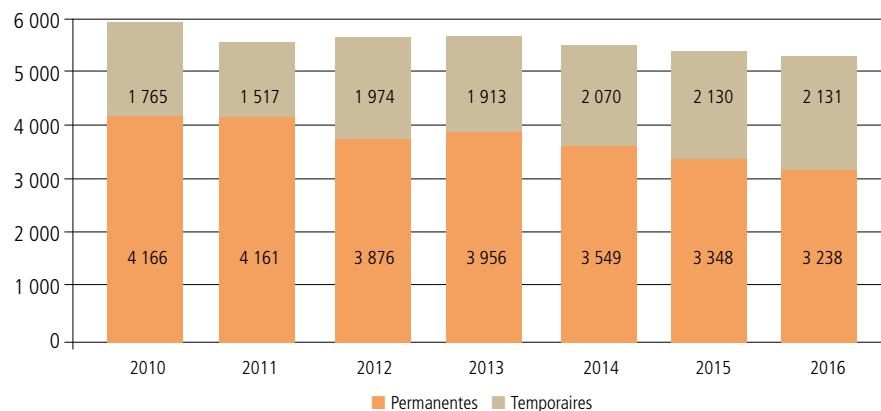
Autorisations permanentes professionnelles



Les figures suivantes dessinent l'évolution du nombre de licences professionnelles de 1<sup>re</sup> et 3<sup>e</sup> catégories.

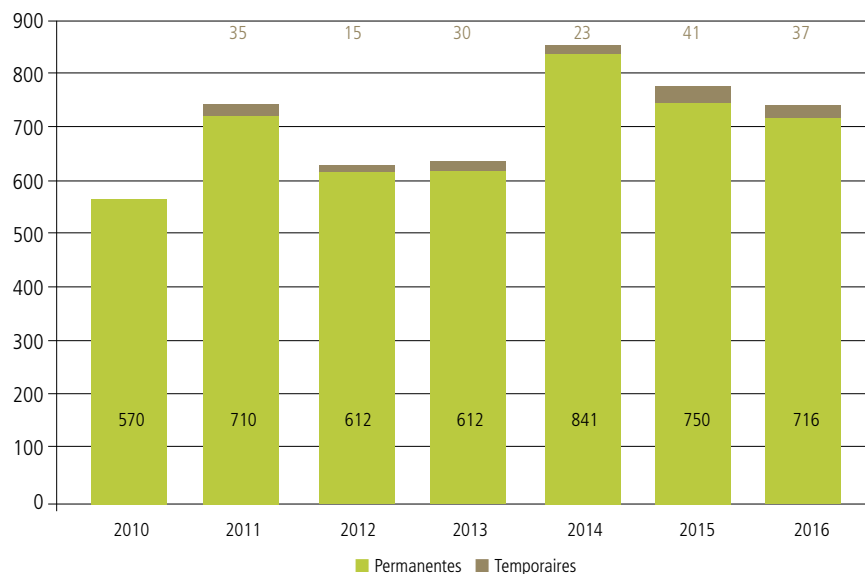


### Autorisations de 1<sup>re</sup> catégorie



L'utilisation de GSM en remplacement de radios dans le cas de petits réseaux et la mise en service de systèmes DECT non soumis à licences en lieu et place de systèmes privés de sémaphonie expliquent la poursuite de l'érosion du nombre de licences permanentes de première catégorie.

### Autorisations de 3<sup>e</sup> catégorie



Le nombre de licences temporaires quant à lui continue de croître ; de plus en plus de personnes qui utilisaient leur GSM lors d'événements découvrent qu'il est plus aisé d'avoir des communications directes via des solutions de type « walkies talkies ».

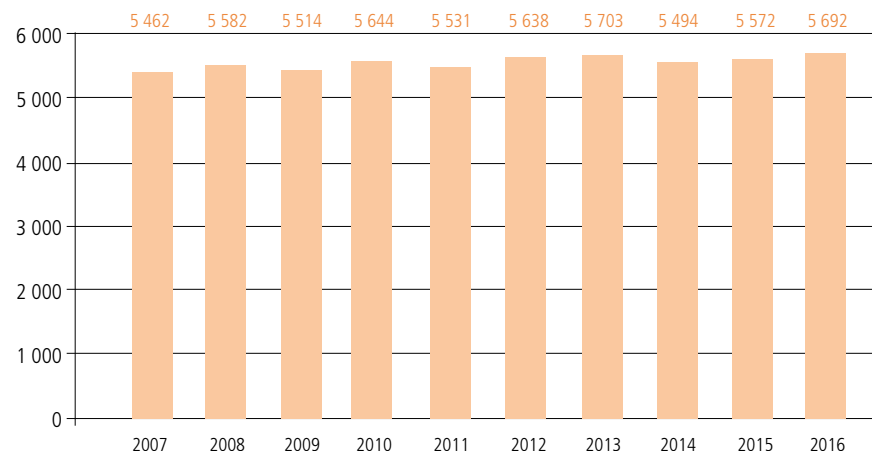
### 3.1.3. Radioamateurs (5<sup>e</sup> catégorie)

Chez les radioamateurs, les 5 692 licences sont partagées entre 5 556 licences pour des particuliers ainsi que des radio-clubs et 136 licences pour des stations automatiques sans personnel.

23 autorisations temporaires pour des indicatifs spéciaux ont été délivrées par l'IBPT permettant aux associations de radioamateurs de célébrer divers événements. Pour rappel, en 2014, les radioamateurs avaient été autorisés à remplacer le préfixe ON de leur indicatif par le préfixe OP tous les mois de novembre jusqu'en 2018 en commémoration de la Première Guerre mondiale.

Le nombre de radioamateurs reste assez stable, les radioamateurs cessant leur activité étant remplacés par les nouveaux lauréats aux examens.

### Autorisations de 5<sup>e</sup> catégorie



### 3.1.4. Autorisations de tests

Des autorisations de tests ont été délivrées à 3Starnet, Orange Belgium, Proximus et Telenet Group pour des tests LTE et 4G.

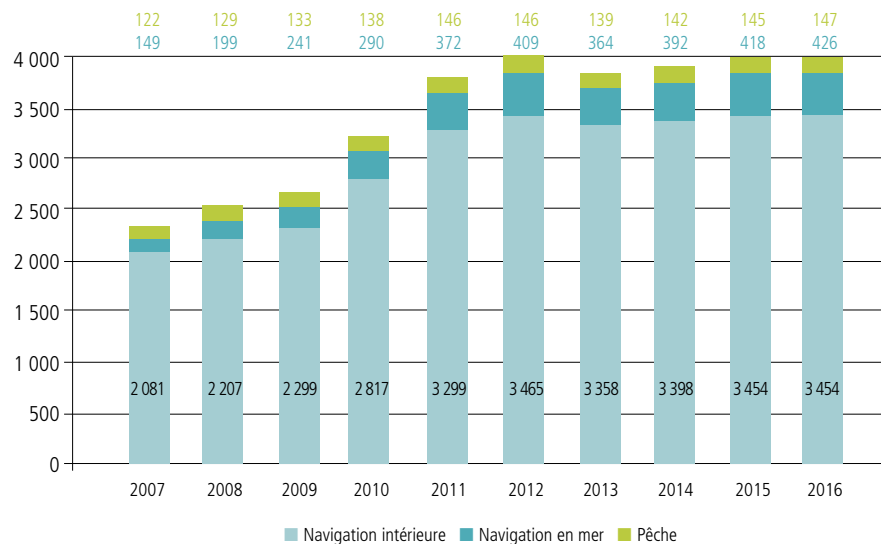
En ce qui concerne la 5G, des autorisations ont été données à Ericsson et Proximus.

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.

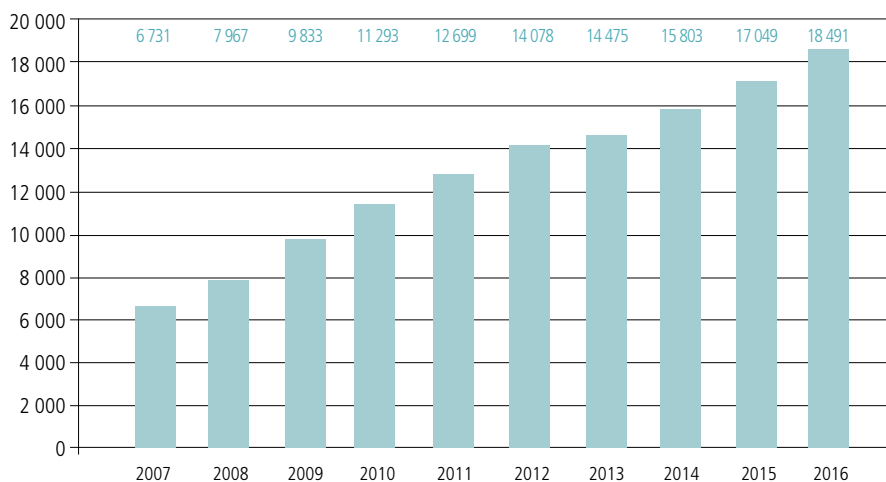
### 3.1.5. Licences maritimes

En 2016, le nombre total de licences de station de navire était de 22 518, réparties sur 18 491 bateaux de plaisance, 3 454 bateaux commerciaux de navigation intérieure, 426 navires de haute mer et 147 bateaux de pêche.

Licences maritimes professionnelles



Navigation de plaisance

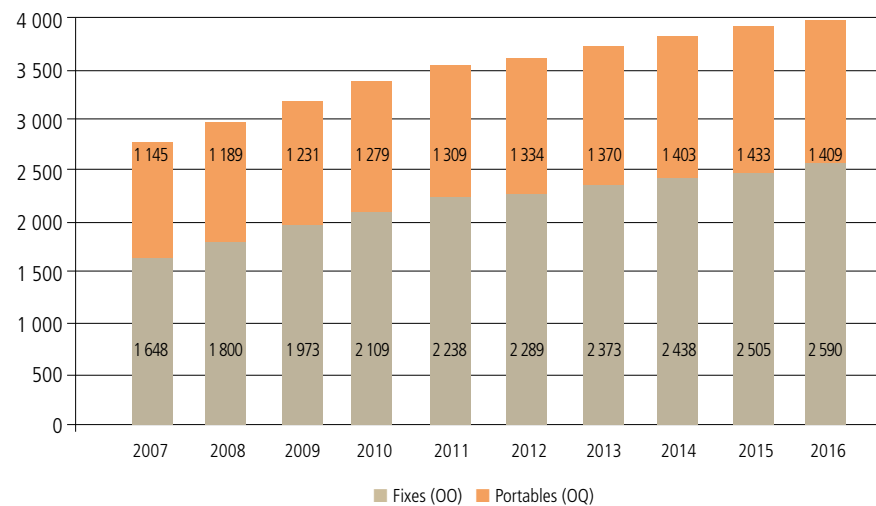


L'augmentation continue du nombre de navires est due principalement au nombre croissant de personnes de nationalité étrangère qui choisissent de doter leur navire de plaisance d'un pavillon belge.

### 3.1.6. Licences aéronautiques

3 999 licences pour des stations aéronautiques sont gérées actuellement par l'IBPT, 2 590 pour des installations à bord d'aéronefs et 1 409 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 Transport aérien.

Licences aéronautiques



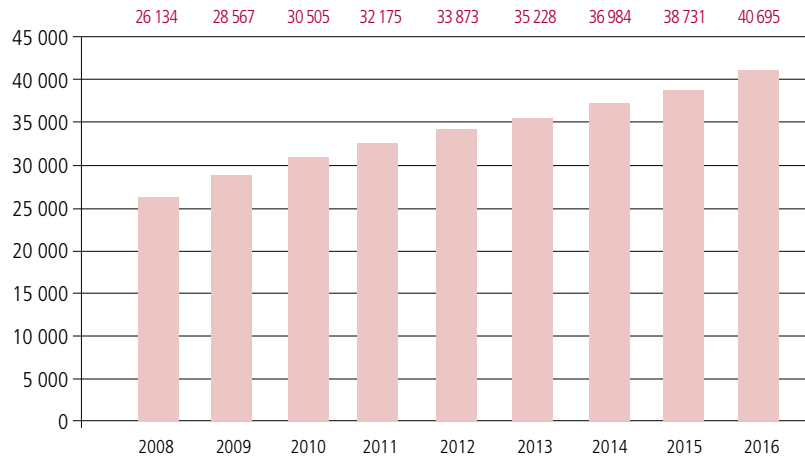
### 3.1.7. Certificats maritimes

En 2016, l'IBPT a délivré et renouvelé un total de 8 078 certificats pour l'utilisation d'une station radio maritime. Ceux-ci sont répartis en 6 632 renouvellements et 1 964 nouveaux certificats.

40 695 personnes possèdent un certificat pour l'utilisation d'une station de navire.



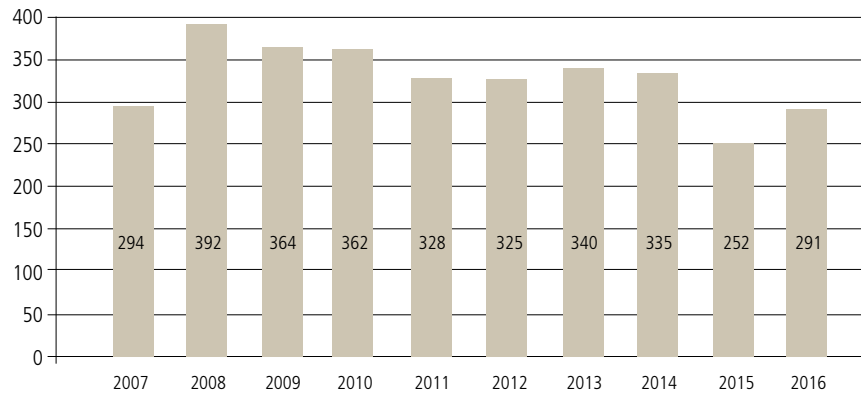
### Évolution du nombre de certificats d'opérateur



### 3.1.8. Aéronautique

En 2016, 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.

### Certificats aéronautiques



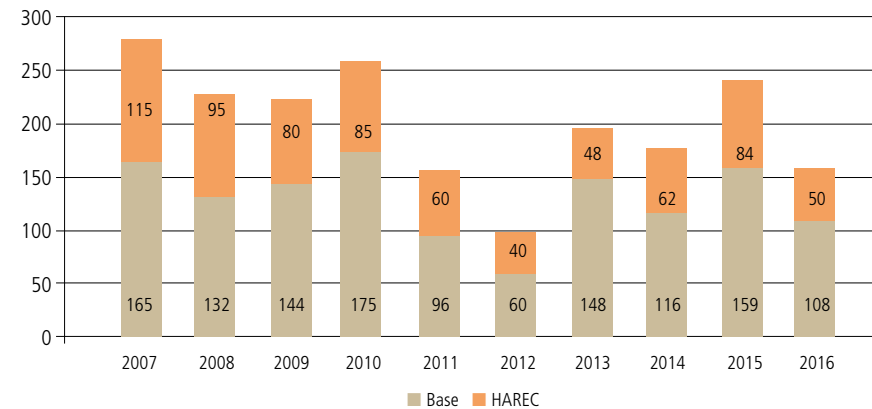
En 2016, 7 812 personnes possédaient un certificat pour l'utilisation d'une station d'aéronef.

### 3.1.9. Examens des radioamateurs

En 2016, le nombre d'inscriptions à l'examen pour l'obtention d'un certificat de base s'est élevé à 108, et le taux de réussite a été de 77,78 %. 50 candidats ont passé l'examen HAREC ou « *Harmonised Amateur Radio Examination Certificate* ». Le taux de réussite a été de 58 %.

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 radioamateur



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 et SRC (Short Range Certificate)

En 2016, l'examen VHF a attiré 1 433 candidats, dont 1 310 ont réussi. 583 candidats ont présenté l'examen SRC avec un taux de réussite de 88,85 %.

L'examen VHF convient pour la navigation en eaux intérieures (navigation commerciale ou de plaisance), contrairement à l'examen SRC (GMDSS limité), d'un niveau supérieur et qui convient pour la navigation de plaisance en mer, et aux examens ROC et GOC destinés principalement aux professionnels de la mer.

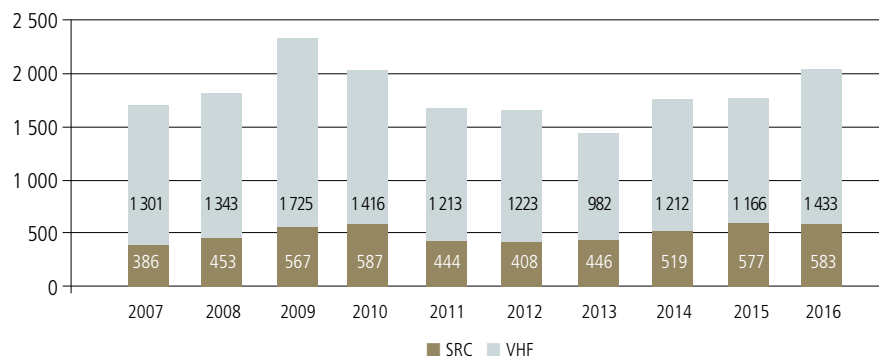
## 3.2. GESTION RELATIVE AUX OPÉRATEURS DE SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

L'IBPT dispose de plusieurs services opérationnels dédiés exclusivement aux opérateurs, qui traitent notamment (1) de la notification et de la qualité d'opérateur, (2) du partage des sites radio et (3) de l'adressage, essentiellement en matière de numérotation.

### Notifications et qualité d'opérateur

Depuis l'entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2014 de l'arrêté du 25 avril 2013 modifiant l'arrêté 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.

Examens VHF - SRC

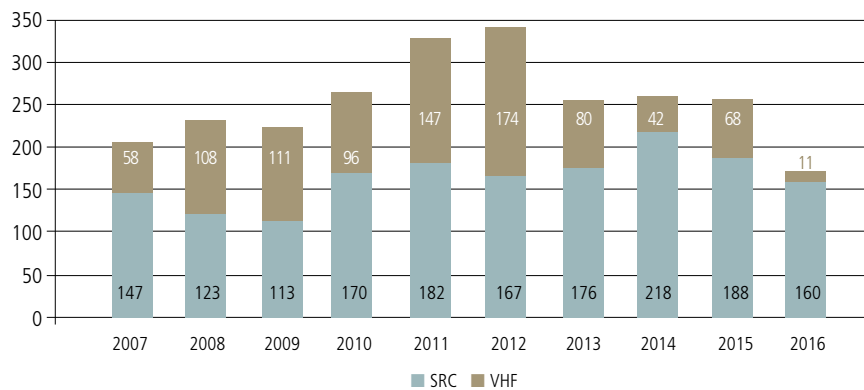


La diminution du nombre de candidats à l'examen VHF et l'augmentation de ceux à l'examen SRC s'explique par le souhait de plus en plus de plaisanciers en mer de s'équiper de moyens de secours liés au système GMDSS (VHF-DSC, EPIRB etc.)

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

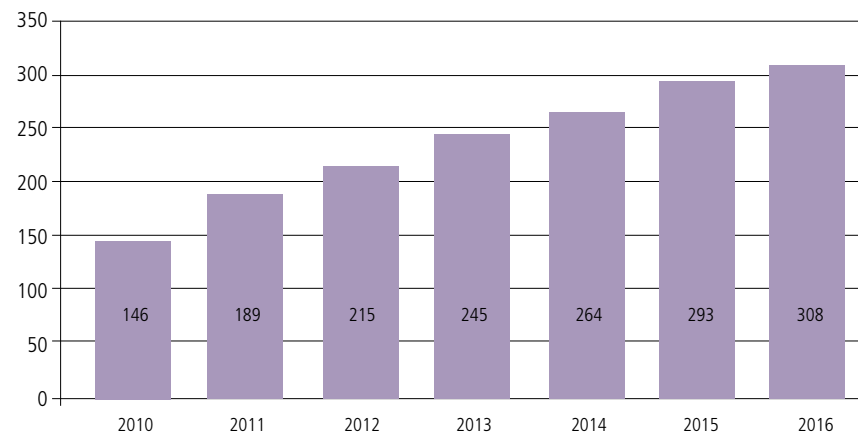
En ce qui concerne les examens GOC et ROC, le nombre de candidats en 2016 s'élevait respectivement à 160 candidats pour 132 réussites et à 11 candidats pour 4 réussites.

Examens GOC - ROC



La diminution constante du nombre de candidats à l'examen ROC s'explique par la faible différence de complexité entre les examens GOC et ROC, ce qui incite les candidats à la navigation en mer de passer l'examen GOC.

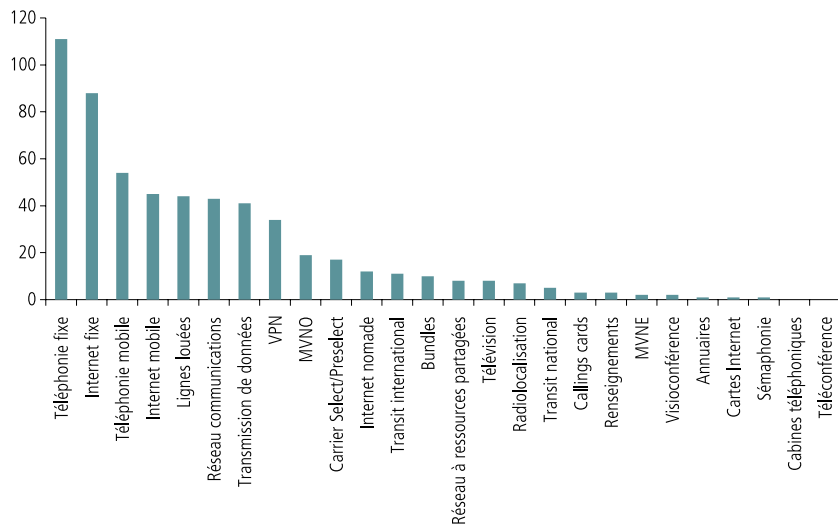
### Évolution du nombre d'opérateurs de communications électroniques



En 2016, il y a eu 43 nouveaux opérateurs, 192 modifications et suppressions.



### Services offerts et nombre d'opérateurs offrant ces services



Le graphique montre que les services de téléphonie et d'accès à Internet restent les services de prédilection des opérateurs en Belgique. Ceci reflète probablement l'intérêt des utilisateurs pour les offres combinées telles que le *triple play* qui nécessite ce type d'accès.

En troisième place arrive la téléphonie mobile qui se rapproche de plus en plus de la téléphonie fixe.

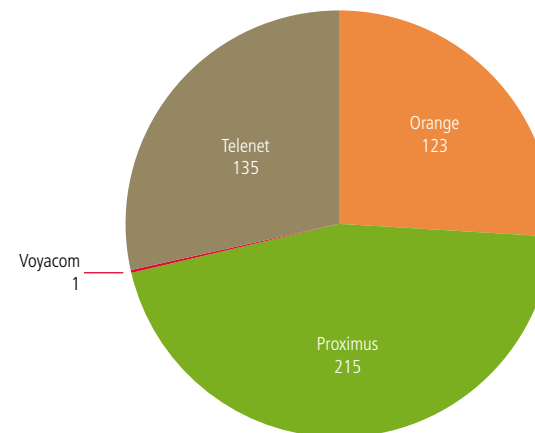
La transmission de données aussi bien mobile que fixe n'est pas en reste ; en effet l'ensemble des contenus en ligne est aujourd'hui accessible autant depuis un accès fixe, qu'en mobilité. L'émergence de nouvelles dynamiques dans la production et l'hébergement de contenus ainsi que le déploiement des réseaux de nouvelle génération (3G, 4G) favorisent fortement ce type de service.

Enfin, on peut également observer l'essor que prennent les MVNO (opérateurs virtuels).

### 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 qu'il n'est nécessaire. Ainsi, l'article 26 de la LCE prévoit 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 sous forme électronique au maximum un mois après. L'ASBL RISS<sup>35</sup> ([www.riss.be](http://www.riss.be)) surveille ensuite la réalisation pratique et la coordination de l'échange d'informations entre les opérateurs impliqués. L'aperçu ci-dessous donne une vue du nombre de consultations introduites en 2016. En cas de réponse positive, un site d'antenne est utilisé en partage par deux opérateurs ou plus.

Nombre de « Loi » introduites par opérateur



Il est possible de visualiser le déploiement des sites d'antennes sur le site web de l'IBPT ([www.sites.ibpt.be](http://www.sites.ibpt.be)). Le statut de chaque site (demande de permis / opérationnel) est mis à jour chaque mois.

<sup>35</sup> Radio Infrastructure Site Sharing.

### 3.4. CONTRÔLES ASSURANT UN SPECTRE LIBRE D'INTERFÉRENCES

Le contrôle préventif des utilisateurs du spectre est une mission importante pour l'IBPT. Il permet non seulement de vérifier que les règles administratives en termes de redevance sont respectées mais également que le matériel a été installé conformément aux prescrits techniques de l'autorisation. Cette vérification a pour effet d'éviter des interférences avec d'autres utilisateurs du spectre.

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. Ses diverses opérations de contrôle sont quantifiées ci-après :

Interventions du NCS - dossiers créés entre le 1 <sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2016	
Dossiers perturbations	392
Contrôles préventifs des utilisateurs professionnels	1 080
Nombre de grands événements contrôlés (concerts, manifestations sportives...)	53
Contrôle des émissions de radiodiffusion (radios locales)	10

#### 3.4.1. Surveillance du marché des équipements hertziens et terminaux de télécommunications

**CE** Les équipements hertziens et terminaux de télécommunications ne peuvent être mis sur le marché que s'ils sont conformes à la directive 1999/5/CE du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 1999 concernant les équipements hertziens et les équipements terminaux de télécommunications et la reconnaissance mutuelle de leur conformité (directive R&TTE). Selon cette directive, le marquage CE adéquat doit être apposé sur tous les équipements hertziens et les équipements terminaux de télécommunications, sur leur emballage ainsi que sur les documents d'accompagnement. Le marquage CE comporte toujours au minimum le sigle CE.

**!** Lorsqu'une autorisation est nécessaire pour l'utilisation des équipements hertziens ou lorsqu'ils utilisent des fréquences dont l'utilisation n'est pas harmonisée en Europe, le marquage CE doit contenir un « signe d'alerte » (signe d'information). Le signe d'information attire l'attention de l'utilisateur sur le fait qu'il existe des restrictions à l'utilisation de l'appareil.

#### 3.4.2. Surveillance du marché

En 2016, 497 visites de contrôle ont été effectuées, le plus souvent dans des magasins mais aussi sur différents marchés publics. Une dizaine de bourses ont également été prospectées, afin d'avoir un aperçu des nouvelles tendances et de saisir l'occasion d'informer à temps les exposants. Il s'est parfois avéré nécessaire de prendre des mesures répressives, comme en attestent les saisies décrites dans le tableau ci-dessous.

Équipements saisis ou refusés lors de contrôles effectués en 2016	
Applications Bluetooth	8 197
Smartwatches	2 020
Télécommandes	1 613
Émetteurs-récepteurs professionnels	480
Jouets radiocommandés	471
Applications GSM ( <i>smartphones / trackers / tablettes</i> )	427
Drones	99
Répéteurs	25
Détecteurs de radars	18
Brouilleurs ( <i>jammers</i> ) <sup>36</sup>	14
Autres	1 643
<b>TOTAL</b>	<b>15 007</b>

10 370 équipements hertziens non conformes se sont vu refuser l'entrée en Europe. Les envois postaux contenant des équipements hertziens sont également régulièrement contrôlés : à cet égard en 2016, quelque 151 visites ont été effectuées auprès des services des douanes. Nombre des envois contrôlés contiennent des appareils achetés sur Internet – directement auprès du fabricant ou via des sites d'enchères. Dans nombre de cas, les appareils ne répondent pas aux exigences légales et sont saisis. Le fait que de nombreux appareils sans marquage CE (comme des GSM ou des tablettes) sont proposés via ces sites d'enchères demeure préoccupant.

La constatation d'une infraction entraîne systématiquement la rédaction d'un procès-verbal. En 2016, 473 procès-verbaux ont été initialement dressés. Depuis le 13 juin 2016, des produits peuvent également être commercialisés sous le régime de la directive RED<sup>37</sup> (*Radio Equipment Directive*), qui remplace la directive R&TTE 1999/5/CE. Une période transitoire est prévue jusqu'au 12 juin 2017 pour les équipements hertziens. Durant l'année 2016, les agents travaillant à la surveillance du marché n'ont pas rencontré de produits commercialisés selon cette directive.

<sup>36</sup> Les brouilleurs ne respectent pas la réglementation européenne et ne peuvent donc jamais porter de marquage CE. En Belgique, il est interdit de les importer, de les commercialiser, d'en détenir et de les utiliser.

<sup>37</sup> 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.



### 3.5. GESTION OPÉRATIONNELLE DU PLAN DE NUMÉROTATION

La gestion de l'espace de numérotation 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. L'IBPT intervient lors de chaque utilisation inappropriée. En 2016, 4 096 blocs de numéros ont été attribués. Il y a eu 35 octrois, 16 modifications, 205 réservations et 8 suppressions.

#### Contrôle de DNS Belgium

L'IBPT a rempli son rôle de surveillance de DNS Belgium, le bureau d'enregistrement des noms de domaine du niveau « .be ». DNS Belgium a accepté de suivre les recommandations de l'IBPT de 2016 relatives à l'augmentation des tarifs. En 2017, les tarifs de gros resteront au même niveau qu'en 2016. L'IBPT a réalisé une étude sur son possible rôle comme responsable sectoriel pour le secteur de l'infrastructure numérique<sup>38</sup> dans le cadre de la directive 2016/1148 du 6 juillet 2016 concernant des mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de sécurité des réseaux et des systèmes d'information dans l'Union.

<sup>38</sup> Registres, agents d'enregistrement et Internet exchange points (point d'échange Internet).





# 4

## RAPPORT DES SERVICES HORIZONTALS

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 oeuvre du contrôle interne et de la gestion des processus. En 2016, 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 la simplification, le Greffe a pris part à l'exercice LEAN<sup>39</sup> et a simplifié plusieurs de ses procédures.

En ce qui concerne l'automatisation, le Greffe, en collaboration avec entre autres le service IT, a continué de s'associer 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 oeuvre les ajustements. Le service a également conduit plusieurs ateliers informatiques pour les utilisateurs du système.

Depuis la promulgation de 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.

Outre les 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, notes, engagements et communication), l'organisation de la prise de décisions par vote électronique et 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).

L'ambition du Greffe reste toujours la même : constituer un précieux instrument de gestion au service des membres du Conseil et de toute l'organisation.

#### Gestion de l'organisation/Contrôle interne

En ce qui concerne la gestion interne, le service a poursuivi ses travaux relatifs à la cascade stratégique, laquelle a, autant que possible, été introduite jusqu'au niveau des objectifs individuels. Via le rapportage trimestriel, un suivi efficace des objectifs opérationnels est assuré. Le résultat est présenté en interne au personnel et est présenté aux (groupes de) parties prenantes, telles que – entre autres – le Parlement, le Comité consultatif pour les télécommunications, la plateforme des opérateurs télécoms et le secteur postal. Par ailleurs, le service diffuse des directives, des trucs et astuces via des notes internes sur des sujets revêtus d'un intérêt transversal.

<sup>39</sup> La théorie « Lean management » a pour objectif d'améliorer le niveau des prestations de services tout en réduisant les coûts, grâce à une gestion efficace des processus.

Sur le plan du contrôle interne, une analyse de la maturité a été réalisée ; sur cette base, des points d'action de contrôle interne et de communication ont été identifiés. Ils seront progressivement menés à bien.

Pour les aspects « qualité », différents services de l'IBPT ont été impliqués dans le premier projet LEAN, une philosophie qui a également fait l'objet d'une communication interne. Les nouveaux plans d'action (comme ceux élaborés précédemment) font l'objet d'un suivi trimestriel ou semestriel. Les travaux relatifs à la politique d'intégrité et sa diffusion via Intranet se sont poursuivis. En collaboration avec les différents acteurs pour l'intégrité, les principaux risques à l'encontre de l'intégrité pour l'organisation ont été considérés et, autant que besoin, des points d'action ont été définis à court et moyen terme ; ceci continuera en 2017. Dans ce cadre, quelques services ont été analysés et des recommandations ont été émises.

En 2016, en matière de gestion organisationnelle, l'attention s'est focalisée sur trois processus importants de l'IBPT : le processus des achats, la gestion des décisions, avis et communications et, pour finir, le processus de gestion des clients et la gestion des demandes de licences pour radioamateurs. Ce dernier processus a formé l'axe prioritaire de 2016 : l'objectif est d'uniformiser le traitement de ces clients à l'IBPT, de relier la gestion des clients aux sources authentiques (Registre national et Banque Carrefour de la Sécurité Sociale), ainsi que de généraliser et d'intégrer les processus de demandes dans un nouveau programme informatique. Ces travaux se poursuivront en 2017.

## 4.2. LE SERVICE COMMUNICATION

Sous l'axe stratégique « Dialogue et communication », le service a poursuivi ses efforts en vue d'assurer une communication de qualité avec les parties prenantes et les médias. Dix-huit communiqués de presse ont été transmis et publiés sur le site Internet de l'IBPT et trois conférences de presse ont été organisées afin d'informer et d'expliquer les actions de l'IBPT. Chaque demande d'information émanant d'un journaliste a été canalisée vers le porte-parole et traitée de façon rapide et détaillée. Tous les besoins d'information reçus via e-mail ou par téléphone ont reçu une réponse ou ont été dirigés vers les interlocuteurs adéquats, que cela soit au sein de l'IBPT ou auprès d'une autre institution. Toujours dans l'intention d'informer les parties intéressées, l'IBPT a tenu à jour et alimenté ses pages LinkedIn et Twitter, gérées par le service Communication, tout comme le site Internet de l'IBPT.

Si l'entretien quotidien du site Intranet et la confection de deux numéros de la newsletter interne ont matérialisé une partie des efforts du service sur le plan de la communication interne, en réalité, c'est tout au long de l'année que le service y participe à travers de la relecture, l'adaptation et la diffusion de messages de l'organisation vers ses agents.

## 4.3. LE SERVICE TRADUCTION

Grâce à son savoir-faire acquis au fil des ans, le service Traduction est à même de fournir un service de qualité à l'ensemble de l'organisation. Pour ce faire, le service utilise notamment un module spécifique du système de gestion électronique des documents afin de gérer les demandes de traduction.

Les tâches du service sont les suivantes :

- La traduction de textes multidisciplinaires (à savoir des 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 d'un grand nombre de publications (courrier, e-mails ou notes internes, communiqués de presse, avis, décisions (d'analyse de marché), consultations...);
- Des conseils de nature linguistique.

De plus, le service collabore régulièrement avec le service Communication, entre autres concernant l'animation de la présence de l'IBPT sur les médias sociaux.

## 4.4. LE SERVICE IT

La mission de base du Service IT consiste en la fourniture d'une assistance par ordinateur « de bout en bout » pour satisfaire les différents besoins de l'IBPT. Ses principales tâches sont liées aux équipements informatiques, logiciels, à la gestion des réseaux, au développement et à la mise en production de solutions logicielles, ainsi qu'à 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, l'intranet, les connexions, la protection et les bases de données. Il assure également l'entretien des applications existantes.

Durant l'année écoulée, le service IT a soutenu les projets suivants :

1. La gestion électronique des documents : le lancement d'une étude en vue de l'évolution technique et fonctionnelle de l'outil, par exemple la simplification de la gestion, la signature électronique ou l'archivage ;
2. Le comparateur tarifaire : le lancement d'un nouveau marché public en vue de faire évoluer l'outil ;
3. Un projet de CRM<sup>40</sup>, qui a pour but de centraliser les clients présents dans les différentes applications de l'IBPT, a couvert les aspects radioamateurs ; une étude ainsi qu'une grande partie des développements ont eu lieu en 2016 ;
4. Les licences de radiocommunication : le lancement de la facturation électronique au sein de l'IBPT, le lancement d'un système de stickers pour identifier le matériel utilisé par nos clients.

<sup>40</sup> CRM : Customer Relationship Management ; programme informatique centré sur la gestion de la relation client.



## 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 2016, de nouveaux collaborateurs ont été engagés ; ils possédaient soit une expérience administrative ou un profil technique. Trois techniciens sont venus renforcer les centres de contrôles et deux ingénieurs ont rejoint le service Netsec (sécurité des réseaux). Des examens ont également été organisés en vue de décerner la qualité d'officier de police judiciaire aux agents de l'IBPT chargés de mener des contrôles. Quatorze collaborateurs techniques ont réussi les épreuves ; ce résultat a été communiqué dans un arrêté royal promulgué le 1<sup>er</sup> septembre 2016.

### Missions au niveau A

En novembre 2016, le Conseil a attribué trois missions de coordination pour une durée de quatre ans. Ces missions ne rencontrent pas uniquement un besoin fonctionnel au sein des pools et services Attributions, Contrôles et Marché postal ; elles donnent également aux agents de niveau A une opportunité de faire évoluer leur carrière.

### Promotion au niveau A et au niveau B

Les lauréats des examens de promotion au niveau A ont été proclamés en janvier 2016, et trois agents ont été promus en date du 1<sup>er</sup> avril 2016. Un examen de promotion vers le grade de chef de section administratif a également été organisé et sa dernière épreuve a eu lieu au mois de décembre. Le premier lauréat pourra être promu dans un futur proche, tandis que les suivants seront versés dans une réserve.

### Adaptation du cadre

Le 17 mai 2016, le Moniteur belge a publié l'arrêté royal du 27 avril 2016 fixant le cadre organique du personnel de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications. Cette adaptation vise essentiellement à transformer des emplois dans les niveaux C et D en fonctions de niveau supérieur. De cette manière, l'IBPT entend pouvoir mieux anticiper les besoins en compétences toujours plus pointues qui sont exigées dans l'exercice des diverses missions de l'IBPT, et ce autant que possible dans le même prix de revient budgétaire.

### Bien-être

En 2016, différents points d'action qui avaient été définis en 2014 au terme de l'enquête de satisfaction ont été réalisés. Une attention particulière a été portée à la communication relative à la politique et l'action générale, entre autres via deux séances informatives où le Conseil a exposé au personnel les réalisations du plan opérationnel. Chaque trimestre, un atelier ou un débat avec les cadres a été organisé afin de les soutenir dans l'exercice de leur fonction. Par ailleurs, diverses activités de « team building » ont été organisées, dans le but de faire vivre les

valeurs de l'IBPT et de renforcer les relations interpersonnelles. Enfin, une salle polyvalente a été aménagée, où il est possible de venir momentanément se détendre, se reposer, lire un journal ou un livre, ou simplement bavarder entre collègues.

### Formation

Les actions de formation les plus significatives pour cette année 2016 ont été :

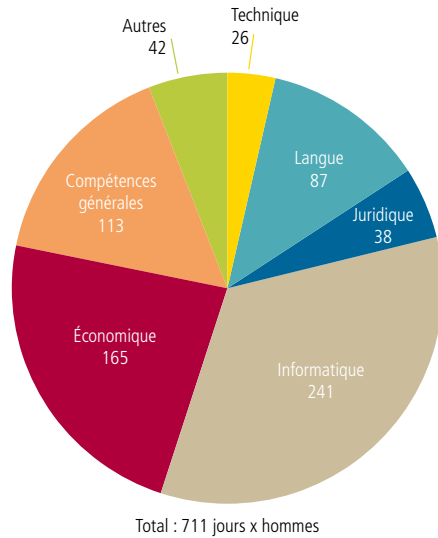
- Une formation d'envergure visant à amener le personnel à se perfectionner dans l'utilisation du tableur Excel (les dernières formations dans ce domaine dataient du début des années 2000) ;
- Une action à l'attention de certains économistes et juristes visant à développer leurs connaissances dans le domaine du droit de la concurrence ;
- Certaines actions s'inscrivant dans le cadre du développement des compétences des chefs de service, telles que l'organisation de la formation « Donner et recevoir du feedback » ;
- Enfin, divers workshops organisés, tant avec des orateurs internes qu'externes, dans le but d'élargir la culture générale du personnel.

Outre ces activités, le service Formation a en permanence veillé à 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.

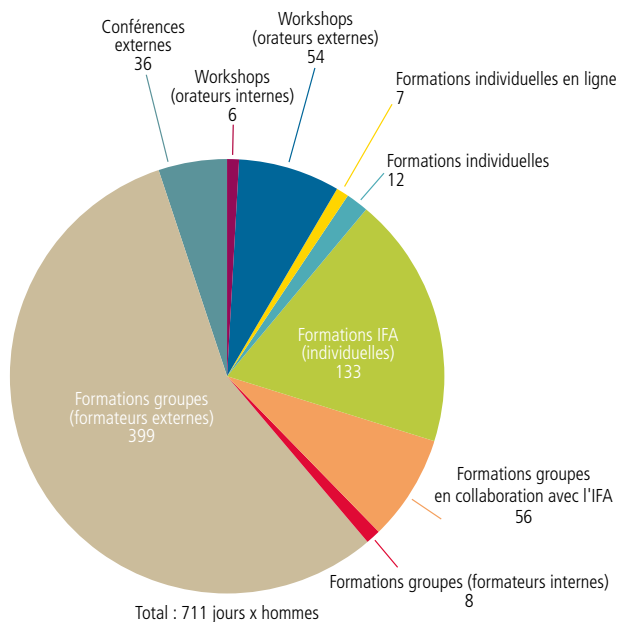
Par ailleurs, au niveau de la forme, un large éventail de types d'actions de formation a été mis en place pour répondre à ces besoins. Au total, 711 jours x hommes de formation ont été organisés en 2016, ce qui représente 3,2 jours x hommes par équivalent temps plein.

Les deux graphiques suivants illustrent la répartition du nombre de jours x hommes dispensés, l'un en fonction du domaine de formation et l'autre en fonction du type d'action de formation.

Nombre d'équivalents jours x hommes en fonction du type d'action de formation



Nombre d'équivalents jours x hommes en fonction du type d'action de formation



## 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 décisions, des directives, des recommandations, etc. L'IRG (*Independent Regulators Group*), le BEREC (*Body of European Regulators of Electronic Communications*) et l'ERGP (*European Regulators Group for postal services*) exigent une importante participation 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 alors à mettre en lumière 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

#### IRG, BEREC et ERGP

Les objectifs de l'IRG sont la promotion de :

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.

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

1. proposer un forum de discussion et d'échange d'idées et d'expertise entre ses membres et d'autres experts du secteur ;
2. encourager l'application cohérente du cadre réglementaire européen des réseaux et services de communications électroniques dans tous les États membres, ainsi que le développement et la consolidation du marché interne des réseaux et services de communications électroniques en Europe ;
3. préparer et publier des documents, rapports, présentations, analyses et autres études concernant les évolutions du secteur, la réglementation et les stratégies ;
4. surveiller l'application des avis communs par les ARN afin de promouvoir la transparence et assurer



l'efficacité de l'encadrement et le développement permanent des « Best Practices » en matière de régulation ;

5. développer, préparer et/ou contribuer aux documents, rapports, analyses et études ;
6. organiser un dialogue ouvert entre les membres, les acteurs du marché et les consommateurs.

Le **BEREC** 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 oeuvre 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.

Il a créé de nombreux groupes de travail, auxquels l'IBPT participe activement :

- *Regulatory Framework* ;
- *Market and Economic Analysis* ;
- *Roaming/Mobile* ;
- *NGN* ;
- *Net Neutrality* ;
- *End User* ;
- *Remedies* ;
- *Benchmarking* ;
- *Regulatory Accounting*.

L'IBPT prend part aux quatre assemblées ordinaires prévues par an (une par trimestre). Les livrables sont décrits dans le plan opérationnel annuel de l'IRG/BEREC et des « *project requirement documents* » ont été élaborés par groupe de travail.

En 2016, le BEREC a suivi de près les propositions de la Commission concernant la mise en oeuvre de « *roam like at home* » (RLAH<sup>41</sup>) à partir de juin 2017 où plus aucuns frais supplémentaires ne peuvent être facturés pour un trafic vocal ou des données, où que l'utilisateur se trouve dans l'Union européenne.

Le 31 août 2016, le BEREC a publié ses lignes directrices concernant la neutralité du net qui serviront de guide lors de l'évaluation du concept par les ARN.

Le BEREC a également continué de suivre attentivement les progrès du projet « *Digital Single Market (DSM)*<sup>42</sup> », qui constitue l'une des dix priorités politiques de la Commission européenne. Pour le BEREC, le point principal du DSM est constitué par le réexamen de la réglementation relative aux communications électroniques.

Le 14 septembre 2016, la Commission européenne a publié ses propositions en vue d'un « code des communications électroniques » qui apporte un nouveau cadre entre autres pour la régulation de l'accès, la protection du consommateur, le spectre, le service universel et enfin le cadre institutionnel. En décembre 2016, le BEREC a formulé une « *high-level opinion* » commune à ce sujet de manière à ce que les points de vue et les idées des régulateurs nationaux européens soient pris en compte dans la suite du processus décisionnel européen au sein du Conseil et du Parlement.

## 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 délibération et de discussion entre les régulateurs postaux et il donne en ces matières des avis à la Commission européenne dans le domaine des services postaux.

Les tâches principales de l'ERGP sont :

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

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*<sup>43</sup> » ;
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 Medium Term Strategy* » (Task Force).

<sup>41</sup> Grâce au mécanisme RLAH, le client peut utiliser son téléphone mobile de la même façon en déplacement dans un pays de l'EEE que lorsqu'il se trouve dans son pays, sans frais de roaming (itinérance) mais les opérateurs disposent de moyens pour lutter contre d'éventuels abus.

<sup>42</sup> Marché unique numérique.

<sup>43</sup> Universal Service Obligation.

L'IBPT et ANACOM, le régulateur portugais, pilotent ensemble les travaux du groupe « *End-user satisfaction and monitoring of market outcomes* ». En 2016, ce groupe a publié deux rapports ERGP externes, à savoir « *ERGP Report on quality of service, consumer protection and complaints* » et « *ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market* ». En outre, ce groupe a également écrit et publié deux rapports Flash.

De plus, l'IBPT a été un des moteurs de la toute première « *medium term strategy* » de l'ERGP, pour la période 2017-2019. Cette stratégie à mi-parcours a été adoptée en tenant compte des contributions fournies par les parties prenantes. Dans ce cadre, l'ERGP a organisé un « *stakeholder workshop* » le 30 juin 2016 en Bulgarie afin de débattre du document avec toutes les parties intéressées. Ce « *stakeholder forum workshop* » de l'ERGP a été dirigé par le président du Conseil de l'IBPT. Les contributions écrites étaient également possibles.

La stratégie à mi-parcours de l'ERGP est construite sur trois piliers stratégiques verticaux, à savoir :

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

Les piliers stratégiques reflètent les concepts de la directive postale : garantir un service universel durable, contribuer au développement d'un marché intérieur postal, y compris la promotion de la concurrence et la protection des utilisateurs finals.

En outre, la stratégie à mi-parcours de l'ERGP comprend également un axe horizontal afin d'améliorer l'efficacité et l'efficience de l'ERGP.

Sur la base du plan stratégique de l'ERGP, un plan opérationnel 2017 a été soumis à consultation en décembre 2016. La version finale du plan opérationnel 2017 sera publiée en 2017.

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

### Union postale universelle (UPU)

L'IBPT a représenté la Belgique au Conseil d'administration de l'Union postale universelle comme observateur. En 2016, l'IBPT a continué de se focaliser sur le développement de la régulation postale au sein de l'UPU.

En 2016, l'IBPT a conclu les activités du groupe de travail « *UPU reform* » en formulant d'une part une proposition concrète en vue de l'adaptation des méthodes de travail de l'UPU dans le but d'améliorer l'efficacité, l'efficience et la transparence du fonctionnement de l'Union et, d'autre part, une proposition concrète modifiant les structures de l'UPU via une méthode en deux étapes.

En 2016 s'est tenu le Congrès postal universel, organisé tous les quatre ans. Le Congrès postal universel est l'autorité suprême de l'UPU. Il a réuni les plénipotentiaires des 192 pays membres de l'Union afin de décider de la réforme de l'UPU, d'adopter une nouvelle stratégie postale mondiale et d'établir les futures règles régissant

les échanges postaux internationaux. Entre deux Congrès, le Conseil d'administration (CA), comprenant 41 pays membres et le Conseil d'exploitation postale (CEP), constitué de 40 pays membres, effectuent les travaux de l'Union.

L'IBPT a préparé avec soin le Congrès postal universel qui avait lieu à Istanbul du 20 septembre au 7 octobre 2016. Ce Congrès a rassemblé plus de 2 000 participants, parmi lesquels une cinquantaine de ministres lors de la conférence ministérielle.

Durant tout l'événement, l'IBPT a joué un rôle très actif. Le régulateur belge était vice-président de la Commission 3 (Questions de politique générale et gestion des travaux de l'Union), et devait assister et soutenir l'Afrique du Sud qui présidait cette commission dans la gestion des discussions portant notamment sur les réformes de l'UPU, le « *Integrated Product Plan* » (qui a pour but de faire converger les règles relatives aux lettres et aux colis) et la poursuite de l'ouverture de l'union postale à d'autres opérateurs postaux. De plus, l'IBPT était également rapporteur au sujet des propositions relatives aux réformes de l'UPU et il faisait en outre partie du Bureau du Congrès, l'organe central chargé de la coordination quotidienne générale du Congrès.

L'intervention de l'IBPT a été requise afin de dégager un consensus entre les diverses régions du monde au sujet des réformes de l'UPU. Au terme de presque une semaine de négociations, un consensus final a pu être proposé par la Turquie, l'Afrique du Sud et la Belgique. Le compromis concernant les réformes institutionnelles de l'UPU en matière de méthodes de travail a été approuvé par acclamation lors de la réunion plénière du 3 octobre 2016.

L'IBPT a été élu au Conseil d'administration ainsi qu'au Conseil d'exploitation postale par une large majorité. Il pourra ainsi s'assurer de la mise en oeuvre des réformes nécessaires de l'UPU telles qu'elles ont été approuvées par le Congrès et, au-delà, il veillera à la protection des intérêts de la Belgique et de l'Europe en général.

Signalons enfin que la Belgique et le Kenya ont été désignés par les nouveaux membres élus du Conseil d'administration pour assurer la vice-présidence commune de la nouvelle Commission 2 du Conseil d'administration, consacrée à « *USO, Regulatory Affairs and Postal Regulation* ».

### CERP, le comité européen de réglementation postale

L'IBPT a également pris part aux activités du CERP. Le CERP s'efforce d'assurer une bonne coordination entre ses membres et oeuvre en faveur du respect de « l'acquis communautaire ». L'IBPT a participé à la réunion plénière à Tbilissi (Géorgie) lors de laquelle les membres du CERP ont préparé le Congrès de l'UPU selon une perspective européenne. Lors de cette réunion plénière, l'IBPT a officié en tant que modérateur du forum consacré aux « *Regulatory Challenges concerning the 26th UPU Congress* ». Le vice-ministre géorgien de l'économie et le directeur-général adjoint de l'UPU faisaient partie des panélistes de ce forum.



## Comité de la directive postale et autres activités de la Commission européenne<sup>44</sup>

L'IBPT a continué de suivre les développements dans le cadre de l'application de la directive postale et a assisté à deux réunions organisées par le comité de cette directive. En ces deux occasions, l'IBPT a donné des présentations au sujet des activités de l'UPU et de l'ERGP.

## CEN, le comité européen de normalisation

L'IBPT a pris part à la séance plénière du comité technique CEN/TC 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

## COCOM

L'IBPT a participé en tant qu'expert aux travaux du COCOM (*Communications Committee*). Le régulateur a principalement fourni des données techniques relativement au projet de règlement d'application définissant les modalités d'exécution fixant des règles détaillées relatives à l'application de la politique d'utilisation raisonnable, à la méthode pour évaluer la viabilité de la suppression des frais d'itinérance supplémentaires au détail, et aux informations que le fournisseur de services d'itinérance doit transmettre aux fins de cette évaluation.

## 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 (GTPISC<sup>45</sup>), via lequel les membres de l'OCDE (principalement des régulateurs) réfléchissent aux tendances mondiales de l'économie numérique. Les résultats de la conférence ministérielle intitulée « *The Digital Economy: Innovation, Growth and Social Prosperity* » tenue en 2016 ont été au centre des réflexions et ont servi de base pour le plan opérationnel 2017-2018.

<sup>44</sup> DG Marché intérieur, industrie, entrepreneuriat et PME.

<sup>45</sup> 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

Au cours de l'année 2016, l'IBPT a travaillé à l'amélioration de textes législatifs et réglementaires tant en matière de communications électroniques qu'en matière postale. 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 4 mars 2016 modifiant, en ce qui concerne les amendes administratives, la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges (M.B. 29 mars 2016) ;
- la loi du 29 mai 2016 relative à la collecte et à la conservation des données dans le secteur des communications électroniques (M.B. 18 juillet 2016) ;
- la loi du 1<sup>er</sup> septembre 2016 portant modification de l'article 127 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et de l'article 16/2 de la loi du 30 novembre 1998 organique des services de renseignement et de sécurité (M.B. 7 décembre 2016) ;
- la loi du 7 décembre 2016 insérant un article 106/1 dans la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (M.B. 19 décembre 2016) ;
- la loi du 25 décembre 2016 modifiant le statut juridique des détenus et la surveillance des prisons et portant des dispositions diverses<sup>46</sup> en matière de justice (M.B. 30 décembre 2016).

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

- l'arrêté royal du 25 mars 2016 relatif à la mise à disposition sur le marché d'équipements hertziens (M.B. 11 mai 2016) ;
- l'arrêté royal du 27 avril 2016 fixant le cadre organique du personnel de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (M.B. 17 mai 2016) ;
- l'arrêté ministériel du 31 août 2016 modifiant l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques (M.B. 22 septembre 2016) ;
- l'arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques (M.B. 22 septembre 2016) ;

<sup>46</sup> Dont la modification formelle remplaçant « Cour d'appel » par « Cour des marchés ».

- l'arrêté royal du 28 octobre 2016 modifiant les annexes à 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 (M.B. 2 décembre 2016) ;
- l'arrêté royal du 8 novembre 2016 modifiant l'arrêté royal du 9 janvier 2003 déterminant les modalités de l'obligation de collaboration légale en cas de demandes judiciaires concernant les communications électroniques, relatif aux tarifs rétribuant la collaboration (M.B. 22 décembre 2016) ;
- 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. 7 décembre 2016) ;
- l'arrêté ministériel du 19 décembre 2016 autorisant la méthode d'identification proposée par Telenet Group conformément à l'article 19, § 1<sup>er</sup>, alinéa 2, 2<sup>o</sup>, 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. 12 janvier 2017) ;
- l'arrêté ministériel du 19 décembre 2016 autorisant la méthode d'identification proposée par Scarlet Belgium conformément à l'article 19, § 1<sup>er</sup>, alinéa 2, 2<sup>o</sup>, 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. 12 janvier 2017).

### 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) suite à 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. Par ailleurs, un travail de mise à jour de la réglementation secondaire sera entamé dès que les grandes orientations de la loi postale seront connues.

### 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.

#### A. 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 2016, à savoir :

1. La Cour d'appel de Bruxelles a rendu en date du 10 mars 2016 un arrêt d'annulation de la décision du Conseil de l'IBPT du 20 juillet 2011 concernant les tarifs conventionnels de bpost pour l'année 2010. Bpost avait introduit en 2011 un recours en annulation devant la Cour d'appel de Bruxelles contre la décision du Conseil de l'IBPT du 20 juillet 2011, laquelle avait condamné bpost à une amende pour violation de la loi (postale) du 21 mars 1991 pour infraction aux principes de non-discrimination et de transparence. Par arrêt interlocutoire du 12 juin 2013, la Cour d'appel, a posé à la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) plusieurs questions préjudicielles en interprétation de l'article 12 de la directive postale. Dans un arrêt du 11 février 2015, la CJUE a répondu que l'article 12 doit être interprété en ce sens qu'il ne s'oppose pas à un système de rabais quantitatif par expéditeur, tel que le modèle tarifaire dit « *per sender* » de bpost. Dans son arrêt du 10 mars 2016, la Cour d'appel se considère comme liée par l'interprétation de l'article 12 de la directive 97/67 donnée par l'arrêt du 11 février 2015 de la CJUE, qu'elle considère comme claire. La Cour d'appel en déduit qu'en ce qui concerne les ristournes quantitatives, il y a lieu d'appliquer le principe général de non-discrimination de la même manière que la CJUE dans son arrêt du 11 février 2015. La Cour d'appel suit donc le raisonnement de la CJUE, qui estime dans son arrêt du 11 février 2015 que les intermédiaires et les expéditeurs en nombre ne sont pas dans une situation comparable du point de vue de l'objectif de stimulation de la demande poursuivi par bpost avec son modèle de tarification « par expéditeur ». Bpost n'a donc pas enfreint le principe de non-discrimination en mettant en place le modèle *per sender*.
2. La Cour d'appel de Bruxelles a rendu en date du 29 juin 2016 un arrêt d'annulation de la décision de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 18 décembre 2014 portant réfection et correction de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011 sur l'analyse des marchés à large bande. La décision a été annulée sur la base du fait qu'elle n'avait pas été notifiée auprès de l'Autorité belge de la Concurrence et de la Commission européenne, d'autant plus que trois ans s'étaient écoulés entre la prise de la décision annulée (juillet 2011) et la décision de réfection (décembre 2014).
3. La Cour d'appel de Bruxelles a rendu en date du 2 novembre 2016 un arrêt d'annulation de la décision de l'IBPT du 10 décembre 2013 concernant la révision des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 (BRxx 2012). Cette décision a été annulée au motif qu'elle avait perdu sa base juridique suite à l'annulation de l'analyse de marché du 1<sup>er</sup> juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande et celle de la décision de réfection de décembre 2014. La Cour souligne que l'écoulement d'un délai de plus de trois ans après une première décision en exige une nouvelle qui tiendra compte de toutes les données pertinentes concernant les nouvelles conditions du marché.
4. La Cour d'appel de Bruxelles a rendu en date du 14 décembre 2016 un arrêt prononçant la radiation du recours de Telenet Tecteo Bidco contre la lettre de l'IBPT du 27 juin 2014 relative à la redevance unique pour



l'utilisation des bandes de fréquences 900MHz et 1 800 MHz, la requérante ayant manifesté son désistement qui a été accepté par l'IBPT.

Ceci clôt définitivement ces procédures.

#### B. Le service juridique de l'IBPT a également assuré le suivi de nouveaux recours, qui ont tous été introduits en 2016 :

1. Skype Communications SARL a introduit le 29 juillet 2016 devant la Cour d'appel de Bruxelles un recours en annulation contre la Décision du Conseil de l'IBPT du 30 mai 2016 relative à l'imposition d'une amende administrative à Skype Communications SARL pour le non-respect de l'article 9, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 13 juin 2005.
2. 3 Starsnet a introduit le 17 octobre 2016 un recours en suspension et en annulation devant la Cour d'appel de Bruxelles 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.  
Proximus a introduit en date du 26 octobre 2016 un recours en annulation contre la même décision, et a fait intervention volontaire dans le cadre du recours de 3 Starsnet.  
Orange Belgium a fait intervention volontaire dans les recours de 3 Starsnet et de Proximus.  
La Cour d'appel de Bruxelles a rendu en date du 30 novembre 2016 un arrêt rejetant la demande de suspension de 3 Starsnet. La partie requérante n'a pas apporté à la Cour la preuve concluante que la décision attaquée causerait un dommage sérieux et difficile à réparer alors que l'appel au fond contre cette décision était pendant devant la Cour.
3. Proximus a introduit le 28 octobre 2016 un recours en annulation et en suspension de Proximus devant la Cour d'appel de Bruxelles contre la décision de l'IBPT d'approbation et de publication du cahier des charges One Time Fees et Isla Repair n° 2016/APA/OTF.

Le service juridique de l'IBPT a également assuré, suite à la passation d'un marché public attribué en 2014, le suivi de divers dossiers de récupération 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 d'une part à protéger la structure financière saine de l'IBPT et, d'autre part, à réaliser le contrôle budgétaire de manière à garantir à tout moment que tous les engagements pris puissent être payés correctement tout en permettant de modifier les priorités avec la souplesse nécessaire. 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 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 encode les données de telle sorte qu'elles constituent immédiatement une source d'informations fonctionnelles 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 souhaite également entreprendre des démarches menant à un lien plus automatique entre la politique d'achat et, d'une manière plus générale, les engagements financiers d'une part et le contrôle financier portant sur ceux-ci d'autre part.



## 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 - 2016

RECETTES	euro	DÉPENSES	euro
Remboursements	284 921	Personnel	23 627 047
Droits des licences et de contrôle pour radiocommunications privées	23 526 100	Fonctionnement	5 184 171
Droits des licences publiques	42 008 072	Dépenses d'investissements	1 053 110
Poste	2 901 593	Organisations de coordination	1 699 410
Divers	20 142	Trésor	10 000 000
Prestations pour compte de tiers	20 859	CF/RT	2 414 642
<b>TOTAL</b>	<b>68 761 687</b>	<b>TOTAL</b>	<b>43 978 380</b>

## COMPTES DU SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL - 2016

RECETTES	euro	DÉPENSES	euro
Remboursements	0	Personnel	1 415 758
Prestations pour compte de tiers (participation du secteur)	1 740 812	Fonctionnement	300 134
		Dépenses d'investissements	2 014
		Organisations de coordination	300
<b>TOTAL</b>	<b>1 740 812</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1 718 206</b>

### COMPTES DU SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL - 2016

RECETTES	euro	DÉPENSES	euro
Remboursements	94 466	Personnel	1 840 502
Prestations pour compte de tiers (participation du secteur)	2 348 812	Fonctionnement	399 483
Autres	0	Dépenses d'investissements	57 504
		Organisations de coordination	300
<b>TOTAL</b>	<b>2 443 278</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2 297 789</b>

## 5.2. COMPTES ANNUELS DES FONDS POUR LES SERVICES UNIVERSELS

Aucun fonds universel n'a été activé.



## 6.1. BILAN DU PLAN OPÉRATIONNEL 2016

6

SEMINA

### Axe stratégique « L'innovation »

Soutenir l'apparition de services toujours plus innovants pour les utilisateurs

Adaptation du plan de numérotation aux évolutions sur le long terme sur le marché	Projet en cours
Analyse des obstacles au développement de l'e-commerce	Projet en cours
Licences 2G et 3G après mars 2021	Projet en cours
Attribution de la bande 700 MHz	Projet en cours
Monitoring des perturbations sur les signaux GNSS	Projet en cours

### Axe stratégique « La concurrence et les investissements »

Promouvoir un cadre durable pour la concurrence et les investissements

Publication d'un observatoire postal 2015	Projet réalisé
Analyse de marché : Marché 1 de la terminaison d'appel sur les réseaux fixes individuels (FTR)	Projet en cours
Analyse de marché : Marché 2 Analyse de marché de la terminaison mobile (MTR)	Projet en cours
Analyse de marché : Marché 2 départ d'appel en position déterminée	Projet en cours
Analyse de marché : Marchés 3a, 3b et 18 : accès de gros et radiodiffusion aux réseaux fixes	Projet en cours
Analyse de marché : Marché 4 fourniture en gros d'accès de haute qualité en faveur des entreprises	Projet en cours
Développement d'un instrument de démonstration des ciseaux tarifaires	Projet en cours
Mise à jour des offres de référence des câblo-opérateurs concernant la compatibilité des modems	Projet en cours
Détermination des one-time fees	Projet en cours
Élaboration de la procédure de notification pour le service Médias de la région bilingue de Bruxelles-Capitale	Projet réalisé
Faciliter le changement d'opérateur ou de fournisseur de services fixes : téléphone, Internet et/ou télévision (Projet « Easy Switch »)	Projet réalisé
Application de l'analyse ORECE concernant les acteurs Over-The-Top (OTT)	Projet réalisé

<b>Axe stratégique « La fiabilité »</b> Assurer un environnement numérique fiable et de qualité	
Améliorer la transparence quant à la couverture des réseaux	Projet en cours
Améliorer la transparence quant à la qualité des réseaux mobiles	Projet en cours
Délestage électrique - Continuité de service en matière de télécommunications	Projet en cours
Améliorer la qualité de la couverture des réseaux mobiles aux frontières	Projet en cours
Fixation et description des mesures minimales nécessaires afin de garantir la sécurité des réseaux et services ainsi que les données à caractère personnel qui sont traitées dans le cadre de ces services et réseaux	Projet en cours
Notification des incidents de sécurité	Projet en cours

<b>Axe stratégique « L'information »</b> Contribuer au renforcement de l'information des consommateurs	
Baromètre de qualité	Projet réalisé
Étude de comparaison à l'échelle internationale des prix des services télécoms sur le marché résidentiel	Projet réalisé
Étude de comparaison à l'échelle internationale des prix des services télécoms sur le marché non résidentiel	Projet réalisé
Publication d'informations pratiques et exhaustives sur les fréquences pouvant être utilisées sans licences	Projet en cours
Amélioration de la convivialité de la partie interfaces radio du site Internet	Projet réalisé
Comparaison tarifaire nationale	Projet réalisé
Publication consommation réelle des consommateurs	Projet réalisé
Comparateur tarifaire	Projet en cours
Contrôle du respect du cadre réglementaire	Projet réalisé
Étude de la satisfaction de la clientèle et contrôle de l'enquête de satisfaction de la clientèle	Projet réalisé
Contrôle des tableaux d'amortissement	Projet réalisé
Contrôle de la publication des fiches d'information et de leur contenu	Projet réalisé
Étude d'impact des règles de protection des consommateurs	Projet en cours
Enquête sur la perception du fonctionnement du marché	Projet réalisé

<b>Axe stratégique « La participation »</b> Favoriser la participation et l'inclusion sociale	
Réforme de la composante géographique du service télécoms universel	Projet en cours
Contrôle des prix des produits appartenant au service universel postal	Projet en cours
Contrôle de l'orientation sur les coûts des produits appartenant au service universel postal	Projet en cours
Réforme des tarifs sociaux	Projet en cours
Adaptation de la décision de l'IBPT du 28 mars 2013 concernant la publication par les opérateurs des informations sur les produits et services destinés aux utilisateurs handicapés	Projet placé en attente

<b>Axe stratégique « Le dialogue »</b> Organiser un dialogue permanent	
Communication efficace avec toutes les parties prenantes	Projet réalisé
Suivi de l'exécution du Plan opérationnel 2016	Projet réalisé
Adaptations qualitatives du site web de l'IBPT	Projet en cours
Participation dans les organes de concertation nationale et internationale	Projet réalisé

<b>Axe stratégique « La performance »</b> Être un employeur attractif et un régulateur performant	
Sécurisation des accès de la version automatisée de STTS	Projet en cours
Mise en place de formulaires électroniques pour les demandes de licence pour les radiocommunications privées	Projet réalisé
Plan opérationnel interne	Projet réalisé



## 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.

Depuis le milieu de l'année 2011, l'IBPT avait rappelé à Skype l'obligation de notification telle que prévue à l'article 9, §1<sup>er</sup>, de la LCE et l'avait priée de s'y conformer. Ce à quoi Skype avait rétorqué ne pas s'estimer tenue par cette obligation de notification, ne fournissant, selon la société, aucun service de communications électroniques. En 2013, l'IBPT avait dû constater que Skype n'avait toujours pas obtempéré et avait adressé un nouveau rappel. Skype y avait opposé une fin de non-recevoir, campant sur sa position. La société avait ensuite transmis ses arguments à l'IBPT courant 2014. L'IBPT avait reçu et entendu Skype début 2015 et de nouveau en 2016. L'IBPT a alors de nouveau fait le constat selon lequel le service « SkypeOut » constituait bel et bien un service de communications électroniques, remplissant les éléments constitutifs légaux :

- le service est fourni contre rémunération ;
- il consiste entièrement ou principalement en la retransmission de signaux ;
- et ce via des réseaux de communications électroniques.

Fourni pour une utilisation en Belgique par Skype en nom propre et pour son propre compte, le service SkypeOut devait faire l'objet d'une déclaration depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2013. En conséquence, l'IBPT a infligé une amende de € 223 454 à Skype.

À l'initiative de son service Consommateurs, l'IBPT a décidé d'imposer une amende de € 10 000 à EDPnet pour avoir méconnu à plusieurs reprises l'article 111/3, §§ 1<sup>er</sup> et 3 de la LCE. Celui-ci stipule que le consommateur peut résilier sans frais son contrat de durée indéterminée (ou son contrat à durée déterminée après une période de six mois) au moment qu'il choisit lui-même. Dans plusieurs cas, EDPnet n'a pas tenu compte de la date de résiliation qui avait été déterminée par l'abonné. De plus, il a été établi qu'EDPnet avait facturé des frais de résiliation à certains clients sans qu'il existe pour cela une base légale.

## 6.3. LISTE DES PUBLICATIONS DU CONSEIL DE L'IBPT EN 2016

### DÉCISIONS

Date	Titre
29/11/2016	Décision concernant les interfaces radio B27-01 à B27-06 et E27-02
10/10/2016	Décision concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2015 du courrier égrené intérieur prioritaire, du courrier égrené intérieur non prioritaire, des envois recommandés égrenés intérieurs, des colis égrenés en service intérieur et du courrier égrené entrant prioritaire
6/10/2016	Décision portant retrait de la décision du Conseil de l'IBPT de 10 décembre 2013 concernant la révision des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 (BRXX 2012)
28/09/2016	Décision concernant l'imposition d'une amende administrative à Scarlet Belgium SA pour le non-respect de l'article 108, §2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques
25/08/2016	Décision concernant les tarifs de gros pour les services de terminaison d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée
23/08/2016	Décision infligeant une amende administrative à EDPnet pour non-respect de l'article 111/3, §§ 1 <sup>er</sup> et 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques
16/08/2016	Décision relative aux informations que les opérateurs fournissent aux consommateurs concernant leurs profils de consommation
26/07/2016	Décision concernant l'octroi à NV PSA Antwerp d'une autorisation pour l'exploitation d'un réseau public de radiocommunications à ressources partagées selon la norme TETRA
26/07/2016	Décision concernant l'octroi à Ford WERKE GMBH d'une autorisation pour l'exploitation d'un réseau public de radiocommunications à ressources partagées selon la norme TETRA
20/07/2016	Décision concernant la demande de cession des droits d'utilisation de Gigaweb à Gridmax
30/05/2016	Décision relative à l'imposition d'une amende administrative à Skype communications SARL pour le non-respect de l'article 9, §1 <sup>er</sup> , de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques
12/02/2016	Décision concernant l'inventaire et la classification des produits et services fournis par le prestataire du service universel pour l'année 2014
13/01/2016	Décision concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2014 du courrier égrené intérieur prioritaire, du courrier égrené intérieur non prioritaire, des envois recommandés égrenés intérieurs, des colis égrenés en service intérieur et le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire

### CONSULTATIONS

22/12/2016	Consultation relative au projet de décision concernant la coexistence entre les opérateurs 4G dans la bande 2500-2690 MHz et les radars dans la bande 2700-2900 MHz
14/12/2016	ERGP - Consultation publique concernant le « ERGP Work Programme 2017 »

Date	Titre
7/12/2016	Consultation concernant l'utilisation des bandes de fréquences 870-876 MHz et 915-921 MHz
24/11/2016	Consultation relative au projet de décision du Conseil de l'IBPT du 22 novembre 2016 concernant les interfaces radio B01-01 à B01-36, B04-01 à B04-16, B11-01 à B11-07, B13-01 à B13-05 et B17-01 à B17-03
8/11/2016	Consultation relative au projet de décision du Conseil de l'IBPT du 4 novembre 2016 concernant les interfaces radio A01-01 à A01-05, A02-01 à A02-05, A03-01 à A03-09, A04-01 à A04-03 et A05-01 à A05-03
14/10/2016	Consultation concernant les conditions d'utilisation de l'IPv4/CGN
10/10/2016	Consultation concernant le marché belge de la livraison de colis (postaux) dans le cadre d'activités d'e-commerce
1/08/2016	Consultation relative au projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant la prolongation des droits d'utilisation de Broadband Belgium
19/07/2016	Consultation sur le projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant les interfaces radio B27 et E27 - UWB type LT2
18/07/2016	Consultation concernant les options dans les normes ETSI à respecter par les opérateurs dans le cadre de leur collaboration avec les autorités judiciaires et les services de renseignement et de sécurité
12/07/2016	ERGP - Consultation publique sur la stratégie à moyen terme de l'ERGP 2017-2019 (« ERGP Medium Term Strategy 2017-2019 ») - Le délai de réponse écrite au document de discussion de l'ERGP est prolongé jusqu'au 18 juillet 2016
8/07/2016	Projet de lignes directrices IBPT - Principes à appliquer pour les tests de ciseaux tarifaires (troisième tour de consultation, module pour les grands utilisateurs professionnels)
29/06/2016	Consultation portant sur un projet de décision concernant la communication de la vitesse pour les connexions fixes et mobiles
17/06/2016	Réexamen des marchés de la large bande et de radiodiffusion 2016
8/06/2016	Consultation relative au projet de décision concernant les droits d'utilisation de Inmarsat Ventures Ltd pour éléments terrestres complémentaires
29/03/2016	Consultation à la demande du Vice-premier ministre et ministre de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste concernant l'identification des utilisateurs finals de cartes prépayées
24/03/2016	Consultation concernant la décision du Conseil de l'IBPT relative aux informations fournies par les opérateurs aux consommateurs et aux utilisateurs finals pour leur permettre d'effectuer une évaluation indépendante du coût de plans d'utilisation alternatifs (article 111, § 3, de la loi relative aux communications électroniques)
2/03/2016	Projet de lignes directrices IBPT - Principes à appliquer pour les tests de ciseaux tarifaires (deuxième tour de consultation)

Date	Titre
12/02/2016	Consultation à la demande du Vice-premier ministre et ministre de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste concernant l'avant-projet de loi portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques
8/02/2016	Consultation à la demande du Vice-premier ministre et ministre de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste concernant le projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 9 janvier 2003 déterminant les modalités de l'obligation de collaboration légale en cas de demandes judiciaires concernant les communications électroniques

## COMMUNICATIONS

20/12/2016	Communication concernant le monitoring du service universel dans le domaine des télécommunications 2015-2016
5/12/2016	Rapport relatif au contrôle des obligations de licence de TBC-Post trois ans après l'obtention de sa licence (21 mai 2013)
30/11/2016	Communication concernant l'observatoire du marché des activités postales en Belgique pour 2015
24/10/2016	Communication concernant les résultats de l'étude des élasticités des produits postaux sur le marché postal belge
21/10/2016	Communication concernant le contrôle des prestataires de services postaux effectué par l'IBPT en 2016
14/06/2016	Communication concernant la liste des opérateurs postaux auxquels une licence individuelle a été octroyée
1/06/2016	Communication à la demande du Vice-premier ministre et ministre de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste concernant l'identification des utilisateurs finals de cartes prépayées
21/04/2016	Communication concernant le contrôle de la transparence des mesures de gestion du trafic Internet - Contrôle concernant le respect de l'article 113, §5 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques
19/04/2016	Communication concernant la déclaration de conformité du système de comptabilisation des coûts pour bpost pour 2014 sur la base des rapports établis par le collège des commissaires auprès de bpost
17/03/2016	Communication relative aux résultats de la consultation concernant la problématique de la couverture intérieure
25/01/2016	Communication concernant les résultats de l'étude d'Analysys Mason concernant la valorisation du spectre pour les systèmes publics
19/01/2016	Communication concernant l'observatoire du marché des activités postales en Belgique pour les années 2010 à 2014



Date	Titre
18/01/2016	Communication concernant les envois postaux recommandés
13/01/2016	Communication concernant l'audit de suivi par l'IBPT du système de mesure externe Belex de bpost pour le contrôle des délais d'acheminement du courrier égrené intérieur prioritaire et du courrier égrené intérieur non prioritaire ainsi que du système de mesure interne de bpost pour les envois recommandés égrenés intérieurs et les colis égrenés en service intérieur

### AVIS

13/12/2016	Avis concernant le projet d'investissement de Bpost visant à améliorer la qualité du courrier égrené prioritaire
30/11/2016	Avis concernant le plan d'amélioration 2015 et le plan d'action 2016 de bpost suite à l'enquête de satisfaction de la clientèle 2015

### COMMUNIQUÉS DE PRESSE

13/12/2016	La Belgique conserve en majeure partie un niveau de prix moyen par rapport aux pays voisins
6/12/2016	Observatoire postal IBPT 2015
3/11/2016	L'IBPT impose une amende à Scarlet pour son manque de communication dans le cadre de modifications tarifaires
13/10/2016	L'IBPT publie un baromètre de la qualité des services de télécommunications
10/10/2016	L'IBPT demande à bpost de faire le nécessaire pour mettre un terme au non-respect des délais d'acheminement
31/08/2016	L'IBPT publie les résultats de son enquête annuelle concernant la perception du consommateur télécom
30/08/2016	L'IBPT impose une baisse des tarifs de terminaison sur les réseaux fixes en Belgique
15/07/2016	L'IBPT impose une amende à Skype pour le service télécoms SkypeOut
14/07/2016	L'IBPT publie une étude comparative des prix des produits de télécommunications sur le marché non résidentiel
6/07/2016	La Cour d'appel de Bruxelles annule une décision de la CRC sur l'analyse de marché des marchés Internet haut débit
16/06/2016	Retour de la croissance dans le secteur des communications électroniques en 2015
8/06/2016	ERGP - Consultation publique sur la stratégie à mi-parcours de l'ERGP 2017-2019 (« ERGP Medium Term Strategy 2017-2019 ») sur la base d'un document de discussion
6/06/2016	L'ORECE lance une consultation publique sur les lignes directrices pour la mise en oeuvre du nouveau Règlement européen sur la neutralité de l'Internet
25/05/2016	L'IBPT publie un relevé des droits des consommateurs en matière de services de communications électroniques

Date	Titre
19/05/2016	L'IBPT publie une comparaison des tarifs de télécommunications les moins chers sur le marché résidentiel en Belgique
29/04/2016	Nouveaux tarifs d'itinérance dès le 30 avril 2016
25/04/2016	L'IBPT publie un « Atlas » de couverture de l'accès fixe à la large bande
19/02/2016	Les régulateurs des réseaux de communications électroniques approuvent définitivement les tarifs révisés pour l'accès au câble

## 6.4. GLOSSAIRE

ABC : Autorité belge de la concurrence	GMDSS : <i>Global Maritime Distress and Safety System</i>	SDL : <i>Supplemental Downlink for Mobile</i>
ARN : Autorité réglementaire nationale	GNSS : <i>Global Navigation Satellite Systems</i>	SMS : <i>Short Message Service</i>
BCSS : Banque Carrefour de la Sécurité Sociale	GSM : <i>Global System for Mobile communications</i>	SPF : Service public fédéral
BEREC : <i>Body of European Regulators for Electronic Communications</i> (voir ORECE)	HAREC : <i>Harmonised Amateur Radio Examination Certificate</i>	SRC : <i>Short Range Certificate</i>
BROBA : <i>Belgacom Reference Offer Bitstream Access</i>	HCM : <i>Harmonised Calculation Method</i>	STTS : Service des tarifs téléphoniques sociaux
BROTSoLL : <i>Belgacom Reference Offer for Terminating Segments of Leased Lines</i>	IP : <i>Internet Protocol</i>	TC : <i>Technical Committee</i>
BRUO : <i>Belgacom Reference Unbundling Offer</i>	IRG : <i>Independent Regulators Group</i>	TTS : Tarif téléphonique social
CA : <i>Council of Administration</i> (Conseil d'administration)	ITU : <i>International Telecommunication Union</i> (voir UIT)	UHF : <i>Ultra High Frequency</i>
CCSP : Comité consultatif pour les services postaux	KPI : <i>Key Performance Indicator</i> (indicateur clé de performance (ICP))	UIT : Union internationale des télécommunications
CEN : Comité européen de normalisation	LCE : Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques	UPU : <i>Universal Postal Union</i> (Union postale universelle)
CEPT : Conférence européenne des administrations des postes et télécommunications	LEGBAC : <i>Limited Exploratory Group on Broadcasting to Aeronautic Compatibility</i>	VHF : <i>Very High Frequencies</i>
CERP : Comité européen de réglementation postale	LL : <i>Leased Line</i> (ligne louée)	VoIP : <i>Voice over IP</i> (voix sur IP)
CJUE : Cour de justice de l'Union européenne	LOI : <i>Letter of Intention</i>	VRM : Vlaamse Regulator voor de Media
CLI : <i>Calling Line Identity</i>	M.B. : Moniteur belge	WBA : <i>Wholesale Broadband Access</i>
COCOM : <i>Communications Committee</i>	M2M : <i>Machine to Machine</i>	
CPA : <i>Competent PRS Authority</i>	MTR : <i>Mobile Termination Rate</i>	
CRC : Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques	NCS : Service national de contrôle du spectre	
DAS : <i>Distributed Antenna System</i>	NGA : <i>Next Generation Access</i>	
DECT : <i>Digital Enhanced Cordless Telephone</i>	NGN : <i>Next Generation Network</i>	
DG : Direction générale	NGLL : <i>Next Generation Leased Lines</i>	
DSL : <i>Digital Subscriber Line</i>	ORECE : Organe des régulateurs européens des communications électroniques	
DSM : <i>Digital Single Market</i>	OTT : <i>Over-The-Top</i>	
ECC : <i>Electronic Communications Committee</i> (Comité des communications électroniques)	PMSE : <i>Program Making and Special Events</i>	
ERGP : <i>European Regulators Group for Postal services</i> (Groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux)	PPDR : <i>Public Protection and Disaster Relief</i>	
ETSI : <i>European Telecommunications Standard Institute</i> (Institut européen des normes de télécommunications)	PRS : <i>Public Regulated Service</i>	
FTR : <i>Fixed Termination Rates</i>	PT : <i>Project Team</i>	
FttH : <i>Fiber to the Home</i> (fibre [optique] jusqu'au domicile)	RED : <i>Radio Equipment Directive</i> (directive 2014/53/UE du 16 avril 2014)	
GOC : <i>General Operator's Certificate</i>	RISS : <i>Radio Infrastructure Site Sharing</i>	
	RLAH : <i>Roam like at home</i>	
	ROC : <i>Restricted Operator's Certificate</i>	
	RSC : <i>Radio Spectrum Committee</i>	
	RSPG : <i>Radio Spectrum Policy Group</i>	
	R&TTE : <i>Radio and Telecommunications Terminal Equipment</i>	



## 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  
<http://economie.fgov.be/fr/entreprises/concurrence>

### SPF ÉCONOMIE, PME, CLASSES MOYENNES ET ÉNERGIE

City Atrium  
Rue du Progrès, 50 - 1210 Bruxelles  
Tél. 0800 120 33  
Fax 0800 120 57  
[www.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  
[www.cct-rct.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  
aurelie.seghers@ibpt.be  
[www.ccsp-rcp.be](http://www.ccsp-rcp.be)

### SERVICE DE MÉDIATION POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Boulevard du Roi Albert II, 8 boîte 3 - 1000 Bruxelles  
Tél. 02 223 06 06  
Fax 02 219 77 88  
plaintes@mediateurtelecom.be  
[www.ombudsmantelecom.be](http://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](http://www.smspo.be)

### CONSEIL SUPÉRIEUR DE L'AUDIOVISUEL

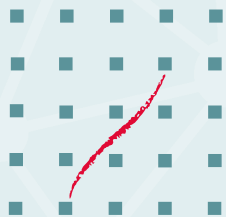
Boulevard de l'Impératrice, 13 - 1000 Bruxelles  
Tél. 02 349 58 80  
Fax 02 349 58 97  
info@csa.be  
[www.csa.be](http://www.csa.be)

### MEDIENRAT DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT BELGIENS

im Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens  
Gospertstraße, 1 - 4700 Eupen  
Belgien  
Tél. 087 59 63 00  
Fax 087 55 28 91  
info@medienrat.be  
[www.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  
[www.vlaamseregulatormedia.be](http://www.vlaamseregulatormedia.be)



**I B P T**

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

Bd. du Roi Albert II, 35  
1030 Bruxelles  
Tél.: 02 226 88 88  
Fax: 02 226 88 77  
info@ibpt.be

