



I B P T

---

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

**CONSULTATION ORGANISÉE PAR LE CONSEIL DE L'IBPT  
EN DATE DU 12 DÉCEMBRE 2014  
CONCERNANT  
LE PROJET DE PLAN OPÉRATIONNEL 2015**



---

**MÉTHODE D'ENVOI DES RÉACTIONS AU PRÉSENT DOCUMENT**

---

Délai de réponse : jusqu'au 16 janvier 2015  
Méthode pour répondre : [consultation.sg@ibpt.be](mailto:consultation.sg@ibpt.be)  
Objet: consult-2014-H7

Personne de contact : Dirk Appelmans, Conseiller (02 226 87 67)

**Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique.**

Le document doit indiquer clairement ce qui est confidentiel. Si la réponse contient des éléments confidentiels, elle doit être accompagnée d'une version non confidentielle de la réponse.

La présente consultation a lieu conformément à l'article 34 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

---

# TABLE DES MATIÈRES

<b>1</b>	<b>INTRODUCTION</b>	<b>3</b>
1.1	CONTEXTE	3
1.2	STRUCTURE	4
1.2.1	<i>Relation entre le Plan stratégique et le Plan opérationnel</i>	4
1.2.2	<i>Relevé des objectifs opérationnels</i>	6
1.3	RESSOURCES FINANCIÈRES NÉCESSAIRES	8
<b>2</b>	<b>OBJECTIFS OPÉRATIONNELS</b>	<b>9</b>
2.1	« L'INNOVATION » - SOUTENIR L'APPARITION DE SERVICES TOUJOURS PLUS INNOVANTS POUR LES UTILISATEURS	9
2.2	« LA CONCURRENCE ET LES INVESTISSEMENTS » - PROMOUVOIR UN CADRE DURABLE POUR LA CONCURRENCE ET LES INVESTISSEMENTS	21
2.3	« LA FIABILITÉ » - ASSURER UN ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE FIABLE ET DE QUALITÉ	43
2.4	« L'INFORMATION » - CONTRIBUER AU RENFORCEMENT DE L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS	48
2.5	« LA PARTICIPATION » - FAVORISER LA PARTICIPATION ET L'INCLUSION SOCIALE	60
2.6	« LE DIALOGUE » - ORGANISER UN DIALOGUE PERMANENT	71
2.7	« LA PERFORMANCE » - ÊTRE UN EMPLOYEUR ATTRACTIF ET UN RÉGULATEUR PERFORMANT	75
<b>3</b>	<b>PROCÉDURE DE CONCILIATION DES OPÉRATEURS</b>	<b>83</b>
<b>4</b>	<b>ACTIVITÉS HORIZONTALES DE L'IBPT</b>	<b>83</b>
4.1	ACTIVITÉS DU SERVICE JURIDIQUE	83
4.1.1	<i>Le support juridique des actes de l'IBPT</i>	83
4.1.2	<i>La coordination des litiges</i>	83
4.1.3	<i>Les processus d'achats, marchés publics et recouvrement des créances</i>	87
4.1.4	<i>La préparation de la réglementation</i>	87
4.1.5	<i>Relevé des chantiers législatifs en cours</i>	88
4.1.5	<i>Relevé des chantiers législatifs en cours</i>	88
<b>5</b>	<b>TABLEAU DES MESURES D'EXÉCUTION QUI DOIVENT ENCORE ÊTRE ADOPTÉES</b>	<b>91</b>
<b>6</b>	<b>ABRÉVIATIONS</b>	<b>96</b>

# 1 Introduction

## 1.1 Contexte

Le plan opérationnel se base sur le Plan stratégique 2014-2016.

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

*« [...] Le Conseil établit, dans les douze semaines après l'entrée en fonction de ses membres et tous les trois ans, un plan stratégique triennal. Le Conseil soumet le projet de plan stratégique à l'approbation du Conseil des ministres, à l'exception des aspects relatifs à la régulation du marché ex ante et aux litiges entre opérateurs dont le Conseil des ministres prend uniquement acte. Tous les membres composant le Conseil présentent le plan stratégique ainsi approuvé à la Chambre des représentants. [...] »*

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

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

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

Pour 2015, le plan opérationnel est élaboré de la même manière que les dernières années à l'aide de fiches mettant à exécution l'objectif stratégique par axe stratégique.

L'IBPT tient à faire remarquer que la réalisation (complète) des projets décrits dans les fiches du plan opérationnel et des priorités de l'IBPT est susceptible d'être adaptée dans le courant de l'année en fonction de facteurs externes tels que l'émergence de problèmes urgents nécessitant une intervention immédiate, l'actualité, l'apparition de nouveaux litiges ou des questions de parties externes.

## 1.2 Structure

### 1.2.1 Relation entre le Plan stratégique et le Plan opérationnel

L'objectif du Plan opérationnel est de mettre le Plan stratégique à exécution. Le Plan stratégique a pris en considération les sept grands axes stratégiques suivants:

- L'innovation;
- La concurrence et les investissements;
- La fiabilité;
- L'information;
- La participation;
- Le dialogue;
- La performance.

Ces 7 axes stratégiques sont à leur tour couplés à des priorités, comme l'illustre la figure ci-dessous:

<b>1. « L'innovation »</b> - Soutenir l'apparition de services toujours plus innovants pour les utilisateurs
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Accompagner et anticiper les nouveaux développements sur le marché</li><li>2. Encourager l'émergence de nouveaux marchés et de nouveaux services</li><li>3. Gérer les ressources rares au bénéfice des utilisateurs</li></ol>
<b>2. « La concurrence et les investissements »</b> - Promouvoir un cadre durable pour la concurrence et les investissements
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Contribuer à créer un cadre favorable au déploiement des infrastructures, des réseaux et des services et un climat favorable aux investissements</li><li>2. Stimuler la concurrence, notamment par le travail sur les analyses de marché</li><li>3. Sensibiliser les responsables et dialoguer avec toutes les parties prenantes</li><li>4. Organiser des contrôles</li><li>5. Faciliter et simplifier les aspects opérationnels entre les opérateurs</li></ol>
<b>3. « La fiabilité »</b> - Assurer un environnement numérique fiable et de qualité
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Améliorer la transparence quant à la qualité des réseaux</li><li>2. Renforcer la fiabilité des réseaux</li><li>3. Conservation des données et interception légale</li><li>4. Réseaux et services de première nécessité</li></ol>
<b>4. « L'information »</b> - Contribuer au renforcement de l'information des consommateurs
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Informer les consommateurs</li><li>2. Aider les consommateurs</li><li>3. Protéger les consommateurs</li></ol>
<b>5. « La participation »</b> - Favoriser la participation et l'inclusion sociale
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Monitoring du service universel</li><li>2. Services postaux et de télécommunications à prix abordable</li><li>3. Protection des consommateurs avec des besoins spécifiques</li></ol>

## 6. « Le dialogue » - Organiser un dialogue permanent

1. Moderniser la communication
2. Relations avec les parties concernées
3. Participation dans les organes de concertation nationale et internationale

## 7. « La performance » - Être un employeur attractif et un régulateur performant

1. L'IBPT, une organisation efficace et efficiente
2. L'IBPT, un employeur motivant

Le Plan opérationnel constitue la concrétisation visuelle du Plan stratégique. Afin de présenter celle-ci de manière claire et synoptique, un système de fiches a été privilégié. Le Plan opérationnel est construit et structuré autour de fiches contenant des objectifs opérationnels liés à l'un des 7 axes stratégiques et aux priorités associées.

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

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

Les fiches contiennent:

- l'axe stratégique principal, dont l'objectif découle;
- la priorité stratégique au sein de l'axe stratégique;
- l'appellation de l'objectif opérationnel (chaque objectif opérationnel se voit attribuer une référence constituée des initiales de l'axe stratégique, suivies d'un numéro à deux chiffres);
- le nom du service responsable du projet au sein de l'IBPT;
- la description de l'objectif opérationnel;
- les résultats à atteindre et les délais prévus dans l'objectif opérationnel ainsi que les facteurs clés de succès;
- les KPI;
- les ressources prévues en 2015.

Des fiches ont également été rédigées pour les services horizontaux, les activités internationales et les activités réglementaires, vu qu'ils contribuent tout autant à la réussite des objectifs de l'organisation.

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

### 1.2.2 Relevé des objectifs opérationnels

La liste suivante constitue une sélection des nombreux objectifs opérationnels que l'IBPT vise à atteindre. Après concertation, il a été décidé d'axer les efforts en 2014 sur les projets énumérés ci-dessous.

Les références sont constituées de la manière suivante:

1. les premières lettres représentent l'axe stratégique; par exemple, les lettres V-I représentent l'axe Vernieuwing-Innovation;
2. le chiffre qui suit se rapporte au sous-axe; ainsi, le premier chiffre « 1 » sous l'axe « L'innovation » correspond à « Accompagner et anticiper les nouveaux développements sur le marché »;
3. les quatre chiffres suivants représentent l'année;
4. les deux derniers chiffres forment un numéro d'ordre. En ce qui concerne ces deux derniers chiffres, il est important de souligner que le numéro d'ordre n'exprime pas de priorité. Par exemple, parmi les objectifs relatifs à « L'innovation », le « Spectrum pooling » n'est pas prioritaire par rapport au « Spectrum hoarding ».

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

<b>Axe stratégique « L'innovation » - Soutenir l'apparition de services toujours plus innovants pour les utilisateurs</b>	
V-1/1/2015/01	Développer les moyens et actions en termes de monitoring mobile et nomade
V-1/2/2015/01	Développer un e-guichet pour les demandes de capacité de numérotation
V-1/3/2015/01	Développer les moyens et actions en termes de monitoring fixe
V-1/3/2015/02	Contrôles préventifs d'équipements radio maritimes
V-1/3/2015/03	Contrôles des équipements de télécommunications qui sont arrivés ou qui arriveront sur le marché belge (européen).
V-1/3/2015/04	Étude de comparaison des redevances pour les réseaux mobiles
V-1/3/2015/05	L'adaptation du plan de numérotation aux évolutions sur le long terme sur le marché
V-1/3/2015/06	Contrôle de DNS Belgium
V-1/3/2015/07	Étude stratégique sur la révision des méthodes de tarification des licences privées
V-1/3/2015/08	CTR/Télécoms

<b>Axe stratégique « La concurrence et les investissements » - Promouvoir un cadre durable pour la concurrence et les investissements</b>	
CI/1/2015/01	Publication d'un observatoire postal 2014
CI/2/2015/01	Analyse de l'élasticité sur le marché postal dans le cadre du modèle de coûts TERA
CI/2/2015/02	Attribution d'une concession de services portant sur la distribution de journaux reconnus et périodiques reconnus
CI/2/2015/03	Bilan après 3 années de l'ouverture du marché postal à la concurrence
CI/2/2015/04	Libre choix CPE (Customer Premises Equipment)
CI/2/2015/05	Contrôle tarifs de gros concernant marché de la radiodiffusion

CI/2/2015/06	Évolution vers des réseaux NGN/A (interconnexion IP, vectoring)
CI/2/2015/07	Calcul FTR
CI/2/2015/08	Analyse du marché de la terminaison mobile
CI/2/2015/09	Décision relative à l'ouverture du câble
CI/2/2015/10	Finalisation des tarifs NGLL
CI/2/2015/11	Détection des ciseaux tarifaires
CI/2/2015/12	One-time-fees
CI/2/2015/13	Tarifs Ethernet/Multicast
CI/2/2015/14	WACC
CI/2/2015/15	Analyse 4-5-18
CI/2/2015/16	Développement des divers aspects en vue de concrétiser formellement certains aspects du Service Médias de l'IBPT
CI/2/2015/17	Faciliter le changement d'opérateur ou de fournisseur de services fixes : téléphone, internet et/ou télévision (Projet « Easy Switch »)
CI/3/2015/01	Consultation concernant le spectre pour les communications mobiles publiques
CI/5/2015/01	Amélioration continue de l'efficacité opérationnelle

<b>Axe stratégique « La fiabilité » - Assurer un environnement numérique fiable et de qualité</b>	
B-F/1/2015/01	Améliorer la transparence quant à la qualité des réseaux
B-F/2/2015/01	Fixation et description des mesures minimales nécessaires de sécurité
B-F/3/2015/01	Identification par les opérateurs des utilisateurs finals des services de communications électroniques qu'ils fournissent, pour les besoins des autorités judiciaires et des services de renseignement et de sécurité

<b>Axe stratégique « L'information » - Contribuer au renforcement de l'information des consommateurs</b>	
I/1/2015/01	Comparaison tarifaire nationale
I/1/2015/02	Étude de comparaison à l'échelle internationale des prix des services télécoms sur le marché résidentiel
I/1/2015/03	Étude de comparaison à l'échelle internationale des prix des services télécoms sur le marché non résidentiel
I/1/2015/04	Marquage des envois postaux
I/1/2015/05	Baromètre de qualité de service
I/1/2015/06	Inventaire du spectre
I/2/2015/01	Enquête sur la perception du fonctionnement du marché télécoms
I/2/2015/02	Compareur tarifaire
I/3/2015/01	Contrôle de la vitesse Internet
I/3/2015/02	Adoption des arrêtés d'exécution visés aux articles 110, §4, LCE et 110/1 LCE concernant l'indication du plan tarifaire le plus avantageux
I/3/2015/03	Mesures visant à éviter la saturation et la surcharge d'une ligne de réseau - Contrôle de l'information à l'intention des utilisateurs finals

<b>Axe stratégique « La participation » - Favoriser la participation et l'inclusion sociale</b>	
I-P/1/2015/01	Calcul des coûts de la fourniture des tarifs sociaux supportés par les opérateurs prestataires
I-P/1/2015/02	Modernisation du service universel des télécommunications - fourniture de la composante géographique en matière de communications électroniques

I-P/1/2015/03	Analyse des tarifs téléphoniques sociaux
I-P/1/2015/04	Calcul du coût net du service universel en matière postale en 2014
I-P/1/2015/05	Désignation du prestataire du service universel postal
I-P/2/2015/01	Contrôle des prix des produits appartenant au service universel postal

<b>Axe stratégique « Le dialogue » - Organiser un dialogue permanent</b>	
D/2/2015/01	Communication efficace avec toutes les parties prenantes
D/2/2015/02	Monitoring du marché des communications électroniques

<b>Axe stratégique « La performance » - Être un employeur attractif et un régulateur performant</b>	
P/1/2015/01	Automatisation de certaines fonctionnalités du STTS (système de traitement des tarifs téléphoniques sociaux)
P/1/2015/02	Écriture d'un nouveau programme pour la gestion de la base de données opérateurs
P/1/2015/03	Frelic 2.0
P/1/2015/04	Déploiement gestion interne et gestion des processus
P/1/2015/05	Réalisation d'un portail web pour l'inscription aux examens.

### 1.3 Ressources financières nécessaires

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

## 2 Objectifs opérationnels

### 2.1 « L'innovation » - Soutenir l'apparition de services toujours plus innovants pour les utilisateurs

L'axe stratégique « L'innovation » est subdivisé en 3 priorités stratégiques.

1. Accompagner et anticiper les nouveaux développements sur le marché;
2. Encourager l'émergence de nouveaux marchés et de nouveaux services;
3. Gérer les ressources rares au bénéfice des utilisateurs.

Ci-après figure un aperçu des différents dossiers en cours qui contribuent à l'innovation.

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 1 « L'innovation »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>V-I/1/2015/01 Développer les moyens et actions en termes de monitoring mobile et nomade</b>	Contrôle
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>L'utilisation non autorisée de fréquences peut aboutir à des perturbations d'utilisateurs dûment autorisés, entraînant non seulement une gêne certaine mais également un risque d'impact négatif commercial, voire un risque en termes de sécurité pour les services de radionavigation par exemple.</p> <p>C'est pourquoi les services de contrôle vont accroître leurs moyens de contrôle préventif en développant des outils « sur mesure » de monitoring du spectre de fréquence.</p> <p>L'étude portera sur la réalisation de stations de monitoring passives, mobiles, nomades afin de promouvoir une approche proactive par rapport à l'approche réactive qui a prévalu jusqu'ici. Il sera ainsi possible de déployer un réseau de « senseurs du spectre » sur une plus grande partie du territoire, récoltant les données d'utilisation du spectre dans le voisinage. Une analyse des résultats obtenus, couplés à la base de données des autorisations délivrées permettra d'établir une cartographie des émissions non répertoriées, mettant ainsi en avant tant les défauts d'appareils autorisés que les émissions non autorisées. Une enquête sera alors ouverte afin de remédier aux problèmes.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
<p>Étude et développement des logiciels pilotant le matériel</p> <p>Phase de tests en laboratoire</p> <p>Phase de tests sur le terrain</p>	<p>Q1, Q2</p> <p>Q3</p> <p>Q4</p>
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe prévu.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 1 « L'innovation »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>V-I /2/2015/01 Développer un e-guichet pour les demandes de capacité de numérotation</b>	Gestion de la numérotation
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>L'IBPT doit, selon l'Arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros (M.B. 28 juin 2007) -1) délivrer les autorisations pour la réservation et l'utilisation de la capacité de numérotation et -2) gérer la base de données de numérotation.</p> <p>Le système d'exploitation actuel sera modernisé par l'instauration d'un e-guichet pour les dossiers de demande. Cela doit permettre un traitement plus rapide et plus efficace des dossiers de demande dans le but d'augmenter la satisfaction de la clientèle. Les opérateurs recevront tous les documents en format électronique, ce qui facilitera également la communication réciproque.</p> <p>La réalisation des résultats dépend principalement de la disponibilité des ressources IT et de la flexibilité permise par le cadre juridique actuel.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
<p>Les démarches ponctuelles suivantes seront entreprises:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analyse théorique des différentes options;</li> <li>2. Mise en place d'un environnement de test et réalisation d'un test;</li> <li>3. Introduction du e-guichet.</li> </ol>	<p>Q1 Q2 Q4</p>
<b>BUDGET 2015</b>	
Budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
<b>Axe stratégique 1 « L'innovation »</b>	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
<b>V-I/3/2015/01 Développer les moyens et actions en termes de monitoring fixe</b>	Contrôle
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>L'utilisation non autorisée de fréquences peut aboutir à des perturbations d'utilisateurs dûment autorisés, entraînant non seulement une gêne certaine mais également un risque d'impact négatif commercial, voire un risque en termes de sécurité pour les services de radionavigation par exemple.</p> <p>C'est pourquoi les services de contrôle vont accroître leurs moyens de contrôle préventif en développant des outils « sur mesure » de monitoring du spectre de fréquence.</p> <p>L'étude portera sur la réalisation de points de monitoring fixes dans 6 endroits spécifiques en Belgique et la remise en fonctionnement des antennes fixes de CC. Les stations seront capables de fonctionner dans un cadre préventif sans présence humaine. Toutefois, en cas de perturbation réelle, elles permettront aussi d'être pilotées par un opérateur dans le but d'aider à déterminer la localisation du perturbateur. Une analyse des résultats obtenus, couplés à la base de données des autorisations délivrées permettra d'établir les émissions non répertoriées, mettant ainsi en avant, tant les défauts d'appareils autorisés que les émissions non autorisées. Une enquête sera alors ouverte afin de remédier aux problèmes.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)
Étude de systèmes existants (par ex. au CCRM, dans les pays voisins NL etc.)	Q1 & Q2
Étude des possibilités d'échange de données avec la base de données des autorisations	Q1 & Q2
Étude des systèmes commerciaux (hardware) qui existent	Q3
Préparation d'un système pilote (cahier des charges)	Q4
Préparation d'un système informatique (monitoring databases et hardware, c.-à-d. serveur, disques durs etc.)	Q4
BUDGET 2015	
Budget prévu en 2014.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 1 « L'innovation »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>V-I/3/2015/02 Contrôles préventifs d'équipements radio maritimes</b>	<b>Contrôle</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Les équipements radio maritimes utilisent des codes d'identification spécifiques. Pour la navigation maritime, il s'agit ici dans un premier temps du numéro MMSI (Maritime Mobile Service Identity), un numéro unique utilisé pour identifier les navires. Ce numéro est programmé dans les mariphones qui utilisent le système DSC (Digital Selective Calling), les radiobalises de détresse (Epirb par exemple) et les transpondeurs AIS (Automatic Identification System). Cette numérotation unique est essentielle pour l'organisation efficace des actions de sauvetage (SAR - Search And Rescue operations). Ces numéros permettent aux services de sauvetage de retrouver dans la base de données Mars les informations relatives à la taille, au type, à l'équipage du navire... Dans le cas de transpondeurs AIS, la bonne programmation est également importante pour les accompagnateurs de trafic.</p> <p>Sur les voies de navigation intérieure, tous les mariphones à bord de navires doivent être équipés d'ATIS (Automatic Transmitter Identification System). Les postes de trafic aux ponts et aux écluses peuvent ainsi directement voir qui les appelle. En cas de perturbations ou d'infractions liées à l'utilisation des canaux, les navires responsables peuvent ainsi être directement identifiés. Outre l'aspect sécurité, la non-programmation ou la programmation erronée de ces codes d'identification posent également la question de l'utilisation efficace des numéros (ressource rare).</p> <p>Le service GRM réalise la majeure partie des contrôles des équipements radiomaritimes de sa propre initiative et ce, en ayant recours au monitoring et au contrôle des bases de données. En collaboration avec le CCRM, l'IBPT a installé un outil permettant la détection efficace des navires.</p> <p>L'IBPT réalise également une partie des contrôles en collaboration avec la police de la navigation et le SPF Mobilité et Transports. Les contrôles communs ont un impact plus important et permettent également le partage des infrastructures (navires) de ces services.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Contrôle avec partenaires externes (Police de la navigation/SPF Mobilité et Transports): 25 par an Contrôle préventif des navires: 200 par an Tous les contrôles sont répartis sur l'ensemble de l'année, en fonction des disponibilités.	Q1, Q2, Q3, Q4 Q1, Q2, Q3, Q4 Q1, Q2, Q3, Q4
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe prévu.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 1 « L'Innovation »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>V-I/3/2015/03 Contrôles des équipements de télécommunications qui sont arrivés ou qui arriveront sur le marché belge (européen).</b>	Contrôle
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Le service de surveillance du marché a pour objectif de vérifier si les équipements de télécommunications qui sont arrivés ou qui arriveront sur le marché belge (européen) répondent aux exigences de la directive européenne 1999/5/CE. Cette directive veille entre autres à ce que les équipements télécoms ne menacent pas la sécurité ou la santé des citoyens. Ces équipements doivent utiliser efficacement le spectre, ne peuvent pas provoquer de perturbations préjudiciables et doivent pouvoir fonctionner correctement dans leur environnement électromagnétique. L'examen de la conformité créé également un level-playing field, puisque des produits non conformes peuvent être mis sur le marché à moindre coût, étant donné que le processus de production ne doit pas tenir compte des procédures et marquages obligatoires.</p> <p>L'on vérifie également si les informations nécessaires pour les consommateurs sont présentes, afin que ces derniers soient informés des éventuelles limitations, comme l'obligation d'autorisation. Si le produit n'est pas conforme, des mesures appropriées sont adoptées. Lorsque c'est nécessaire, un procès-verbal est dressé et les équipements sont saisis.</p> <p>La vérification consiste en une série de contrôles organisés sur tout le territoire belge auprès des fabricants, des importateurs, des grossistes, des détaillants, des bourses, des marchés... L'on attire également l'attention sur l'e-commerce.</p> <p>Dans ce cadre, il existe également une collaboration avec la police, la douane, d'autres autorités du marché et les collègues européens.</p> <p>En 2013, un projet pilote en matière de contrôle de l'importation de jouets télécommandés a été lancé en collaboration avec la douane et le SPF Économie. En 2015, nous poursuivrons ce projet et nous envisageons d'élargir notre collaboration à d'autres catégories de produits.</p> <p>En 2015, nous lancerons une campagne d'information destinée aux producteurs concernant la nouvelle directive 2014/53/UE sur les équipements radio qui remplacera la directive R&amp;TTE 1999/5/CE dès le 13 juin 2016. L'IBPT est chargé de la transposition de cette directive.</p> <p>Au cours de l'année 2015, l'on prêtera notamment attention à la poursuite du contrôle de la commercialisation de répéteurs GSM/3G. Ces appareils ne peuvent être installés et utilisés que s'ils sont conformes et dans ce cas, cela doit se faire sous la responsabilité d'un opérateur de réseau. Nous élargirons également nos contrôles à d'autres applications de répéteurs, comme GNSS/DECT/Wifi/TETRA.</p> <p>Une attention particulière sera également accordée aux objets volants radiocommandés sans personne à bord qui fonctionnent principalement dans la bande de fréquences 2,4 GHz ISM (RPAS/Remotely Piloted Aircraft Systems) par ex. des drones, des jouets...</p> <p>Y compris les connexions vidéo et de télémétrie qui peuvent fonctionner dans d'autres bandes de fréquences comme la bande 5,8 GHz. Dans ce cadre, nous prévoyons également de participer à la 7<sup>e</sup> campagne de surveillance du marché paneuropéen.</p>	

Les produits qui peuvent être utilisés pour des activités criminelles, tels que les brouilleurs, restent une priorité, tout comme les produits qui représentent un danger pour la santé ou la sécurité et les produits qui peuvent perturber d'importantes applications du spectre, DECT 6.0 par ex.

L'évolution européenne, tant en matière de législation que de coopération entre les États membres européens, est également suivie de près. Étant donné qu'il s'agit ici d'une tâche opérationnelle qui est imposée sur la base de la réglementation européenne, il est très difficile de se fixer un résultat à atteindre. Il convient toujours de mettre en balance d'une part le contrôle strict et approfondi (qui nécessite des effectifs et des moyens importants) et d'autre part la présence visible sur le marché de sorte que les acteurs aient le sentiment qu'il est préférable qu'ils respectent leurs obligations.

**INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)**

**INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)**

Contrôles des magasins, 40 par trimestre  
 Contrôles des bourses et marchés, 6 par trimestre  
 Contrôles en collaboration avec la douane: au moins 1x par semaine  
 L'envoi de la notification de saisie de colis postaux dans le cadre des dossiers de douane devrait se faire dans les 5 jours ouvrables qui suivent la visite à la douane. >95%  
 Donner une réponse définitive à la douane dans les 3 jours ouvrables: les produits peuvent-ils être commercialisés au sein de l'Union européenne ou non? >98%

Q1,Q2,Q3,Q4  
 Q1,Q2,Q3,Q4  
 Q1,Q2,Q3,Q4  
 Q1,Q2,Q3,Q4  
 Q1,Q2,Q3,Q4

**BUDGET 2015**

Budget externe prévu pour la participation à la campagne de surveillance du marché paneuropéen ADCO R&TTE (tests laboratoire) 40 000 EUR

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 1 « L'innovation »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>V-I /3/2015/04 Étude de comparaison des redevances pour les réseaux mobiles</b>	Stratégie du spectre
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
Réalisation d'une étude concernant les redevances uniques et les redevances annuelles pour les réseaux radio mobiles publics. Réalisation d'une comparaison européenne des redevances uniques et annuelles belges. L'évolution prévue de la valeur du spectre. Déterminer la valeur économique du spectre dans les bandes 1452-1492 MHz (bande L) et 2,3-2,4 GHz. Analyse comparative des redevances annuelles des faisceaux hertziens.	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Rédaction d'un cahier des charges et attribution au consultant approprié Suivi des travaux et transmission de l'input nécessaire au consultant	Q1 Q2
<b>BUDGET 2015</b>	
Budget externe prévu de 100 000 EUR pour la mission de consultance	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 1 « L'innovation »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>V-I/3/2015/05 L'adaptation du plan de numérotation aux évolutions sur le long terme sur le marché</b>	Gestion de la numérotation
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Les plans de numérotation doivent être constamment évalués et adaptés pour stimuler l'innovation sur le marché des communications électroniques. L'IBPT travaillera en collaboration avec toutes les autres autorités de régulation européennes, comme prévu dans le cadre réglementaire européen, pour faire converger le plus possible l'approche politique en matière de numérotation. La politique nationale doit s'inscrire dans cette logique en facilitant le déploiement de nouveaux services. L'IBPT présentera un projet d'AR au Ministre afin de moderniser l'AR Numérotation actuel. Les thèmes abordés sont, entre autres, l'utilisation extraterritoriale de numéros et la flexibilisation des CLI et des IMSI. Une attention particulière sera accordée à l'impact sur les utilisateurs (qui sont liés de longue date à l'utilisation des numéros). La réalisation des résultats dépend de divers indicateurs clés de succès, comme, entre autres, l'implication du secteur, l'urgence ou l'intervention d'autres instances.</p> <p>ICS:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compatibilité des options sélectionnées en matière d'utilisation extraterritoriale et flexibilité des IMSI avec la réglementation internationale (UIT...);</li> <li>2. Choix stratégiques clairs au niveau politique.</li> <li>3.</li> </ol>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
<p>La priorité sera donnée aux dossiers concrets qui se présentent dans le courant de l'année.</p> <p>Clôture des dossiers de demande qui ne relèvent pas de l'exploitation normale; Clôture de la consultation d'orientation Transmission des conclusions finales de la consultation d'orientation au Ministre; Transmission proposition finale projet AR révision de l'AR numérotation pour approbation par le Ministre du lancement de la consultation.</p>	<p>Q1, 2, 3 et 4 Q3 Q4</p>
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 1 « L'innovation »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>V-I /3/2015/06 Contrôle de DNS Belgium</b>	Gestion de la numérotation
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>L'IBPT exerce, pour la préservation de l'intérêt général, un contrôle marginal du bureau d'enregistrement de noms de domaines Internet du domaine de premier niveau « .be », DNS Belgium. Dans ce cadre, l'IBPT a notamment pour mission légale de veiller à ce que DNS Belgium facture pour ses prestations une indemnité directement liée aux frais réellement encourus (voir article 164 1/, 3° LCE).</p> <p>Suite à une analyse approfondie, l'IBPT a approuvé sous réserve l'augmentation, de 2,5 à 3 euros (dès le 1er mars 2014), du prix de gros facturé aux agents, comme l'a décidé DNS Belgium l'année passée. En 2015, l'IBPT examinera si le bureau d'enregistrement des noms de domaines Internet du nom de domaine de premier niveau « .be » respecte ses engagements.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
<p>Il sera procédé selon le plan par étapes suivant:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suivi de la conformité des activités de DNS Belgium à la LCE;</li> <li>2. Suivi des engagements pris par DNS Belgium dans le contexte de la position de l'IBPT en ce qui concerne le dossier de l'augmentation du prix de gros;</li> <li>3. Analyse de la problématique du niveau minimal de liquidités exigé pour la continuité des activités (découle de l'approbation sous réserve de l'augmentation des prix de gros).</li> </ol>	<p>Q1,2,3 et 4</p> <p>Q1,2,3 et 4</p> <p>Q4</p>
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 1 « L'innovation »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>V-I/3/2015/07 Étude stratégique sur la révision des méthodes de tarification des licences privées</b>	Attribution/ Licences-Examens
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>L'arrêté royal du 18 décembre 2009 actuel prévoit une facturation par appareil. Cette méthode est sujette à des difficultés de contrôle par les équipes de l'IBPT car il est très difficile de compter le nombre exact d'appareils.</p> <p>De plus, une fréquence, qu'elle soit occupée dans une même région par 5 émetteurs ou 50, est toujours occupée: une gestion efficace des ressources rares doit se focaliser sur la ressource occupée, non sur les outils qui l'exploitent.</p> <p>La plupart des pays européens effectuent une facturation par fréquence. L'IBPT réalisera une étude pour voir si cela serait applicable en Belgique.</p> <p>Cette étude se fera avec comme objectif une tarification plus juste des fréquences qui sont la ressource rare et favorisera l'introduction de nouvelles technologies.</p> <p>Le projet tiendra également compte des spécificités suivantes (ICS):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les montants actuels ne peuvent subir de trop grandes modifications</li> <li>- Le budget de l'IBPT doit être peu impacté</li> </ul> <p>Cette étude se fera en parallèle avec la réécriture du programme actuel de gestion des licences et de fréquences (projet FreLic 2.0) dans lequel certaines idées n'impliquant pas de modifications législatives pourront déjà être appliquées.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Benchmark des méthodes appliquées à l'étranger	Q1
Implication des modifications sur les factures des utilisateurs et le budget de l'IBPT	Q1
Décision sur l'application	Q2
Si décision positive: mise en place d'un chantier pour la modification de l'arrêté royal du 18 décembre 2009	Q2
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
Axe stratégique 1 « L'innovation »	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>V-I/3/2015/08 CTR/Télécoms</b>	<b>CONTRÔLE</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>L'exécution de missions de contrôle provenant de différents services au sein de l'IBPT, comme le service Consommateurs, le service Attributions, le Service NetSec. De même, la méthodologie appliquée pour l'exécution de ces missions est développée en collaboration avec ces services.</p> <p>Voici une liste non exhaustive des types de contrôle qui peuvent être réalisés:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vérifier si un certain numéro est encore en service + tarification éventuelle</li> <li>- examiner quelle sorte de service est offert précisément</li> <li>- contrôle de l'application correcte des tarifs concernant les numéros/services/messages</li> <li>- contrôles des numéros premium</li> <li>- vérifier si un message gratuit est envoyé pour certaines limites</li> <li>- contrôler les informations auprès des opérateurs et des points de vente</li> <li>- contrôle des paramètres des nouveaux réseaux par ex. sur la base de la technologie femtocel</li> <li>- débit de données, service 101, SMS in/out, roaming, couverture, communication in/out différents opérateurs,</li> <li>- désignation opérateur, sécurité...</li> </ul> <p>Le service CTR/Télécoms testera le respect des engagements de Belgacom, Telenet, Base et Mobistar concernant le lancement d'une nouvelle campagne pour des prix télécoms mobiles moins chers, avec le slogan « Switch and Save ».</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING</b>
Traiter une demande dans le mois (capacité max. 3 pers.) >95%	Q1,Q2,Q3,Q4 2015
Créer une task force dans les deux mois pour les grandes missions >90%	Q1,Q2,Q3,Q4 2015
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe prévu.	

## 2.2 « La concurrence et les investissements » - Promouvoir un cadre durable pour la concurrence et les investissements

L'axe stratégique « La concurrence et les investissements » est subdivisé en 5 priorités stratégiques:

1. Contribuer à créer un cadre favorable au déploiement des infrastructures, des réseaux et des services et un climat favorable aux investissements;
2. Stimuler la concurrence, notamment par le travail sur les analyses de marché;
3. Sensibiliser les responsables et dialoguer avec toutes les parties prenantes;
4. Organiser des contrôles;
5. Faciliter et simplifier les aspects opérationnels entre les opérateurs.

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

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 2 « Concurrence et investissements »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>CI/1/2015/01 Publication d'un observatoire postal 2014</b>	<b>Marché postal</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Disposer de données complètes et fiables quant aux caractéristiques du marché postal est un élément important pour favoriser son développement. Un observatoire du secteur postal a été mis en place par l'IBPT en vue de garantir le plus de transparence possible, d'approfondir la connaissance du marché et d'observer les tendances en vue d'un benchmarking européen. Il s'agit là d'un instrument principalement axé sur des données économiques permettant à l'IBPT de constater comment le marché évolue.</p> <p>Ce projet implique de nombreuses interactions avec plusieurs parties prenantes: les opérateurs, le médiateur, Eurostat, l'ERGP (Groupe européen des régulateurs postaux) et la Commission européenne.</p> <p>Jusqu'à présent, l'IBPT a développé cet outil avec un consultant extérieur. L'IBPT entend mener seul cette tâche en 2015 en y associant au plus près les grands acteurs du secteur.</p> <p>Les indicateurs relatifs à l'année 2014 feront l'objet d'une publication sous la forme d'un rapport annuel du Conseil relatif au secteur postal. La base légale de ce projet est l'article 14 de la loi sur le statut de l'IBPT.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Récolte des données par l'IBPT Publication de l'observatoire postal	Q2 Q3
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe prévu.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 2 « Concurrence et Investissements »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>CI/2/2015/01 Analyse des élasticités sur le marché postal dans le cadre du modèle de coûts TERA.</b>	Service Marché postal
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>L'étude TERA concernant la vérification du calcul du coût net du service universel mentionne à la page 10 de la version non-confidentielle:</p> <p><i>« Des analyses prospectives de la sensibilité de la demande de chaque catégorie de clients émetteurs (particuliers, petites et moyennes entreprises, grands comptes, etc.) grâce, par exemple, à des enquêtes et des scénarios de stratégie commerciale de la part d'un opérateur équivalent à bpost devraient être implémentées pour évaluer des scénarios contrefactuels des revenus en cas de demande de compensation du coût net du SUP de la part de prestataire de SUP. »</i>Cela permet à l'IBPT de vérifier le scénario contrefactuel conformément à l'article 144undecies de la loi du 21 mars 1991.</p> <p>Pour cet objectif, l'IBPT fera appel à un bureau de consultance spécialisé en la matière.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Rédiger et publier le cahier des charges Désigner un partenaire extérieur Rapport final du partenaire extérieur Implémentation dans la vérification des coûts nets via le modèle TERA	Q1 Q2 Q3 Q4
<b>BUDGET 2015</b>	
Budget externe pour la réalisation de nouvelles études (consultance). Budget externe pour le calcul du coût net.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 2 « Concurrence et investissements »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>CI/2/2015/02 Attribution d'une concession de services portant sur la distribution de journaux reconnus et périodiques reconnus</b>	Marché postal
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Depuis l'ouverture du marché postal à la concurrence, tout opérateur autre que bpost peut distribuer des journaux et périodiques sans devoir obtenir une licence préalable auprès de l'IBPT.</p> <p>Néanmoins, en vertu de l'article 141,§1<sup>er</sup>,D de la Loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, la distribution de journaux reconnus et de périodiques reconnus constitue une mission de service public spécifique. Actuellement, bpost distribue ces journaux reconnus et périodiques reconnus à des tarifs favorables et reçoit une compensation de l'État belge pour le coût net généré par cette mission de service public, en application du 5ème contrat de gestion conclu entre bpost et l'État belge. Cette mission de service public est assurée par bpost jusqu'au 31 décembre 2015. Actuellement, le marché belge de la presse aux abonnés représente un volume d'environ 250 millions de journaux et 300 millions de périodiques distribués par an par les principaux acteurs présents sur le marché, à savoir bpost, Deltamedia (filiale de bpost), Belgique Diffusion et AMP. En tant qu'opérateur en charge du service économique d'intérêt général (« SIEG ») de distribution de la presse reconnue aux abonnés, bpost distribue la majeure partie de ces volumes. En application d'une décision « Aide d'État » de la Commission européenne du 2 mai 2013, à partir du 1er janvier 2016, une concession de services publics portant sur la distribution des journaux reconnus et des périodiques reconnus doit être mise en place à la suite de l'organisation d'une procédure de mise en concurrence transparente et non discriminatoire. À la suite d'une décision du Conseil des ministres du 26 novembre 2014, l'IBPT a été chargé d'organiser la procédure d'octroi de la concession de services pour la distribution des journaux reconnus et des périodiques reconnus. Cette procédure d'octroi, entamée en 2014, se poursuivra en 2015.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1,Q2,Q3,Q4)</b>
<p>Les principales étapes du projet sont les suivantes (sous réserve de décision préalable par le Gouvernement sur la sélection des candidats fin 2014):</p> <p>Envoi du cahier de charges aux candidats sélectionnés</p> <p>Dépôt des offres (3 mois après)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Négociation avec le soumissionnaire et dépôt d'une offre BAFO (2 mois)</li> <li>• Attribution de la concession</li> </ul>	<p>Ce calendrier est communiqué à titre informatif. Il dépend notamment de l'agenda politique des prochains mois, parce que certaines décisions prises au nom de l'État doivent être approuvées par le Conseil des Ministres.</p>
<b>BUDGET 2015</b>	
Recours à une consultance extérieure dont les coûts ne seront pas imputés sur le budget ordinaire de l'IBPT.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 2 « Concurrence et investissements »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>CI/2/2015/03 Bilan après 3 années de l'ouverture du marché à la concurrence</b>	<b>Marché postal</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Conformément à ce qui avait été annoncé dans la plan opérationnel 2014, l'IBPT a mené, avec l'aide d'un consultant (WIK), une étude dressant le bilan du marché postal trois années après son ouverture à la concurrence.</p> <p>Cette étude réalisée à l'automne 2014 contient les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recueil de données économiques et juridiques;</li> <li>- Analyse et description du marché à la fois au plan économique et juridique;</li> <li>- Comparaison du marché postal belge avec d'autres marchés postaux européens;</li> <li>- Description des évolutions techniques et économiques qui peuvent être attendues dans le futur;</li> <li>- Analyse des forces et faiblesses du marché postal belge tant au plan économique que juridique;</li> <li>- Suggestions quant à la politique de régulation;</li> <li>- Suggestions quant à l'adaptation du cadre réglementaire.</li> </ul> <p>Sur la base des conclusions et recommandations émanant de cette étude, l'IBPT publiera un avis quant aux mesures à prendre.</p> <p>Les résultats de cette étude pourront également être utilisés pour préparer la position de la Belgique lors de potentiels débats qui pourraient précéder une éventuelle révision de la troisième directive postale si celle-ci venait à être envisagée par la Commission européenne.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Publication d'un avis de l'IBPT quant aux mesures à prendre afin d'assurer une meilleure équité concurrentielle dans le secteur postal.	Q2
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe nécessaire au-delà du budget déjà alloué en 2014.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 2 « La concurrence et les investissements »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>CI/2/2015/04 Évaluation des conditions visant le libre choix du CPE (Customer Premises Equipment) par les opérateurs alternatifs</b>	Marché Télécoms
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Dans sa décision du 23 décembre 2011 concernant l'interopérabilité des CPEs dans le cadre de l'offre de référence WBA VDSL2, l'IBPT soulignait le caractère essentiel du CPE dans la capacité de différenciation des opérateurs alternatifs, et donc dans la création d'un cadre concurrentiel équitable et durable entre les opérateurs.</p> <p>Dans cette décision, l'IBPT a autorisé les opérateurs alternatifs à déployer leur propre CPE moyennant la mise en œuvre d'un plan de test.</p> <p>L'IBPT estime nécessaire d'évaluer, plus de trois ans après la mise en place des conditions opérationnelles et réglementaires entourant le CPE, les résultats obtenus et la validité actuelle de ces conditions. Dans le cadre de cette analyse, l'IBPT évaluera l'opportunité de lancer un processus décisionnel sur la matière.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Rapport d'analyse (interne)	Q2
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe prévu.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 2 « La concurrence et les investissements »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>CI/2/2015/05 Contrôle des tarifs de gros pour les obligations sur le marché de la radiodiffusion</b>	<b>Marché Télécoms</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>La décision de la CRC du 11 décembre 2013 a déterminé les tarifs de gros pour les services d'accès aux réseaux câblés de Brutélé, Coditel, Tecteo et Telenet. Cette décision prévoit la possibilité de revoir périodiquement ces tarifs. Cette révision est susceptible de comprendre les trois aspects suivants:  Les montants périodiques à payer aux câblo-opérateurs sont déterminés selon une méthode retail minus, qui consiste à retrancher des coûts non pertinents (minus) du prix de vente pratiqué sur le marché de détail. Les minus peuvent être recalculés de manière à tenir compte de l'évolution des revenus et des coûts évitables.</p> <p>La décision du 11 décembre 2003 prévoit que l'on puisse prendre en compte l'impact de certains services étrangers à la régulation du câble mais fréquemment inclus dans les offres de détail des câblo-opérateurs (tels que la mise à disposition de packs de sécurité, d'un webmail, etc.). La prise en compte de ces services peut également conduire à modifier les minus.</p> <p>La décision du 11 décembre 2003 impose enfin aux câblo-opérateurs de communiquer à l'IBPT un relevé des coûts effectivement supportés pour mettre en œuvre leurs obligations. Ce relevé des coûts devra faire l'objet d'une attestation par un réviseur d'entreprise agréé. L'IBPT pourra ensuite évaluer s'il est justifié ou non de modifier les montants que les câblo-opérateurs ont pu percevoir au titre de contribution aux coûts de mise en œuvre de leurs obligations.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Analyse préparatoire ; Consultation nationale ; Consultation des régulateurs Média ; Notificatie à la Commission Européenne ; Adoption de décision.	Q1 Q2 Q3 Q3 Q3
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe prévu.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 2 « Concurrence et Investissements »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>CI/2/2015/06 Évolution vers les réseaux NGN/A (interconnexion IP, vectoring, fermeture de LEX)</b>	<b>Marché Télécoms</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Le terme « Next Generation Network » (NGN) est un terme très large qui renvoie à une nouvelle génération de réseaux de télécommunications à hauts débits, permettant à tous les services (voix, données, vidéo...) d'être envoyés via un seul et même réseau. Le NGA (Next Generation Access) fait référence au mode d'implémentation de l'accès à ces réseaux, notamment la manière dont les opérateurs alternatifs y accèdent. L'implémentation de ces réseaux a débuté il y a quelques années déjà et est caractérisée par le déploiement de technologies avec une composante fibre optique, comme le VDSL, VDSL2, fibre-to-the-home...</p> <p>Afin de s'assurer que la concurrence ne diminue pas sur les différents marchés durant la phase de transition vers une structure NGN/NGA du réseau Belgacom, l'IBPT examinera un certain nombre d'aspects spécifiques de cette transition et prendra, si nécessaire, des mesures pour que cette évolution du réseau se déroule efficacement, sans perte de compétitivité sur le marché. Il s'agit ici plus particulièrement des points suivants:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La fermeture des LEX et plus précisément la suppression progressive du réseau d'alimentation: Depuis la première suppression progressive en 2012, l'expérience acquise a permis d'améliorer les procédures et processus de migration. L'IBPT continuera à suivre la qualité de ces processus de migration dans les prochaines suppressions.</li> <li>2. En outre, la suppression progressive de la fonctionnalité MDF a pour conséquence que Belgacom ne remplacera plus le câble d'alimentation dans certains cas. Dans certaines zones « greenfield », il se peut que Belgacom n'installe plus de câbles d'alimentation. L'IBPT s'assurera que Belgacom communique avec suffisamment de transparence les informations relatives au processus de fermeture et entretienne une collaboration efficace avec les opérateurs alternatifs.</li> <li>3. Le développement de G.Fast et d'autres technologies d'accès large bande; L'IBPT suivra de près les développements technologiques de G.Fast, du pair bonding et du VDSL boost box (et éventuellement leur implémentation). L'IBPT veillera à ce que Belgacom communique des informations suffisamment transparentes en la matière et que la compétitivité ne souffre pas de l'implémentation éventuelle d'une de ces technologies. Si nécessaire, l'offre de référence peut être adaptée par une décision de l'IBPT.</li> <li>4. Interconnexion IP: Dans le cadre de la transition vers un modèle de réseau NGN/NGA, les évolutions par rapport à une architecture d'interconnexion renouvelée seront étudiées en concertation avec les opérateurs. Le groupe de travail en matière d'interconnexion entre l'IBPT, Belgacom et les opérateurs alternatifs peut être réactivé à cet effet.</li> <li>5. le déploiement de la fibre optique jusque dans les salons des nouveaux lotissements (FttH) que Proximus a entamé fin 2014 : Proximus n'a pas encore adopté de décision d'investissement pour remplacer le cuivre par la fibre optique à grande échelle. Orienté vers l'avenir, l'IBPT souhaite définir un cadre réglementaire qui incite à procéder à un large déploiement de la fibre optique jusque dans le salon tout en garantissant et en continuant à stimuler la concurrence. Des décisions d'investissement peuvent ainsi être prises sur la base d'une réglementation claire</li> </ol>	

L'analyse des marchés de l'Internet à large bande 4(07) et 5(07) (décision CRC du 1er juillet 2011) crée déjà un cadre général pour prévoir des obligations spécifiques pour ces aspects, qui doivent, le cas échéant, désormais être intégrées dans des décisions d'exécution. La transition vers un modèle de réseau NGN/NGA pourra ainsi se faire sans affecter la concurrence sur le marché.

INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)
Consultation du secteur Analyse de l'interconnexion IP Suivi de l'évolution des fermetures des LEX et mise hors service des MDF G.Fast: suivi de l'évolution technologique Suivre les évolutions FttH	Q2 Q1, Q2, Q3, Q4 Q1, Q2, Q3, Q4 Q1, Q2, Q3, Q4
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
<b>Axe stratégique 2 « Concurrence et Investissements »</b>	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
<b>CI/2/2015/07 Marché de la terminaison d'appel fixe: détermination des tarifs terminaison d'appel fixe [3 (2007)]</b>	Marché Télécoms
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Le « Marché 3 » (Recommandation 2007) est le marché de gros de terminaison d'appel sur les réseaux fixes individuels. La dernière analyse de marché fait l'objet de la décision approuvée le 2 mars 2012. Cette décision d'analyse de marché vérifie la manière dont le marché de la terminaison fixe est structuré, la présence d'opérateurs puissants sur le marché et la nature des obligations à imposer à ces opérateurs pour promouvoir la concurrence. La mesure principale qui découle de cette analyse est l'imposition de tarifs maximums pour la terminaison d'appel (FTR) et un système d'indemnités de terminaison symétriques depuis le 1er avril 2012.</p> <p>Contrairement aux tarifs MTR, les tarifs FTR ne sont pas encore du type BULRIC, mais sont encore basés sur un modèle de coûts top-down. L'IBPT a élaboré, avec l'aide d'un consultant, un nouveau modèle de coûts pour les FTR qui tient compte au maximum de la recommandation de la Commission européenne (tarifs FTR symétriques sur la base d'un modèle de coûts LRIC pur).</p> <p>La fixation des nouveaux tarifs de terminaison fixes sur la base du nouveau modèle de coûts vise à favoriser pleinement la concurrence sur le marché de la téléphonie fixe. Les tarifs maximums de terminaison fixe feront en sorte que les opérateurs fixes ne puissent pas facturer de prix de terminaison excessifs, ce qui entraverait la concurrence et confronterait le consommateur final à des prix plus élevés que dans une situation de concurrence réelle. En régulant les tarifs FTR, les opérateurs fixes sont assurés de payer un tarif de terminaison de leurs appels basé sur les coûts.</p> <p>En 2013 et 2014, l'IBPT a élaboré le modèle de coûts, avec l'aide du consultant. Au Q1-Q2 2015, une consultation relative aux nouveaux tarifs de terminaison d'appel fixe sera lancée. L'objectif est d'adopter une nouvelle décision à ce sujet d'ici Q4 2015.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)
Consultation nationale du projet de décision: publication dans les délais; Consultation des régulateurs médias: accord des régulateurs médias; Consultation de la Commission européenne: accord de la Commission européenne; Décision définitive	Q1-Q2 Q2 Q3 Q4
BUDGET 2015	
Pas de budget externe.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 2 « Concurrence et Investissements »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>CI/2/2015/08 Analyse de marché terminaison mobile</b>	<b>ANALYSE DE MARCHÉ</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Le « Marché 2 » (Recommandation 2014) est le marché de gros de terminaison d'appel sur les réseaux mobiles individuels. La dernière analyse de marché fait l'objet de la décision approuvée le 29 juin 2010. Cette décision d'analyse de marché vérifie la manière dont le marché de la terminaison mobile est structuré, la présence d'opérateurs puissants sur le marché et la nature des obligations à imposer à ces opérateurs pour promouvoir la concurrence.</p> <p>La mesure principale qui découle de cette analyse est l'imposition de tarifs maximums pour la terminaison d'appel (MTR) et un système d'indemnités de terminaison, symétriques et basées sur la méthode LRIC pure dès le 1er janvier 2013.</p> <p>Ces tarifs ont déjà été déterminés en 2010 sur la base d'un modèle de coûts de type BULRIC. L'IBPT a mis à jour le modèle de coûts, avec l'aide d'un consultant.</p> <p>Les tarifs maximums de terminaison mobile feront en sorte que les opérateurs mobiles ne puissent pas facturer de prix de terminaison excessifs, ce qui entraverait la concurrence et confronterait le consommateur final à des prix plus élevés que dans une situation de concurrence réelle. En régulant les tarifs MTR, les opérateurs mobiles sont assurés de payer un tarif de terminaison de leurs appels basé sur les coûts.</p> <p>Ce projet a déjà débuté en 2012 par la sélection d'un consultant. En 2014, l'IBPT a élaboré et finalisé le modèle de coûts, avec l'aide du consultant.</p> <p>L'objectif est d'adopter une nouvelle décision d'analyse de marché déterminant les tarifs de terminaison mobile d'ici fin 2015.</p> <p>Le 24 septembre 2014, la Cour d'appel de Bruxelles a annulé la décision d'analyse de marché du 29 juin 2010 pour absence de consultation préalable des régulateurs des médias. Elle reste en vigueur jusqu'au 30 juin 2015. Vu qu'une nouvelle décision n'est prévue que pour fin 2015, l'IBPT se voit obligé d'adopter une décision de réfection afin d'assurer la continuité des tarifs de terminaison mobile.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Décision de réfection Consultation nationale du projet de décision: publication dans les délais; Consultation du Conseil de la concurrence; accord du Conseil de la concurrence; Consultation des régulateurs médias: accord des régulateurs médias; Consultation de la Commission européenne; Adoption de la décision définitive: pas de retard.	Q1 Q2 Q3 Q3 Q3 Q4
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe prévu.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 2 « Concurrence et Investissements »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>CI/2/2015/9 Décision relative à l'ouverture du câble</b>	<b>Marché Télécoms</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Dans la décision relative à l'analyse du marché des services de radiodiffusion, adoptée le 1er juillet 2011 par la CRC (où ont siégé tant l'IBPT que les régulateurs des médias), les différents câblo-opérateurs ont été obligés d'ouvrir leur réseau aux opérateurs alternatifs. Concrètement, les câblo-opérateurs ont été obligés de prévoir une offre de revente de la télévision analogique et de l'Internet haut débit, ainsi que de permettre la transmission de signaux TV numériques via leur réseau. Cela permet aux opérateurs alternatifs d'offrir des produits de télévision (tant numérique qu'analogique) et des produits Internet haut débit au client final en passant par le réseau câblé.</p> <p>Concrètement, ces opérateurs doivent développer et publier une offre de référence comprenant les conditions auxquelles les opérateurs alternatifs peuvent utiliser les réseaux câblés respectifs.</p> <p>En 2013, la CRC a effectué les démarches annoncées concernant l'offre de référence pour le câble: consultation du secteur, collaboration avec les régulateurs médias, notification européenne et publication finale de la décision de la CRC le 3 septembre 2013. Fin décembre, Mobistar a demandé officiellement et formellement l'accès aux réseaux de Telenet et de Brutélé, et ce, sur la base des offres de référence publiées.</p> <p>Suite aux demandes de Mobistar, Brutélé et Telenet ont adapté leur offre de référence en 2014. Lors de l'implémentation, les deux opérateurs ont pu confronter leurs offres de référence à la réalité et les adapter: elles doivent maintenant continuer à être adaptées formellement suite à une décision modifiant les offres de référence.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Approbation des offres de référence: - Telenet - Brutélé	Q2
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 2 « Concurrence et Investissements »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>CI/2/2015/10 Finalisation des tarifs NGLL</b>	<b>Marché Télécoms</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Suite à l'analyse du marché 6 (2007) des lignes louées, Belgacom doit compléter son offre BROTSOLL avec une section traitant des NGLL. Les prix seront étroitement liés aux prix du transport Ethernet vu que les services de gros pour le bitstream et les NGLL utilisent les mêmes infrastructures. Leur calcul est donc intégré dans le projet de modèle de coûts NGN/NGA. Belgacom a fourni une proposition d'offre de référence le 20/11/2013. La proposition a été soumise à une consultation préalable du 28/11/2013 au 18/12/2013. Sur la base de cette consultation, un projet de décision a été élaboré pour une consultation nationale.</p> <p>Les tarifs fixés par l'IBPT doivent permettre aux opérateurs alternatifs d'être concurrentiels sur le marché des services aux entreprises. Dans un même temps, il faut veiller à ce que Belgacom puisse couvrir les coûts qui correspondent à ceux d'un opérateur efficace.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Consultation des régulateurs médias	Q1
Notification projet de décision à la Commission européenne	Q1
Décision définitive	Q1
Entrée en vigueur de la décision définitive	Q1
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe prévu.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 2 « La concurrence et les investissements »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>CI/2/2015/11 Détection des ciseaux tarifaires</b>	<b>Marché Télécoms</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Un effet de ciseau tarifaire (également appelé « prix ciseaux », « price squeeze » ou « margin squeeze ») peut apparaître lorsqu'une entreprise verticalement intégrée fixe un écart entre le prix de ses services de gros et le prix de ses services de détail qui est insuffisant pour couvrir les coûts spécifiques au marché de détail.</p> <p>En 2007, l'IBPT a établi des lignes directrices relatives à l'évaluation de ces effets de ciseau tarifaire. Plusieurs évolutions sont intervenues depuis lors dans ce domaine. Certaines décisions ont été adoptées par la Cour de Justice de l'Union européenne, par exemple dans les affaires Telefónica (T3366/07) et TeliaSonera (C52/09). La Commission européenne a adopté la recommandation du 11 septembre 2003 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit. Cette recommandation fixe le cadre d'un test de replicabilité économique. Le BEREC a entamé une consultation sur le même sujet. En outre, le phénomène des offres groupées soulève de nouvelles questions méthodologiques.</p> <p>Compte tenu de ces évolutions, l'IBPT souhaite:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifier l'adéquation de la méthodologie des directives actuelles aux développements les plus récents.</li> <li>2. Se doter d'un outil informatique d'assistance à la détection des éventuelles pratiques de prix ciseaux de la part des opérateurs puissants sur le marché.</li> </ol>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Développement d'une méthodologie et d'un outil de détection des prix ciseaux Consultation du marché sur cette méthodologie et cet outil Rédaction d'un document concernant la méthodologie et de l'outil	Q1,Q2 Q3 Q4
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 2 « La concurrence et les investissements »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>CI/2015/12 Détermination des tarifs des « one-time-fees »</b>	<b>Marché Télécoms</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Les « one-time fees » sont des redevances uniques pour des opérations menées par Belgacom 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, des migrations ou encore des désactivations). Ces tarifs sont basés sur un modèle de coûts et ont été déterminés par diverses décisions de l'IBPT. Une révision et une mise à jour de ces tarifs sont nécessaires afin d'assurer une orientation sur les coûts. Dans ce contexte, un contrôle des tâches prestées et des coûts sera effectué.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Phase d'analyse Mise à jour du modèle de coûts Publication d'un projet de décision	Q1-Q4 Q1-Q4 Q1-Q4
<b>BUDGET 2015</b>	
Budget externe prévu.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 2 « La concurrence et les investissements »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>CI/2/2015/13 Calcul des tarifs Ethernet/Multicast</b>	<b>Marché Télécoms</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Le terme « Next Generation Network » (NGN) renvoie à une nouvelle génération de réseaux de télécommunications à haute capacité, permettant à tous les services (voix, données, vidéo...) d'être envoyés via un seul et même réseau. L'implémentation de ces réseaux a débuté il y a quelques années déjà et est caractérisée par le déploiement de technologies avec une composante fibre optique, comme le VDSL, VDSL2, fibre-to-the-home... Le terme « Next Generation Access » (NGA) fait référence au mode d'implémentation de l'accès à ces réseaux, notamment la manière dont les opérateurs alternatifs y accèdent.</p> <p>Le modèle de coûts NGN/NGA vise à fixer les tarifs des différentes offres de référence de gros de Belgacom. La détermination des tarifs de gros permettra aux opérateurs d'être effectivement concurrentiels, via le réseau de Belgacom, sur les différents marchés sur lesquels portent les tarifs, à savoir les marchés de l'Internet haut débit et de la téléphonie fixe.</p> <p>Il s'agit plus précisément ici des offres de gros pour les services de transport Ethernet sur le marché de l'accès large bande de gros (BROBA et WBA VDSL2) et le partage de la plateforme IPTV de Belgacom (« Wholesale Multicast »).</p> <p>Les tarifs de ces offres de gros sont déterminés à l'aide d'un modèle technico-économique. Ce modèle répertorie les différentes parties du réseau de Belgacom, tant en ce qui concerne la partie du réseau assurant la liaison avec le client final (le « réseau d'accès ») que le « réseau cœur » sous-jacent. La valeur économique de chacune de ces parties sera déterminée, après quoi il sera possible de calculer un tarif de location mensuel et quelques autres frais fixes à payer par les opérateurs alternatifs pour pouvoir utiliser le réseau de Belgacom.</p> <p>Ce projet a débuté en 2012 par une préconsultation. Le 4 juillet 2013, l'IBPT a publié le projet de décision concernant la tarification de l'offre « Wholesale Multicast » et du transport Ethernet pour les offres « BROBA » et « WBA VDSL2 ». Le projet a été poursuivi en 2014 par l'adaptation du projet de décision aux commentaires formulés dans le cadre de la consultation, par la consultation des régulateurs communautaires et la procédure de notification auprès de la Commission européenne. L'entrée en vigueur des tarifs proposés est prévue pour début 2015.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Décision définitive Entrée en vigueur de la décision définitive	Q4-2014/Q1-2015 Q1-2015
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 2 « Concurrence et Investissements »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>CI/2/2015/14 Calcul du WACC</b>	<b>Marché Télécoms</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>La régulation des tarifs pour les offres de gros exige le développement de modèles qui comprennent notamment les coûts d'investissements directs. Le cadre réglementaire belge et européen stipule que les tarifs régulés doivent être calculés en tenant compte d'une rémunération équitable du capital investi. C'est pourquoi, tous les trois ans, le WACC (Weighted Average Cost of Capital) est calculé pour les opérateurs fixes et mobiles</p> <p>L'IBPT souhaite déterminer les taux de rémunération du capital pour la période 2014-2017. La fixation de ce pourcentage se base sur une série de paramètres tels que les taux d'intérêt sans risque en vigueur sur le marché, la prime de risque, le bêta (qui exprime la différence entre le risque de l'entreprise par rapport au risque financier moyen), le ratio entre les ressources propres et externes, le taux d'imposition.</p> <p>L'IBPT appliquera les taux de rémunération du capital pendant plusieurs années (généralement trois ans), afin d'offrir aux opérateurs une certaine visibilité quant à leurs investissements.</p> <p>La révision de la rémunération du capital (WACC) a déjà parcouru les étapes suivantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. l'adoption du projet de décision;</li> <li>2. la consultation du secteur;</li> </ol> <p>La prochaine étape sera encore parcourue en 2015:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. l'adoption de la décision définitive.</li> </ol>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Approbation de la Commission européenne; Adoption de la décision définitive	Q1 Q1
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget prévu en 2015, mais bien en 2014.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 2 « La concurrence et les investissements »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>CI/2/2015/15 Analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion</b>	<b>Marché Télécoms</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Le 1<sup>er</sup> juillet 2011, la CRC a adopté une série de décisions visant d'une part les marchés de gros de la boucle locale et du bitstream (avec comme résultat la régulation de Belgacom) et d'autre part les marchés de détail de la radiodiffusion (avec comme résultat la régulation des différents câblo-opérateurs). Ces marchés doivent faire l'objet d'un réexamen, lequel devra tenir compte non seulement de l'évolution du marché mais également de la nouvelle recommandation de la Commission européenne sur les marchés pertinents.</p> <p>L'objectif est de vérifier la manière dont ces marchés sont structurés, la présence éventuelle d'opérateurs puissants et, dans ce cas, la nature des obligations à leur imposer pour promouvoir la concurrence et instaurer un cadre favorable aux investissements.</p> <p>L'année 2015 sera consacrée à préparer un projet de décision s'appuyant sur un monitoring de l'impact de l'ouverture du câble à la concurrence, sur les études préparatoires entreprises en 2014 et tenant compte de la recommandation adoptée par la Commission européenne le 9 octobre 2014.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Préparation d'un projet de décision	Q1 Q1 Q1 Q1 Q3-Q4
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe prévu.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 2 « La concurrence et les investissements »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>CI/2/2015/16 Développement des divers aspects en vue de concrétiser formellement certains aspects du Service Médias de l'IBPT</b>	Marché Média
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Il y a lieu de formaliser et de concrétiser les responsabilités de l'Institut, en mettant en pratique notamment les résultats d'une analyse faite par un consultant au cours de l'année 2014, en ce qui concerne les responsabilités et compétences « Médias » de l'Institut.</p> <p>Dans ce cadre, les axes suivants seront mis en avant :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formalisation d'une procédure de délivrance d'une autorisation de diffusion.</li> <li>2. Analyse et formalisation des autorisations des opérateurs de réseaux.</li> <li>3. Analyse et formalisation d'une procédure de traitement de plaintes et/ou de litiges.</li> <li>4. Analyse et discussion en vue de définir un protocole de collaboration avec le CSA et le VRM.</li> <li>5. Réflexion et mise en avant de propositions en matière de « relecture du cadre légal » en vue d'identifier les aspects problématiques nécessitant des ajustements de la part du Législateur.</li> </ol>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Axe1	Q2
Axe 2 - analyse et régularisation	Q2
Axe 2 - formalisation	Q3
Axe 3 - analyse	Q3
Axe 3 - formalisation	Q4
Axe 4 - analyse	Q2
Axe 4 - discussion	Q3
Axe 5	Q3 et 4
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe prévu.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axes stratégiques 2 «La Concurrence et les Investissements »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPERATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>C-I/2/2015/17 Faciliter le changement d'opérateur ou de fournisseur de services fixes : téléphone, internet et/ou télévision (Projet « Easy Switch »)</b>	Télécoms – Médias Consommateurs – Juridique
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLEFS DE SUCCES (ICS)</b>	
<p>Comme le soulignent Test-Achats et l'enquête 2014 sur la perception que les utilisateurs ont du fonctionnement du marché, le changement d'opérateur fixe (donnant accès aux services de téléphone, internet et/ou télévision ) est plus difficile que le changement d'opérateur mobile. Pour cette raison, l'IBPT a mis en place en 2014 le projet « Easy Switch » qui a pour but de fluidifier autant que possible le processus de changement d'opérateur fixe.</p> <p>Au cours de l'année 2014, une équipe pluridisciplinaire constituée de juristes, d'économistes, d'ingénieurs et de conseillers ayant une expérience particulière des consommateurs au sein de l'IBPT a analysé en détail les processus actuellement en place ; elle a aussi examiné le cadre réglementaire applicable et identifié et quantifié les obstacles et les incitants au changement d'opérateur.</p> <p>Au cours de l'année 2015, l'IBPT rédigera un premier rapport de synthèse des travaux effectués qui proposera des pistes d'actions possibles. Ce rapport sera soumis aux commentaires du marché.</p> <p>Dans un deuxième temps, l'IBPT évaluera s'il apparaît utile de proposer des mesures complémentaires à celles déjà applicables.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI'S)</b>	<b>INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rédaction d'un rapport de synthèse sur la première phase des travaux</li> <li>2. Consultation publique</li> <li>3. Synthèse des contributions reçues</li> <li>4. Évaluation des mesures complémentaires à éventuellement mettre en place</li> </ol>	<p>Q1</p> <p>Q2</p> <p>Q3</p> <p>Q4</p>
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe nécessaire.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 2 « Concurrence et Investissements »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>CI /3/2015/ 01 Consultation concernant le spectre pour les communications mobiles publiques</b>	Stratégie du spectre
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Organisation d'une consultation publique du Conseil concernant le spectre pour les communications mobiles publiques.</p> <p>À moyen terme (jusque 2021), l'IBPT sera confronté à un certain nombre de défis dans le domaine du spectre. D'une part, des décisions doivent être prises concernant la nécessité et le timing de la mise à disposition de nouvelles bandes de fréquences (la bande 700 MHz, la bande L 1452-1492 MHz et la bande 2,3-2,4 GHz). D'autre part, un certain nombre de mesures doivent être prises afin de permettre une utilisation plus efficace et efficiente des bandes déjà attribuées, par exemple par la révision du spectrum cap ou l'assignation à d'autres services (par ex. pour les bandes non-appariées 2,1 GHz, la bande 2,6 GHz).</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Élaboration et lancement de la consultation Traitement des commentaires Élaboration d'actions de suivi éventuelles	Q1 Q1 Q2-Q4
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 2 « La concurrence et les investissements »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>CI/5/2015/01 Amélioration continue de l'efficacité opérationnelle</b>	<b>Marché Télécoms</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Les processus opérationnels sont des éléments particulièrement importants pour les opérateurs. Ils constituent des besoins essentiels pour le bon fonctionnement des divers services de gros délivrés par les opérateurs puissants. Sans processus efficaces, les opérateurs ne peuvent fournir des services de haute qualité et ainsi se positionner en tant que concurrent durable. Dans sa décision du 1er juillet 2011, la CRC a d'ailleurs imposé à ce propos un cadre d'excellence opérationnelle au niveau de gros.</p> <p>De façon à stimuler la concurrence sur les différents marchés de produits de gros large bande, l'IBPT envisage par conséquent l'amélioration continue de l'efficacité opérationnelle auprès des opérateurs puissants et des opérateurs alternatifs. L'IBPT analysera notamment des sujets tels que l'identification des lignes et des adresses des habitations et effectuera le suivi des améliorations envisagées par Proximus dans le cadre de son projet MSO.</p> <p>Pour l'analyse et la résolution des sujets opérationnels, les groupes de travail, où est mise à profit l'expertise opérationnelle des opérateurs et de l'IBPT, seront maintenus autant que possible. Au besoin, selon les sujets considérés, l'IBPT évaluera également la nécessité de lancer une procédure décisionnelle.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
<p>Organiser des réunions périodiques.</p> <p>Atteindre un consensus entre tous les opérateurs afin de résoudre les problèmes opérationnels.</p> <p>Analyse interne des sujets opérationnels évalués.</p>	Q1 jusque Q4
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe prévu.	

### 2.3 « La fiabilité » - Assurer un environnement numérique fiable et de qualité

L'axe stratégique « La fiabilité » est subdivisé en 4 priorités stratégiques:

1. Améliorer la transparence quant à la qualité des réseaux
2. Renforcer la fiabilité des réseaux
3. Conservation des données et interception légale
4. Réseaux et services de première nécessité

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

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique « La fiabilité »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>B-F/1/2015/01 Améliorer la transparence quant à la couverture des réseaux</b>	<b>Consommateurs</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Cet objectif opérationnel doit garantir une plus grande transparence quant à la couverture des réseaux. Le projet atlas consiste en deux phases: 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.</p> <p>L'objectif est double:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le consommateur sera en mesure de comparer les différentes couvertures/les différents débits des différents opérateurs via le site Internet de l'IBPT.</li> <li>2. Sur la base des informations collectées, l'IBPT sera en mesure d'offrir un support au SPF Économie et à la Commission européenne, qui souhaite définir les zones blanches dans le cadre de l'Agenda numérique.</li> </ol> <p>Phase 1: finaliser la couverture mobile</p> <p>La première phase du projet (couverture mobile) a déjà été lancée en avril 2014. Un consensus a été atteint quant à la méthode de travail:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les trois opérateurs mobiles fournissent une carte de couverture différente par technologie (2G/3G/4G) dans le format IBPT (la Belgique est subdivisée en pixels de 200 m sur 200 m). Un pixel est considéré comme couvert si la probabilité de couverture y dépasse 95%.</li> <li>- Ensuite, l'IBPT valide ces données de couverture sur la base d'échantillons.</li> </ul> <p>En octobre 2014, l'IBPT a reçu pour la première fois les données en question des trois opérateurs mobiles. La phase 1 du projet doit être finalisée en 2015. Pour ce faire, les étapes suivantes sont encore nécessaires:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le contrôle et la validation des données fournies par les opérateurs</li> <li>- Développer les cartes pour le site Internet</li> </ul> <p>Phase 2: lancer la couverture fixe</p> <p>En 2015, la partie « fixe » doit également être lancée. Pour ce faire, les étapes suivantes sont nécessaires:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consensus sur la méthodologie (déterminer le format, les paramètres)</li> <li>- Obtention des données « couverture fixe »</li> <li>- Traitement des données et publication des cartes</li> </ul> <p>La réalisation de ces objectifs dépend de différents indicateurs clés de succès, tels que la bonne collaboration du secteur, du service Contrôle, du service IT et la disponibilité des données auprès des opérateurs.</p>	

INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)
<p><b>Phase 1: couverture mobile</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KPI: contrôle et validation des données fournies par les opérateurs</li> <li>2. KPI: publication des cartes couverture mobile</li> </ol> <p><b>Phase 2: couverture fixe</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. KPI: réalisation d'un consensus avec le secteur sur la manière de travailler (déterminer le format, les paramètres...)</li> <li>4. KPI: Obtention des données sur la couverture fixe</li> <li>5. KPI: Traitement des données et publication des cartes</li> </ol>	<p>Q1</p> <p>Q1</p> <p>Q1</p> <p>Q2 – Q3</p> <p>Q4</p>
<b>BUDGET 2015</b>	
<p>Vu la charge de travail que représente ce projet, il peut être fait appel à un consultant pendant le projet, si nécessaire (par exemple, support pour la publication site Internet).</p> <p>Pour la vérification des données, l'achat d'un scanner professionnel peut être nécessaire.</p>	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 3 « La fiabilité »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>B-F/2/2015/ 01 Fixation et description des mesures minimales nécessaires de sécurité</b>	<b>NetSec</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>L'article 114 de la LCE oblige les entreprises fournissant des réseaux et services de communications électroniques publics à prendre des mesures d'ordre technique et organisationnel pour garantir la sécurité desdits réseaux et services ainsi que les données à caractère personnel qui sont traitées dans le cadre de ces services et réseaux.</p> <p>L'IBPT a l'intention de spécifier, en collaboration avec le CCSB, sur la base des recommandations de l'ENISA, un socle minimal de mesures à respecter par ces entreprises en vue d'assurer une exécution harmonisée et efficiente de cet article de la LCE. À cette fin, les entreprises concernées seront étroitement associées à cet exercice.</p> <p>L'IBPT examinera également l'instrument juridique le plus approprié pour atteindre l'objectif visé (arrêté royal, instructions contraignantes, communication, recommandation et/ou code de conduite).</p> <p>Le premier objectif est de définir un socle minimal à adopter par l'ensemble du secteur. Le second objectif est d'accompagner le secteur dans la mise en place de ce socle minimal, tout en partageant leçons et expériences qui en ont été tirées.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
<p>Enquête par questionnaire auprès du secteur en vue de dresser un premier bilan des mesures qui ont déjà été prises par les opérateurs;</p> <p>Organisation de tables rondes avec le secteur en vue de définir un socle minimal</p> <p>Formalisation des conclusions de l'IBPT en matière de mesures minimales de sécurité et consultation du secteur;</p> <p>Publication de ces conclusions et accompagnement du secteur dans le suivi.</p>	<p>Q1-Q2</p> <p>Q2</p> <p>Q3-Q4</p>
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe prévu.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 3 « La fiabilité »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>B-F/3/2015/01 Identification par les opérateurs des utilisateurs finals des services de communications électroniques qu'ils fournissent, pour les besoins des autorités judiciaires et des services de renseignement et de sécurité</b>	NetSec
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Il résulte de l'article 127, § 1, 2°, et § 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques que les opérateurs ont l'obligation d'identifier les utilisateurs finals de leurs services de communications électroniques pour les besoins des autorités judiciaires et des services de renseignement et de sécurité. Il n'existe à ce jour pas d'arrêté royal prévoyant les modalités concrètes de cette identification mais l'IBPT a publié sur son site Internet une foire aux questions générale sur le sujet. Cependant, certains opérateurs demandent encore à l'IBPT si les méthodes d'identification qu'ils comptent mettre en place (en particulier dans le cadre des réseaux d'accès Internet sans fil (wifi)) sont conformes à la législation.</p> <p>Après concertation avec certains membres des services de la police, des services de renseignement et de sécurité et du secrétariat de la Commission pour la protection de la vie privée, l'IBPT entend publier sur son site Internet un nouveau document (sous forme de foire aux questions ou de communication), qui approfondira la première foire aux questions en y ajoutant des indications plus concrètes et techniques sur les méthodes d'identification des utilisateurs finals.</p> <p>Si nécessaire, ce document sera intégré dans un projet d'arrêté royal portant exécution de l'article 127, § 1<sup>er</sup>, 2°, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Publication sur le site Internet de l'IBPT d'un document répondant aux questions des opérateurs concernant les méthodes d'identification de leurs utilisateurs finals.	Q1
Si nécessaire, intégration des principes retenus dans ce document dans un projet d'arrêté royal.	Q2
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe.	

## 2.4 « L'information » - Contribuer au renforcement de l'information des consommateurs

L'axe stratégique « L'information » est subdivisé en 3 priorités stratégiques:

1. Informer les consommateurs;
2. Aider les consommateurs;
3. Protéger les consommateurs.

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

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 4 « Contribuer au renforcement de l'information des consommateurs »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>I/1/2015/01 Comparaison tarifaire nationale</b>	Consommateurs
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>En juin 2013 et avril 2014, l'IBPT a publié une comparaison tarifaire nationale du coût mensuel moyen d'un certain nombre de services de communications électroniques sur la base de profils de consommation types. Pour chacun des vingt profils définis par l'IBPT, un graphe correspondant compare le plan tarifaire le moins cher de maximum quinze opérateurs ou fournisseurs de services permettant au minimum d'y répondre. Les résultats présentés reflètent la situation du marché au moment de la « photographie » sur la base des plans tarifaires activés dans le simulateur tarifaire <a href="http://www.meilleurtarif.be">www.meilleurtarif.be</a></p> <p>Cet exercice a pour objectif d'améliorer la lisibilité, la compréhension et la comparaison des offres de télécommunications disponibles sur le marché résidentiel belge pour des profils donnés pour un large public et donc d'améliorer la transparence globale du marché. L'IBPT effectuera au moins une comparaison nationale de ce type en 2015.</p> <p>ICS: travail de qualité des opérateurs lorsqu'ils entrent leurs plans tarifaires dans le comparateur, fonctionnement adéquat du comparateur tarifaire.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Une à deux comparaisons effectuées en 2015 Communication sur les évolutions du marché observées entre les comparaisons Attention politique et médiatique sur ce projet	Le timing n'est pas indiqué à l'avance pour ce projet
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 4 « L'information »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>I/1/2015/01 Étude de comparaison à l'échelle internationale des prix des services télécoms sur le marché résidentiel</b>	Marché télécoms
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>En 2012, l'IBPT a réalisé pour la première fois une étude du niveau des prix des produits de télécommunications en Belgique, en comparaison avec ses pays voisins. L'objectif de cette étude était de comparer le niveau des produits de télécommunications sur le marché belge à celui pratiqué pour des produits similaires dans les pays voisins. L'IBPT réalise cette étude annuellement dans le but de contrôler l'évolution des prix sur le marché résidentiel en Belgique et dans ses quatre pays voisins. Le Pool Marché Télécoms publiera donc cette étude de prix internationale pour la quatrième fois en 2015.</p> <p>Outre l'analyse quantitative du niveau des prix, l'étude se penchera également sur les tendances et observations générales sur le marché des télécommunications ainsi que sur les aspects qualitatifs des produits de télécommunications. Il est prévu de consulter le secteur concernant la méthodologie (adéquate) et les valeurs de certains paramètres, ainsi que sur la première version provisoire du rapport définitif. Vu l'expertise acquise entre-temps concernant ce type d'analyse et en partant du principe que les ressources internes disponibles seront suffisantes, nous ne pouvons identifier d'indicateurs clés de succès.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Création d'une base données reprenant les tarifs pour les produits télécoms en Belgique et dans les pays voisins. KPI calcul du prix des produits de télécommunications sur la base de profils et création de la première version provisoire du rapport. KPI publication du rapport définitif en néerlandais, français et anglais.	Q3 (août) Q3  Q4 (décembre)
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe prévu.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 4 « L'information »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>I/1/2015/03 Étude de comparaison à l'échelle internationale des prix des services télécoms sur le marché non résidentiel</b>	Marché Télécoms
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Cette étude examine le positionnement des prix des plans tarifaires belges par rapport à ceux des pays voisins de la Belgique en ce qui concerne les produits télécoms pour les utilisateurs non résidentiels, avec une attention particulière pour les petites et moyennes entreprises. Une étude similaire a été réalisée pour la première fois pour le compte de l'IBPT par la société Strategy Analytics en 2014. Le nouveau marché est attribué initialement pour un an (édition 2015) et peut être reconduit deux fois. Nous pouvons ainsi décider de ne pas poursuivre la collaboration avec le consultant si le travail n'est pas réalisé correctement, à l'issue de la première ou de la deuxième année.</p> <p>Il est prévu de consulter le secteur concernant la méthodologie (adéquate) et les valeurs de certains paramètres (types d'entreprises/paniers), ainsi que sur la première version provisoire du rapport définitif. La concrétisation des résultats dépend de deux indicateurs clés de succès, à savoir l'exécution qualitative et dans les délais du travail par le consultant externe et l'implication du secteur. Le feedback/la contribution du secteur est primordial(e) vu la complexité du profilage de la clientèle non résidentielle.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DE TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Réception de la première version provisoire du rapport. Réception du rapport définitif. Publication de l'étude en néerlandais, français et anglais.	Q2 Q2 Q3 (juillet)
<b>BUDGET 2015</b>	
Budget externe estimé à €225 000 (TVA comprise) pour les trois éditions (2015-2016-2017) – coût annuel estimé à €75 000 (TVA comprise).	

<b>PRIORITÉ STRATEGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 4 « L'information »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPERATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>I/1/2015/04 Marquage des envois postaux</b>	<b>Marché postal</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>L'IBPT a été saisi d'une demande à propos du sens à donner à l'article 148bis §2, 4<sup>e</sup> tiret de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, à savoir de veiller à ce qu'à l'exception des journaux, les envois postaux soient revêtus d'un signe distinctif permettant de déterminer le prestataire de service ayant traité l'envoi.</p> <p>Une première consultation, organisée par le Conseil de l'IBPT en date du 27 mai 2014, n'a pas permis de dégager un avis unanime. La question du marquage des envois a été également discutée au sein du Comité consultatif pour le secteur postal qui rendra prochainement ses conclusions.</p> <p>L'objectif est de déterminer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- quels envois doivent être marqués,</li> <li>- ce qui doit figurer sur l'empreinte,</li> <li>- qui doit marquer l'envoi,</li> <li>- quel(s) prestataire(s) marque(nt) l'envoi s'il est traité par plusieurs opérateurs.</li> </ul> <p>Une nouvelle consultation sera donc organisée pour permettre à chacun d'exprimer ses arguments avant la publication d'une communication de l'IBPT visant à harmoniser la pratique du marquage pour les différents acteurs du marché afin que le consommateur puisse clairement identifier le prestataire de service ayant traité son envoi en cas de réclamation. Une éventuelle proposition de modification de la législation n'est pas non plus à exclure.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Mise en consultation d'un nouveau projet de communication Publication de la communication et/ou proposition de modification de la loi	Q1 Q2
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe prévu.	

<b>PRIORITÉ STRATEGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 4 « Information »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPERATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>I/1/2015/05 Baromètre de qualité</b>	<b>Consommateurs</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>En 2008, l'IBPT avait adopté deux décisions relatives à la qualité des services fixes d'une part et mobiles d'autre part en application de l'art. 113 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Les technologies et les attentes des consommateurs ont évolué, tout comme la réflexion sur la qualité de service dans diverses enceintes. La question de l'adaptation de ces décisions se pose donc. L'opportunité et les modalités d'une éventuelle publication sur le site Internet de l'IBPT d'indicateurs de qualité seront également examinées.</p> <p>Par ailleurs, un baromètre périodique portant sur les « indicateurs de qualité », au sens de l'art. 113 de la loi du 13 juin 2005 sera développé et mis à jour régulièrement par l'IBPT.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Examen des options prises dans d'autres pays ou dans des organisations internationales</li> <li>2. Élaboration d'une proposition de position</li> <li>3. Consultation du marché</li> <li>4. Mise en ligne d'un baromètre de qualité</li> <li>5. Finalisation de la position de l'IBPT</li> </ol>	<p>Q1 Q2 Q2-Q3 Q4</p>
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe prévu.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 4 « L'information »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>I/1/2015/06 Inventaire du spectre</b>	<b>Stratégie du spectre</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Une question essentielle en matière de gestion du spectre au niveau européen est de savoir s'il faut craindre, pour certains services, une pénurie de spectre à l'avenir et, si oui, quelles nouvelles bandes peuvent être désignées pour y pallier. La réponse à cette question doit donner les bons signaux à l'industrie par rapport au développement de technologies adéquates, dans quelles bandes et à quelles fins.</p> <p>Conformément à l'article 9 de la décision RSPP<sup>1</sup>, un inventaire de l'utilisation actuelle du spectre, tant à des fins commerciales qu'à des fins publiques, est dressé sous la direction de la CE.</p> <p>La Commission a publié la décision d'exécution 2013/195/UE du 23 avril 2013 définissant les modalités pratiques, des modèles uniformes et une méthodologie en ce qui concerne l'inventaire des radiofréquences institué en vertu de la décision n° 243/2012/UE du Parlement européen et du Conseil établissant un programme pluriannuel en matière de politique du spectre radioélectrique.</p> <p>Le système EFIS (ECO Frequency Information System) constitue également une partie importante de l'inventaire.</p> <p>Envoyer systématiquement, au format adéquat, les données demandées par la Commission européenne et introduire les données nécessaires dans le système EFIS et/ou apporter des modifications.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Respecter les délais imposés pour l'envoi des données demandées par la Commission européenne et introduire les données nécessaires dans le système EFIS Deux hommes/mois sont réservés à cet effet	Fin 2015
<b>BUDGET 2015</b>	
Aucun budget n'est nécessaire.	

<sup>1</sup>Décision 243/2012/UE du Parlement européen et du Conseil du 14 mars 2012 établissant un programme pluriannuel en matière de politique de spectre radioélectrique.

<b>PRIORITÉ STRATEGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 4 « L'Information »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPERATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>I/2/2015/01 Enquête sur la perception du fonctionnement du marché</b>	<b>Consommateurs</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
L'IBPT a confié à la firme De Martelaere, MAS, « Market Analysis and Synthesis », l'enquête grand public sur la perception que les utilisateurs ont du fonctionnement du marché des communications électroniques pour les années 2015 à 2017. Cette enquête menée auprès d'un échantillon représentatif de plus de 1 500 personnes permet de tenter de comprendre les comportements des utilisateurs sur le marché, de constater les éventuelles évolutions ainsi que l'impact des mesures législatives prises récemment et des diverses actions ciblées mises en œuvre par l'IBPT (fiches standardisées, alertes gratuites envoyées aux clients, mesure de la vitesse réelle des connexions, informations communiquées aux clients concernant le profil moyen de consommation, etc.). Les résultats seront comparés à ceux obtenus lors des enquêtes 2012 à 2014 que l'IBPT avait confiées à l'Université catholique de Louvain (UCL).	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Finalisation de l'enquête 2015 Information à la presse Évaluation des évolutions et de l'impact des décisions de l'IBPT	Q2-Q3 Q2-Q3 Q3
<b>BUDGET 2015</b>	
Budget pour consultance externe prévu (€ 188 760 TVAC pour les trois ans)	

<b>PRIORITE STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 4 « L'information »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>I/2/2015/02 -Comparateur tarifaire</b>	<b>Consommateurs</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Le simulateur tarifaire est un outil informatique qui permet aux consommateurs de comparer les tarifs des différents services et opérateurs de communications électroniques afin de déterminer l'offre qui correspond le mieux à leur consommation. Il contribue à la transparence sur le marché. Le simulateur compte actuellement, pour l'ensemble de ses quatre modules (fixe, mobile, Internet, packs) environ 400 plans tarifaires actifs.</p> <p>Opérationnel depuis 2009, le simulateur a été développé et est maintenu à jour par un consultant; il fait en permanence l'objet d'une série de vérifications et d'améliorations pour augmenter la fiabilité des résultats fournis, la convivialité d'utilisation et la conformité avec les développements constatés sur le marché. Les opérateurs doivent encoder leurs plans tarifaires qui sont validés par l'IBPT avant publication sur le site.</p> <p>Suite au « Request for Information » organisé en 2014 en vue de récolter des informations pertinentes, l'IBPT entend préparer un cahier des charges et conclure un nouveau contrat avec une société de consultance pour la poursuite de ce projet majeur.</p>	
<b>INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Cahier des charges Nouveau contrat de consultance Adaptations au simulateur	Q1 Q2 Q4
<b>BUDGET POUR 2015</b>	
Budget externe prévu	

<b>PRIORITÉ STRATEGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 4 « L'information »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPERATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>I/3/2015/01 Contrôle de la vitesse Internet</b>	<b>Consommateurs</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>En décembre 2012, l'IBPT a adopté une décision relative à la communication de la vitesse d'une connexion à haut débit.</p> <p>L'objectif de cette décision était de permettre au consommateur d'effectuer un choix éclairé lorsqu'il souhaite contracter une offre Internet en favorisant la transparence de l'information quant à la vitesse qui serait réellement disponible pour son adresse de connexion. Les informations doivent être communiquées à l'abonné et intégrées dans son contrat à la conclusion de ce dernier, et doivent être communiquées deux fois par an à l'IBPT, pour chacune des offres commercialisées par l'ISP. Cette communication doit se faire respectivement les 15 janvier et 15 juillet.</p> <p>Cette décision étant d'application depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2013, il apparaît utile à l'IBPT d'en observer l'application par le secteur et d'évaluer la nécessité d'éventuelle(s) adaptation(s).</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Examen des informations fournies à l'IBPT par les opérateurs	Q1
Examen des informations fournies par les sites Internet des opérateurs lors de la conclusion d'un contrat	Q1
Élaboration d'une proposition permettant d'éventuellement améliorer l'efficacité de la décision	Q2
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 4 « L'information »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>I/3/2015/02 L'adoption des arrêtés d'exécution visés aux articles 110, §4, LCE et 110/1 LCE concernant l'indication du plan tarifaire le plus avantageux</b>	Consommateurs
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Les articles 26 et 27 de la loi du 27 mars 2014 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques<sup>2</sup> insèrent des dispositions complémentaires concernant l'indication du plan tarifaire le plus avantageux. Cette indication doit figurer au moins 1X par an sur la facture (art. 110, § 4, LCE) mais elle doit également être donnée à tout moment à la demande de l'abonné (art. 110/1, LCE). Certaines dispositions insérées dans la loi du 27 mars 2014 prévoient une concrétisation par le biais d'une décision de l'IBPT.</p> <p>Il convient plus précisément de régler ce qui suit par le biais d'une décision de l'IBPT:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La période de référence à prendre en considération pour déterminer le(s) plan(s) tarifaire(s) le(s) plus avantageux pour l'abonné en fonction de son profil de consommation (tant l'art. 110, § 4 que l'art. 110/1, LCE).</li> <li>2. La manière dont les données utilisées pour l'analyse sont mises à la disposition de l'abonné (uniquement art. 110, §4, LCE).</li> <li>3. Les modalités de détermination du (des) plan(s) tarifaire(s) le(s) plus avantageux pour l'Internet ou les packs (uniquement art. 110, §4, LCE).</li> </ol> <p>L'avant-dernier alinéa du nouvel article 110, § 4, LCE, définit également le délai dans lequel l'IBPT doit prendre sa décision définitive (« dans un délai de trois mois» après avoir mené une consultation publique).</p> <p>En précisant les attentes vis-à-vis des opérateurs, les décisions de l'IBPT contribueront à améliorer l'information aux consommateurs et aux autres abonnés concernés.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Préparation et analyse interne au sein du service Consommateurs Consultation publique concernant un projet de décision Adoption de la décision définitive de l'IBPT	Q1 Q2 Q3
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe	

<sup>2</sup> Moniteur belge, 28 avril 2014, p. 35043 et suivantes

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 4 - Contribuer à l'information des consommateurs</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>I/3/2015/03 Mesures visant à éviter la saturation et la surcharge d'une ligne de réseau - Contrôle de l'information à l'intention des utilisateurs finals</b>	Consommateurs
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Selon l'article 113, §5 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les entreprises fournissant des réseaux publics de communications électroniques ainsi que les entreprises fournissant des services de communications électroniques accessibles au public fournissent à l'Institut des informations sur toute procédure mise en place par le fournisseur pour mesurer et orienter le trafic de manière à éviter la saturation ou la surcharge d'une ligne du réseau.</p> <p>Ces mêmes entreprises publient sur leur site Internet, à l'intention des utilisateurs finals, des informations sur les répercussions éventuelles de ces procédures sur la qualité du service. Les informations sont également communiquées à l'Institut avant leur publication.</p> <p>L'Institut dispose d'un délai d'un mois pour formuler ses observations éventuelles. Les entreprises ne peuvent publier les informations qu'après avoir tenu compte de ces observations.</p> <p>L'IBPT vérifiera la réalité de cette publication et formulera les observations nécessaires.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI'S)</b>	<b>INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Examen de l'éventuelle publication par les opérateurs soumis à l'article 113, §5 des informations requises Observations éventuelles de l'IBPT Contrôle des publications requises par l'article 113, §§ 5 et 6.	Q1 Q2 Q3-Q4
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe prévu.	

## 2.5 « La participation » - Favoriser la participation et l'inclusion sociale

L'axe stratégique « La participation » est subdivisé en 3 priorités stratégiques:

1. Monitoring du service universel;
2. Services postaux et de télécommunications à prix abordable;
3. Protection des consommateurs avec des besoins spécifiques.

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

<b>PRIORITÉ STRATEGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 5 « La participation »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPERATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>I-P/1/2015/01 Calcul des coûts de la fourniture des tarifs sociaux supportés par les opérateurs prestataires</b>	Consommateurs
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Afin de favoriser la participation et l'inclusion sociale, il est nécessaire que les tarifs sociaux soient fournis par les opérateurs de manière pérenne. Ceci implique que les opérateurs soient le cas échéant remboursés des coûts supportés.</p> <p>En vertu de l'article 74/1 de la LCE, la mise en place d'un financement par un fonds de la composante sociale est conditionnée par (1) l'introduction d'une demande d'indemnisation par un opérateur prestataire de tarifs sociaux et (2) l'estimation par l'IBPT de la potentialité d'une charge injustifiée pour un prestataire au moins. Dans l'affirmative, il faut calculer le coût net effectivement supporté par l'opérateur et ce, sur la base d'une modélisation des coûts d'un opérateur normalement efficace. Ce calcul de coût doit être effectué à partir du moment où l'ensemble des opérateurs ont été obligés de fournir des tarifs sociaux, soit depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2005.</p> <p>L'objectif de la présente mission consiste dès lors à:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Évaluer la potentialité qu'un opérateur prestataire ait été soumis depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2005 à une charge injustifiée (phase 1)</li> <li>2. Éventuellement (phase 2): <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. calculer les coûts supportés depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2005 par les opérateurs pour fournir les tarifs sociaux;</li> <li>2.2. organiser le financement par le fonds pour la composante sociale.</li> </ol> </li> </ol> <p>Le présent projet s'appuie sur les articles 74/1 de la LCE et 45/1 de l'annexe à la LCE.</p> <p>Ce projet, déjà inscrit au plan opérationnel de 2014, doit être poursuivi et réalisé en 2015. Les livrables liées à sa réalisation sont, pour 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- (à l'issue de la consultation publique organisée sur le projet en 2014) publication de la version définitive de l'analyse de l'IBPT visant à estimer la potentialité ou non d'une charge injustifiée dans le chef d'un prestataire, au moins pour les années 2005 à 2012;</li> <li>- si nécessaire: <ul style="list-style-type: none"> <li>- publication d'une décision relative à la méthodologie de calcul du coût net, sur la base de la modélisation des coûts d'un opérateur normalement efficace;</li> <li>- calcul du coût net de chacun des prestataires, pour les années concernées et estimation du caractère injustifié de la charge;</li> <li>- mise en place d'un mécanisme de financement.</li> </ul> </li> </ul>	

<p>Facteurs clés de succès:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- disponibilité des données comptables des prestataires;</li> <li>- volonté des prestataires de collaborer dans le cadre de l'IBPT visant à estimer la potentialité ou non d'une charge injustifiée;</li> <li>- l'étendue du projet sera réduite si l'IBPT estime qu'aucun prestataire n'a pu être soumis à une charge injustifiée pour les années 2005 à 2012.</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)
<p>Analyse de l'IBPT visant à estimer la potentialité ou non d'une charge injustifiée dans le chef d'un prestataire, au moins, pour les années 2005 à 2012;</p> <p>Le cas échéant:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Décision relative à la méthodologie de calcul du coût net, sur la base de la modélisation des coûts d'un opérateur normalement efficace;</li> <li>- Calcul du coût net de chacun des prestataires, pour les années concernées et estimation du caractère injustifié de la charge;</li> <li>- Mise en place d'un mécanisme de financement.</li> </ul>	<p>Q1</p> <p>Q4</p>
BUDGET 2015	
Budget externe prévu en 2013, solde reporté en 2014 et 2015.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 5 « La participation »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>I-P/1/2015/02 Modernisation du service universel des télécommunications - fourniture de la composante géographique en matière de communications électroniques</b>	Consommateurs
<b>DESCRIPTION</b>	
<p>La réforme de la composante géographique du service universel en matière de communications électroniques s'est poursuivie en 2014 et a donné lieu à la publication de 3 arrêtés royaux:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'arrêté royal du 2 avril 2014 relatif à la fixation du débit de l'accès fonctionnel à Internet dans le cadre de la fourniture de la composante géographique du service universel des communications électroniques;</li> <li>- l'arrêté royal du 2 avril 2014 relatif à la modification des conditions financières de prestation de la composante géographique du service universel dans le cadre des communications électroniques;</li> <li>- l'arrêté royal du 2 avril 2014 relatif à la modification, en matière de qualité du service, de certains objectifs imposés au prestataire de la composante géographique du service universel par la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. En exécution de cet AR, l'IBPT a publié la décision du Conseil de l'IBPT du 26 septembre 2014 concernant la neutralisation de certains messages d'erreur sur les lignes d'accès conformément à l'article 7, §2, de l'annexe à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.</li> </ul> <p>Proximus (anciennement « Belgacom ») était chargée de l'exécution des obligations de service universel jusqu'au 1er août 2013. Conformément à l'article 71, § 1er, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, il est recouru, au terme de cette période pour la désignation du prestataire de la composante géographique du service universel en matière de communications électroniques, à un mécanisme ouvert, dont les modalités sont fixées par le Roi, sur proposition de l'Institut. Cet arrêté a été adapté par l'arrêté royal du 28 février 2014 modifiant l'arrêté royal du 27 avril 2007 fixant les modalités du mécanisme ouvert de désignation du prestataire de la composante géographique fixe du service universel des communications électroniques.</p> <p>L'IBPT a préparé en 2014 un projet d'appel à candidatures pour la prestation de la composante géographique du service universel en matière de communications électroniques, conformément au cadre légal ainsi modifié. Le cadre réglementaire actuel prévoit en effet une désignation du prestataire de la composante géographique, sans évaluation préalable de la situation du marché.</p>	

RÉSULTAT/LIVRABLE 2015	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)
<p>L'article 103, LCE, charge l'IBPT du contrôle de l'exécution du service universel, après quoi il fait annuellement rapport au ministre concernant d'éventuelles adaptations des obligations de service universel (voir plus loin, fiche « <i>Autres activités: Contrôle spécifique suite à la modernisation du service universel des télécommunications</i> »).</p> <p>Si, après avoir procédé au contrôle précité, il s'avère opportun de désigner un prestataire pour ce service, l'IBPT publiera, conformément à la législation en vigueur, un appel à candidatures pour la prestation de la composante géographique, après quoi un rapport motivé sera soumis au Ministre sur la base de l'analyse des dossiers de candidatures.</p> <p>Si au contraire, il est décidé que le service universel doit de facto s'appuyer sur un autre cadre réglementaire, l'IBPT proposera une modification du cadre légal qui prévoit une alternative à la désignation obligatoire via un mécanisme ouvert. L'on veillera à cet effet à ce qu'un niveau de protection équivalent pour l'utilisateur final soit garanti, comme c'est le cas par le biais des obligations de service universel.</p>	<p>Le délai et la réalisation du projet dépendent de la décision gouvernementale sur la nécessité de désigner le prestataire de la composante géographique du service universel.</p>
RESSOURCES POUR 2015	
<p>Suite à l'approbation d'un élargissement budgétaire accordé en 2012, l'IBPT dispose des ressources humaines et budgétaires nécessaires pour concrétiser ce projet.</p>	

<b>PRIORITÉ STRATEGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 5 « La participation »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPERATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>I-P/1/2015/03 Analyse des tarifs téléphoniques sociaux</b>	<b>Consommateurs</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLEFS DE SUCCES (ICS)</b>	
<p>L'étendue des services sur lesquels portent actuellement les tarifs sociaux en matière de communications électroniques fait l'objet d'une question préjudicielle. La Cour de Justice de l'Union européenne répondra ainsi prochainement à la question de savoir si la réglementation belge, en imposant aux opérateurs d'octroyer des tarifs sociaux sur les tarifs d'accès à l'Internet et sur la téléphonie mobile, et en finançant ces prestations via un fonds sectoriel, est ou non conforme au droit communautaire. A l'issue de cette affaire, une réflexion plus large devra le cas échéant être menée sur le champ du tarif social.</p> <p>À cette occasion, l'IBPT souhaite réaliser une évaluation plus globale du tarif social dans le domaine des communications électroniques, couvrant également les différents aspects suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la définition des bénéficiaires, afin qu'elle corresponde exactement aux personnes les plus touchées par la fracture numérique et qui, en n'ayant pas les moyens financiers d'accéder aux services de communications électroniques concernés, risqueraient l'exclusion sociale ;</li> <li>- la procédure d'octroi, dans la perspective d'une simplification administrative.</li> </ul> <p>Le présent projet s'appuie sur l'article 74 de la LCE, ainsi que sur l'article 22 de l'annexe à la LCE.</p> <p>Livrables:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le cas échéant mise en conformité de la réglementation nationale suite à la réponse donnée par la CJUE aux questions préjudicielles soulevées dans le cadre de l'affaire C-1/14;</li> <li>2. Évaluation de la simplification administrative apportée par l'automatisation de la base de données STTS (voir l'objectif opérationnel « Automatisation de certaines fonctionnalités du STTS (système de traitement des tarifs téléphoniques sociaux) »);</li> <li>3. Évaluation de la définition des bénéficiaires du tarif social de l'article 22 de l'annexe à la LCE.</li> </ol> <p>Facteurs clefs de succès:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conformité de la réglementation nationale actuelle;</li> <li>- Réalisation du projet d'automatisation de la base de données STTS;</li> <li>- Disponibilité de statistiques permettant de cibler les personnes les plus touchées par la fracture numérique et les plus défavorisées.</li> </ul>	

INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)
<p>La mise en conformité éventuelle de la réglementation nationale est conditionnée par le contenu de l'arrêt de la CJUE et ne pourra être entamée que lors de la publication de cet arrêt. Le timing réel est donc indéterminé.</p> <p>L'évaluation de la simplification administrative apportée par l'automatisation de la base de données STTS doit être réalisée au minimum trois mois après la mise en production de la nouvelle version de l'application prévue au Q3 2014.</p> <p>Évaluation de la définition des bénéficiaires du tarif social de l'article 22 de l'annexe à la LCE.</p>	<p>Q4</p> <p>Q4</p> <p>Q4</p>
<b>BUDGET 2015</b>	
Budget externe prévu.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 5 « La Participation »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>I-P/1/2015/04 Calcul du coût net du service universel en matière postale en 2014</b>	<b>Marché postal</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Le prestataire désigné du service universel postal (SUP) peut demander l'octroi d'une compensation financière permettant de couvrir le coût net du service universel postal dans la mesure où ce coût net représente une charge inéquitable pour lui. Cette charge inéquitable éventuelle est supportée par le budget de l'État.</p> <p>Dans le cadre de sa mission de régulateur, en vertu des articles 144<i>nonies</i> et 144<i>undecies</i> de la loi postale, l'IBPT doit vérifier chaque année si ce calcul du coût net opéré par le prestataire désigné du service universel est conforme aux principes inscrits dans les dispositions légales y relatives. Cette vérification – indépendante de la demande de compensation éventuelle par le prestataire du SUP - est mise à jour annuellement, sur la base des données comptables de l'exercice de l'année précédente.</p> <p>Un arrêté royal d'exécution des dispositions de la loi du 21 mars 1991 relatives au calcul du coût net du service universel postal doit encore être adopté après avis de l'IBPT.</p> <p>La vérification du calcul du coût net du SUP contribue à l'information de l'IBPT sur l'évolution du marché postal et permet le cas échéant de prévenir l'État du montant relatif à une demande future de compensation éventuelle de la part du prestataire du SUP. La détermination du coût net du service universel est également un élément crucial dans le cadre de la procédure de désignation du prestataire du service universel postal qui se déroulera en 2015.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
<p>L'IBPT prévoit les actions suivantes pour 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- KPI établissement avec bpost d'un calendrier quant à la fourniture des données nécessaires pour assurer la vérification du calcul du coût du SU</li> <li>- KPI Collecte des données de l'année 2014 auprès de bpost</li> <li>- KPI Vérification sur la base des données collectées du calcul du coût net du service universel pour l'année 2014</li> </ul> <p>Dans le cadre de la vérification des coûts du SUP, l'IBPT appliquera les principes contenus dans le projet d'arrêté royal relatif au calcul du coût net du service universel dans l'attente de la finalisation de ce projet et sous réserve de modifications de celui-ci.</p>	<p>Q1</p> <p>Q2</p> <p>Q3</p>
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe nécessaire, au-delà d'une assistance ponctuelle par le consultant ayant établi le modèle de départ.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 5 « La participation »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>I-P/1/2015/05 Désignation du prestataire du service universel postal</b>	<b>Marché Postal</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>En vertu des dispositions de l'article 144octies, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 21 mars 1991 (ci-après loi postale), bpost doit prester le service universel postal jusqu'au 31 décembre 2018.</p> <p>L'article 144octies de la Loi postale indique qu'après le 31 décembre 2018, un ou plusieurs prestataires du service universel seront désignés pour une période de 10 ans.</p> <p>Le même article 144octies de la Loi postale précise que la procédure de désignation doit s'achever au plus tard trois ans avant la fin de la désignation précédente, soit avant le 31 décembre 2015.</p> <p>L'IBPT entend donc entamer la procédure conduisant à la désignation de l'opérateur postal qui assurera les prestations de service universel pendant la période 2019/2028.</p> <p>Les modalités de la procédure de désignation du prestataire du service universel (ci-après « PSU ») sont contenues dans l'arrêté royal du 19 avril 2014 portant modification de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (MB du 27/05/2014).</p> <p>Les principales étapes de la procédure d'attribution peuvent être résumées comme suit et pour autant que le projet d'arrêté royal reste inchangé:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Un appel à participation à la procédure de sélection pour la prestation du service universel postal de 2019 à 2028 est publié;</li> <li>○ L'Institut mentionne, dans l'appel à participation, au minimum: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ une description précise du service universel à prester;</li> <li>▪ les conditions financières et économiques et les critères de sélection et d'attribution conduisant au choix du PSU;</li> </ul> </li> <li>○ L'Institut publie, en même temps que l'appel à candidature, la méthode d'évaluation des participants sur la base des critères d'exclusion, des critères de sélection et des critères d'attribution et leur pondération déterminée en fonction de l'analyse des mérites des candidats.</li> <li>○ Les participants introduisent leur offre selon des modalités prédéfinies;</li> <li>○ Les dossiers sont examinés par l'Institut sur la base: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ d'une série de critères de sélection dont l'aptitude financière, économique et technique ainsi que l'expérience;</li> <li>▪ d'une série de critères d'attribution dont le prix demandé par le candidat et les éléments qualitatifs et quantitatifs pour exécuter les prestations de service universel;</li> </ul> </li> </ul> <p>Une procédure de réexamen des candidatures est possible dans le cas d'offres présentant un niveau équivalent. Afin de mener à bien cette mission, l'IBPT bénéficie de l'appui de consultants extérieurs.</p> <p>Les travaux relatifs à ce projet, qui devrait s'étendre sur environ 14 mois, ont débuté à l'automne 2014 et se poursuivront en 2015.</p>	

INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)
Pour 2015, les étapes suivantes peuvent être envisagées, sous réserve d'un cadre réglementaire inchangé: <ul style="list-style-type: none"> <li>- publication de l'appel à participer à la procédure</li> <li>- dépôt des offres</li> <li>- analyse des offres déposées</li> <li>- désignation du prestataire du service universel postal pour la période 2019/2028</li> </ul>	Q1 Q2 Q3 Q4
<b>BUDGET 2015</b>	
Budget pour prise en charge de la consultance extérieure en 2015.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 5 « La participation »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>I-P/2/2015/01 Contrôle des prix des produits relevant du service universel postal</b>	<b>Marché postal</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Le caractère abordable, l'orientation sur les coûts, la non-discrimination et la transparence des prix doivent être garantis afin de n'exclure personne du marché postal et de respecter ainsi l'objectif de « favoriser la participation et l'inclusion sociale ». L'IBPT procède au contrôle du respect des principes tarifaires applicables au service universel qui consiste en deux phases distinctes: un contrôle ex ante du « panier du petit utilisateur » pour les tarifs de l'année 2016 et, le cas échéant, un contrôle des principes tarifaires généraux pour tous les autres services universels.</p> <p>Le contrôle ex ante du « panier du petit utilisateur » se fait via un mécanisme de réglementation des prix (price cap system) mais les principes tarifaires généraux doivent également être respectés. Pour les autres services postaux universels, l'IBPT vérifie les principes tarifaires généraux, tels que l'orientation sur les coûts, la non-discrimination et la transparence, plutôt de manière ad hoc, mais ces tarifs sont bien soumis de manière continue à un monitoring. La réalisation de ces résultats dépend de plusieurs indicateurs clés de succès, tels que la réception dans les délais de la demande de bpost avant le 1er septembre, le temps nécessaire au contrôle des principes tarifaires, la clôture du cadre réglementaire.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Un projet de décision relatif à l'application d'un « price cap » et aux prescriptions légales pour les tarifs des petits utilisateurs en 2016.	Q3
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe.	

## 2.6 « Le dialogue » - Organiser un dialogue permanent

L'axe stratégique « Le dialogue » est subdivisé en 3 priorités stratégiques:

1. Moderniser la communication;
2. Relations avec les parties concernées;
3. Participation dans les organes de concertation nationale et internationale.

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

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 6 « Le Dialogue »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>D/2/2015/01 Monitoring du marché des communications électroniques</b>	<b>Marché Télécoms</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>L'IBPT procède à un contrôle systématique du marché des communications électroniques. L'organisation d'enquêtes statistiques périodiques permet à l'IBPT d'avoir une bonne compréhension du marché des communications électroniques. À titre d'information pour les parties prenantes, les résultats sont également présentés dans un rapport annuel statistique et dans une présentation interactive reprenant les principaux indicateurs.</p> <p>La réalisation de l'objectif dépend de trois facteurs: le pourcentage de réponse afin de garantir la représentativité des résultats, le respect du délai de réponse et la qualité de l'input (exhaustivité et cohérence dans le temps et entre les différents indicateurs).</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Publication du rapport annuel contenant les données de 2014 et de la présentation interactive qui s'y rapporte pour la fin du 1 <sup>er</sup> semestre de 2015.	Q2
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 6 « Le Dialogue »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>D/2/2015/02 Communication efficace avec toutes les parties prenantes</b>	Service Communication
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Le service Communication de l'IBPT œuvre à une bonne communication concernant les activités de l'IBPT avec toutes les parties prenantes via le Plan stratégique, le Plan opérationnel et le Rapport annuel (<i>corporate communication</i>). Un porte-parole développe, en concertation avec le Président, une politique de presse active et réactive pour l'IBPT (<i>communication externe</i>). Concrètement, cela représente, pour la partie active, la diffusion d'une dizaine de communiqués de presse sur une base annuelle et l'organisation de conférences de presse. En ce qui concerne la partie réactive, toutes les questions de journalistes sont centralisées et reçoivent une réponse: sur une base annuelle, cela représente quelque 250 questions. Dans les deux cas, le but est de mettre en exergue les réalisations de l'IBPT de manière intelligible et accessible.</p> <p>Le service constitue l'interface quotidienne entre le monde extérieur et les services de l'IBPT, d'une part en accueillant les personnes à l'Accueil et d'autre part en aidant les parties prenantes qui adressent une demande, par voie téléphonique ou électronique, à l'IBPT. Un instrument crucial à cet effet est la création, l'élaboration et l'entretien d'un site Internet pour l'IBPT qui soit clair et convivial. Le service Communication veille à une application uniforme des modèles et du logo de l'IBPT dans ses décisions et sa correspondance (branding).</p> <p>À l'instar des autres services horizontaux, toute l'organisation est cliente du service Communication. Par conséquent, la cellule apporte un soutien et communique des informations spécialisées par le biais d'une newsletter interne et de l'Intranet de l'IBPT (communication interne). Les ICS principaux sont le respect des délais impératifs, la satisfaction de la clientèle interne et externe et l'actualité.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
<p>« Corporate communication »:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Publication du projet de Plan opérationnel</li> <li>Rapportage Plan opérationnel</li> <li>Publication du rapport annuel</li> </ul> <p>« Communication externe »: répondre à 100% des questions posées par les journalistes (J + 0), à moins qu'un autre délai ne soit demandé par le journaliste</p> <p>« Communication externe »: visibilité de l'IBPT de minimum 3 fois par mois dans la presse (presse écrite, radio, télévision, sites Internet...)</p>	<p>Q1 Q3, Q5 Q3 Q1, Q2, Q3, Q4 Q1, Q2, Q3, Q4</p>

« Communication externe »: organisation d'une conférence de presse Communication interne: 100 lectures de la newsletter sur Intranet Médias sociaux: analyse des opportunités pour communiquer via des médias sociaux	Q2 Q1, Q2, Q3, Q4 Q2
<b>BUDGET 2015</b>	
Budget externe prévu pour le fil RSS et les messages de Belga	

## 2.7 « La performance » - Être un employeur attractif et un régulateur performant

L'axe stratégique « La performance » est subdivisé en 2 priorités stratégiques:

1. L'IBPT, une organisation efficace et efficiente;
2. L'IBPT, un employeur motivant.

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

Sous cet axe stratégique, l'IBPT lance divers projets internes qui ne sont pas repris explicitement sous forme de fiche dans le présent plan opérationnel. Ces derniers contribuent à 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.

L'IBPT rapportera également, via le rapport annuel, les progrès réalisés dans ces matières.

<b>PRIORITÉ STRATEGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 7 « La performance »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPERATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>P/1/2015/01 Automatisation de certaines fonctionnalités du STTS (système de traitement des tarifs téléphoniques sociaux)</b>	Consommateurs
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p><b>Objectif:</b></p> <p>En matière de tarifs sociaux, l'efficacité administrative serait améliorée en diminuant le nombre de dossiers à traiter « manuellement » par l'IBPT.</p> <p>En effet, à la demande des opérateurs, l'IBPT examine environ 30 000 dossiers par an afin de vérifier si une personne sollicitant un tarif social remplit les conditions pour bénéficier du droit. Actuellement, dans 70% des dossiers de demande de tarifs sociaux, l'application informatique STTS n'est pas en mesure d'indiquer avec certitude si le demandeur répond aux conditions pour obtenir un tarif social.</p> <p>Les informations manquantes impliquant que les demandes doivent faire l'objet d'un traitement via une procédure « papier » concernent principalement les revenus du ménage du bénéficiaire et/ou son degré de handicap.</p> <p>Après avoir obtenu en 2012 les autorisations des différents Comités sectoriels visant à assurer la protection de la vie privée impliqués, l'IBPT a demandé au consultant Smals qui gère la base de donnée STTS, un plan afin d'augmenter son degré d'automatisation en consultant un nombre plus élevé de sources authentiques de données relatives au handicap et aux revenus. La réalisation de ce projet implique préalablement la fourniture de prestations par la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS) qui gère l'accès aux banques de données des différents organismes de sécurité sociale.</p> <p>En l'absence de garanties quant aux possibilités de financer ce projet, le plan d'automatisation a dû cependant être « gelé » jusqu'à la mi-2012.</p> <p>L'objectif inscrit au plan opérationnel de 2014 doit être poursuivi et réalisé en 2015. Plus précisément, durant l'année 2015, l'IBPT coordonnera les activités de la BCSS et de Smals à travers les étapes suivantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fourniture du TSS et du WSDL/XSD par la BCSS</li> <li>2. Analyse (partiellement réalisée en 2014)</li> <li>3. Développement (entamé en 2014)</li> <li>4. Tests par les analystes</li> <li>5. Tests par les utilisateurs</li> </ol>	

<p>6. Mise en production La mission résulte de l'article 22, §2, de l'annexe à la LCE.</p> <p><b>Livrables:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mise en acceptation (pour les phases de tests)</li> <li>2. Mise en production</li> </ol> <p><b>Facteurs clés de succès:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilité des ressources à la BCSS</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)
Fourniture du TSS et du WSDL/XSD par la BCSS Mise en acceptation (pour les phases de tests) Mise en production	Q1 Q2 Q3
<b>BUDGET 2015</b>	
Budget externe prévu en 2012, reporté en 2013, 2014 et 2015	

<b>PRIORITÉ STRATEGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 7 « La Performance »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPERATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>P/1/2015/02 Écriture d'un nouveau programme pour la gestion de la base de données opérateurs</b>	<b>Attribution</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Le service « Réseaux &amp; Services » gère la base de données opérateurs, délivre les attestations de notifications, facture les redevances annuelles. L'évolution des services de communications électroniques a nécessité une modification de l'AR du 7 mars 2007 par l'AR du 25 avril 2013. La facturation à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2014 est basée sur le chiffre d'affaires réalisé par l'opérateur; la base de données des services de communications électroniques n'est plus adaptée. L'ancien programme ne reflétait plus la réalité des services offerts par les opérateurs et compliquait une facturation adéquate. Le but est de créer un nouveau programme pour réaliser la facturation de manière électronique, de mettre à jour la base de données, de rendre cette base de données accessible à tous.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analyse des besoins, des fonctionnalités du nouveau programme avec IT (partiellement réalisé en 2014)</li> <li>2. Récolte auprès des opérateurs des données: Services, Technologies, Clients, Chiffre d'affaires (partiellement réalisé en 2014).</li> <li>3. Mise en place d'une nouvelle base de données, nettoyage et mise à jour de celle-ci (partiellement réalisé en 2014).</li> <li>4. Réalisation des spécifications pour la programmation du volet facturation (réalisé en 2014)</li> <li>5. Ecriture du programme volet facturation</li> <li>6. Établissement du lien avec le programme de comptabilité AXI.</li> <li>7. Facturation 2015 de manière électronique.</li> </ol> <p>La réalisation de ce guichet subit les interdépendances avec les autres projets IT de l'IBPT.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Création du programme facturation Tests internes Mise en production du volet facturation La facturation se fait électroniquement.	Q1 Q2 Q3 Q4
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 7 « La performance »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>P/2/2015/03 Frelic2.0</b>	<b>Service IT</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Une mise à jour technologique et la réingénierie d'une série d'aspects du logiciel Frelic actuel s'imposent, avant même qu'il ne soit procédé à une modification de l'AR. Le service Attributions prépare une modification approfondie de l'AR, basée sur une gestion des licences par fréquence plutôt que par station. Il faudra encore attendre quelques années avant de voir l'aboutissement de cette modification. Les services ne peuvent toutefois couvrir cette période avec le logiciel actuel, d'où la nécessité d'un Frelic2.0.</p> <p>En se basant sur les connaissances actuelles et les besoins actuels de l'organisation établis par le business process analyst, le service IT élaborera progressivement une nouvelle version du logiciel dans le courant de 2015 pour les services mobiles et fixes.</p> <p>Chacune des phases citées ci-dessous est réalisée sur la base d'une description de processus distincte, d'un blueprint suivis du développement.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Phase 1: révision du logiciel KBO (KBO a changé de structure)</li> <li>• Phase 1 bis: gestion des clients de l'Institut: base de données clients commune qui sera utilisée non seulement pour les licences de services privés mobiles mais pour tous les clients qui introduisent une demande d'autorisation auprès de l'Institut.</li> <li>• Phase 2: implémentation des licences privées</li> <li>• Phase 3: portail applicatif pour les licences privées</li> <li>• Phase 4: extension de l'approche à d'autres types de licences</li> </ul>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Mise à niveau de l'interface vers KBO Programmation de la base de données clients et application Tests et déploiement de l'application clients Programmation des modules pour les licences privées	Q1 Q1 Q2 Q2-Q4
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe.	

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 7 « La performance »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>P/1/2015/04 Déploiement contrôle interne et gestion des processus</b>	Greffe
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Le plan stratégique 2014-2016 stipule qu'en tant que régulateur efficace et efficient, l'IBPT souhaite poursuivre ses efforts en matière de contrôle interne, à l'instar de ce qui sera introduit au niveau fédéral.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>En 2014, le déploiement d'une gestion interne et des processus plus structurée a été initié. Cela se fait sur la base de processus et via le cycle PDCA. Ce déploiement se poursuivra en 2015. En 2014, les risques stratégiques ont également été analysés et des actions prioritaires ont été déterminées. <ol style="list-style-type: none"> <li>Le déploiement des nouveaux processus d'autorisation sera finalisé Q3 2015, après quoi le monitoring pourra commencer.</li> <li>La mise en œuvre des actions prioritaires fixées dans le cadre de l'analyse des risques stratégiques fin 2014 fera l'objet d'un suivi.</li> </ol> </li> <li>L'accord gouvernemental souligne l'importance de la méthodologie Lean dans le cadre de l'efficacité au sein des services publics. Il ressort de notre enquête du personnel que certaines procédures doivent être simplifiées. Dans le cadre de la gestion interne, l'IBPT a pris l'initiative en 2014 de poser sa candidature avec le projet « NCS dans de grands événements, sans perturbation » pour la Lean-academy 2 de l'IFA qui se tiendra en 2015. La participation a été approuvée.</li> <li>La Task Force poursuivra ses activités en 2015, notamment avec le suivi des mauvais payeurs et la révision du processus de facturation orientée vers l'avenir.</li> <li>En 2015, les risques d'intégrité de l'organisation seront répertoriés dans le cadre de la gestion interne.</li> </ol> <p>ICS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>bénéficiaire du soutien du Conseil ;</li> <li>réussite de la mise en œuvre des différentes étapes de la gestion des changements ;</li> <li>tous les collaborateurs accordent l'attention et le soin nécessaires à la gestion de l'organisation.</li> </ul>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Monitoring des fiches de risques stratégiques avec rapportage au Conseil Rapportage au Conseil sur les activités de la Task Force	Q2, Q4 Q1, Q2, Q3, Q4

Application de la méthodologie Lean au projet « NCS dans de grands événements, sans perturbation » et formulation de recommandations d'adaptation	Q2
Organisation d'un workshop interne dans le cadre de la promotion de la méthodologie Lean au sein de notre organisation	Q4
Répertorier les risques d'intégrité	Q4
Description des processus TO BE et des exigences pour les processus d'Autorisation	Q1
Définition d'indicateurs de processus, établissement d'un système de mesure pour les processus d'Autorisation et mesure de la « baseline »	Q3
Rapportage concernant le monitoring des indicateurs de processus concernant les processus d'Autorisation	Q4
Assurer le suivi et au besoin adapter la gestion interne de divers processus plus petits qui ont été implémentés	Q1, Q2, Q3, Q4
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe	

<b>PRIORITÉ STRATEGIQUE</b>	
<b>Axe stratégique 7 « La Performance »</b>	
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPERATIONNEL</b>	<b>SERVICE</b>
<b>P/1/2015/05 Réalisation d'un portail Internet pour l'inscription aux examens.</b>	Attribution
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)</b>	
<p>Le service des examens enregistre actuellement les candidatures par téléphone ou par courrier. Cette disposition monopolise l'équivalent d'un temps plein qui est amené à assumer une permanence téléphonique et à traiter le courrier entrant. Elle est en outre contraire aux principes d'e-governance.</p> <p>Le but est de rendre ces inscriptions plus accessibles et plus efficaces via les étapes suivantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analyse fonctionnelle, avec le service IT et communication; (a été réalisé en 2014)</li> <li>2. Mise en place d'un guichet électronique de test sur un serveur local; (a nécessité l'achat d'un outil informatique partiellement réalisé en 2014)</li> <li>3. Tests et procédures sur les fonctionnalités du guichet;</li> <li>4. Mise en production du guichet électronique avec importation automatique des données dans le programme Examen;</li> <li>5. Mise en place d'une fonctionnalité de paiement électronique anticipé via le site en question (dans le but de dissuader les nombreux désistements le jour de l'examen).</li> </ol> <p>La réalisation de ce guichet subit les interdépendances avec les autres projets IT de l'IBPT.</p>	
<b>INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)</b>	<b>INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2015)</b>
Programmation du e-loket Tests internes Mise en service 50% des inscriptions se font via ce moyen	Q2 Q2 Q3 Q4
<b>BUDGET 2015</b>	
Pas de budget externe	

### **3 Procédure de conciliation des opérateurs**

La procédure de conciliation devant l'IBPT aide les opérateurs à trouver des compromis lorsque ces derniers sont opposés l'un à l'autre dans le cadre d'un litige. Cette procédure favorise la fluidité du fonctionnement du marché grâce à une résolution plus rapide (environ six mois) des litiges entre les acteurs du marché.

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

## **4 Activités horizontales de l'IBPT**

### **4.1 Activités du service Juridique**

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

#### **4.1.1. Le support juridique des actes de l'IBPT**

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

Ainsi, le service Juridique a participé par exemple à l'exécution des décisions de la CRC concernant l'ouverture du câble à la concurrence (en collaboration avec les régulateurs audiovisuels: VRM, CSA et Medienrat); à l'exécution des décisions de la CRC concernant l'introduction de la fonctionnalité multicast sur le réseau Belgacom, afin de permettre aux autres opérateurs de l'utiliser pour fournir des signaux de télévision; à l'analyse du marché des lignes louées; à l'analyse du marché pour l'accès à la téléphonie fixe.

Le service Juridique de l'IBPT fournit également des avis ou remet des analyses de sa propre initiative ou à la demande de différents services. Enfin, le service Juridique diffuse de manière pro-active des informations juridiques en tenant compte des ouvrages les plus récents en matière de législation, de jurisprudence et de doctrine. Son rôle s'étend à la formation du personnel dans les domaines juridiques relevant de la compétence de l'IBPT.

#### **4.1.2. La coordination des litiges**

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

L'introduction d'un recours en justice suppose la désignation spécifique d'un ou de plusieurs avocats, afin de représenter et défendre l'IBPT durant la procédure devant une juridiction déterminée (Cour constitutionnelle, Cour de cassation, Cour d'appel, Conseil d'État ou autres juridictions). Cette désignation s'accompagne de la transmission de l'acte introductif d'instance,

lui-même communiqué au service à l'origine de la décision litigieuse pour premiers commentaires. Selon la juridiction saisie, l'introduction d'un recours est soit, accompagnée de la fixation d'une audience introductive d'instance, qui servira essentiellement à fixer un calendrier de procédure, soit suivie de délais légaux qui jalonnent la procédure.

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

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

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

Les recours qui supposeront une intervention du service Juridique en 2015 sont les suivants.

N°	Juridiction	Demandeur(s)	Objet du recours	Action en 2013
1	Cour d'appel de Bruxelles	AIESH, Brutélé, Tecteo, Coditel, Telenet (demandeurs et intervenants).  Proximus (intervenant et demandeur)  Mobistar (intervenant)	Recours en suspension et en annulation des décisions de la CRC du 1er juillet 2011 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle sur le territoire néerlandophone, le territoire bilingue de Bruxelles-Capitale, sur le territoire germanophone et sur le territoire francophone	L'arrêt concernant le recours de Telenet a été rendu. Les autres arrêts sont attendus fin 2014 / début 2015.  Coordonné par le service juridique.
2	Cour d'appel de Bruxelles	Proximus  (Intervenants: Brutele, Telenet, Tecteo)	Recours en annulation de la Décision de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés de l'Internet haut débit.	L'arrêt dans lequel Telenet est intervenu a été rendu.  Les autres arrêts sont attendus fin 2014 / début 2015.

				Coordonné par le service juridique.
3	Cour de justice de l'Union européenne	Bpost	Recours en annulation de la Décision du Conseil de l'IBPT du 20 juillet 2011 concernant les tarifs conventionnels de bpost pour l'année 2010	<p>Arrêt attendu en 2015 suite aux questions préjudicielles posées par la Cour d'appel de Bruxelles dans un arrêt du 12 juin 2013.</p> <p>La Cour d'appel rendra un arrêt définitif par la suite, probablement en 2016.</p> <p>Suivi par le service juridique.</p>
4	Cour d'appel de Bruxelles	Proximus	Recours en annulation de la Décision du Conseil de l'IBPT du 11 août 2011 concernant les offres de référence BRUO/BROBA/WBA VDSL2/BROTSOLL 2010 (Open Calendar, Certified Technicians et BROBA Ethernet Dedicated VLAN)	<p>Le dossier a été plaidé en 2014, l'arrêt est attendu fin 2014 / début 2015.</p> <p>Coordonné par le service juridique.</p>
5	Cour d'appel de Bruxelles	Telenet-Tecteo-Bidco	Recours contre la décision du Conseil de l'IBPT du 5 avril 2013 concernant le refus d'accorder à Telenet-Tecteo Bidco un report de l'offre commerciale du service 3G pour le 15 janvier 2013 ainsi que pour le niveau de couverture de la population belge	<p>Le dossier a été remis <i>sine die</i>.</p> <p>Suivi par le service juridique.</p>
6	Cour d'appel de Bruxelles	Telenet-Tecteo-Bidco	Recours contre la décision du Conseil de l'IBPT du 28 juin 2013 relative à l'imposition d'une amende administrative à Telenet Tecteo Bidco pour le non-respect de l'article 4, §1er de l'arrêté royal du 18 janvier 2011	<p>Le dossier a été remis <i>sine die</i>.</p> <p>Suivi par le service juridique.</p>

7	Cour d'appel de Bruxelles	Telenet-Tecteo-Bidco	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 fréquence 900MHz et 1800 MHz	Le dossier a été remis <i>sine die</i> .  Suivi par le service juridique.
8	Cour d'appel de Bruxelles	Proximus  (intervenants: Colt, BT et Orange)	Recours contre la décision du Conseil de l'IBPT du 8 août 2013 relative à l'analyse du marché 7 (recommandation 2003) et du marché 6 (recommandation 2007): ensemble minimal de lignes louées (M7) et fourniture en gros de segments terminaux de lignes louées (M6)	Plaidoiries début 2015.  Un arrêt est attendu courant 2015.
9	Cour d'appel de Bruxelles	Brutélé, Tecteo, Coditel, Telenet	Recours contre la décision du 3 septembre 2013 de la Conférence des Régulateurs du Secteur des Communications Electroniques (CRC) concernant l'offre de référence des câblo-opérateurs	Un calendrier de procédure sera fixé fin 2014, avec conclusions et peut-être plaidoiries en 2015. Un arrêt est probable en 2016.  Coordonné par le service juridique.
10	Cour d'appel de Bruxelles	Proximus	Décision du Conseil de l'IBPT du 10 décembre 2013 concernant la révision des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 (BRxx 2012)	Conclusions de synthèse et plaidoiries en 2015.  Un arrêt est probable fin 2015 / début 2016.  Coordonné par le service juridique.
11	Cour d'appel de Bruxelles	Brutélé, Tecteo, Coditel, Telenet	Recours contre la décision du 11 décembre 2013 de la Conférence des Régulateurs du Secteur des Communications Electroniques (CRC) concernant les tarifs de gros pour les services d'accès aux réseaux câblés des câblo-opérateurs	Un calendrier de procédure sera fixé fin 2014, avec conclusions et peut-être plaidoiries en 2015. Un arrêt est probable en 2016.  Coordonné par le service Juridique.

12	Cour d'appel de Bruxelles	Proximus	Requête en annulation à l'encontre de la Décision du Conseil de l'IBPT du 20 mai 2014 visant l'imposition d'une amende administrative à Belgacom pour non-respect de l'obligation de transparence pour l'offre de référence WBA VDSL2	Conclusions de synthèse et plaidoiries en 2015.  Un arrêt est probable fin 2015 / début 2016.  Coordonné par le service juridique.
----	---------------------------	----------	---	--

#### 4.1.3 Les processus d'achats, marchés publics et recouvrement des créances

Le service Juridique travaille activement en collaboration avec les services Achats, NCS, IT et Comptabilité à l'uniformisation des processus opérationnels pour toutes les dépenses de l'IBPT qui relèvent du champ d'application de la loi du 15 juin 2006 relative aux marchés publics, entrée en vigueur le 1er juillet 2013.

Le service Juridique travaille également étroitement avec le service Comptabilité et le Pool Attributions au recouvrement des sommes dues à l'IBPT dans le cadre de l'exercice de ses missions légales. Un marché public sera attribué en 2014 pour la désignation d'un avocat chargé du recouvrement de ces créances.

Enfin, le service Juridique suivra les travaux réalisés dans le cadre de la mise en œuvre de la modernisation des directives européennes en matière de marchés publics et la création d'un cadre européen en matière de concessions.

#### 4.1.4 La préparation de la réglementation

L'IBPT a été créé sous la forme d'un organisme d'intérêt public de type A par la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. Sous cet ancien statut, il a été le principal rédacteur des projets de textes réglementaires dans le secteur postal et dans celui des télécommunications. La loi sur le statut de l'IBPT a doté l'IBPT d'une personnalité juridique autonome, distincte de celle de l'État.

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

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

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

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

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

#### 4.1.5 Relevé des chantiers législatifs en cours

##### 1) Projet de loi portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques

Il modifie d'une part la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (ci-après la loi-statut) afin de garantir un fonctionnement plus souple et transparent du régulateur et des procédures d'information et d'établir une nouvelle méthode de règlement des litiges entre opérateurs.

D'autre part, la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques est adaptée, notamment en ce qui concerne la sécurité des réseaux, la régulation économique, la protection des consommateurs, la Commission d'éthique pour les télécommunications et le service universel.

##### 2) Projet de loi portant modification de la loi du 6 juillet 2005 relative à certaines dispositions judiciaires en matière de communications électroniques, ainsi que la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges.

Il adapte ainsi ces deux législations aux nouvelles compétences décisionnelles de l'IBPT définies dans le premier projet.

#### 4.1.5 Relevé des chantiers législatifs en cours

Plusieurs chantiers législatifs sont annoncés pour l'année à venir. D'autres mesures législatives dépendront notamment du résultat d'actions en justice. C'est notamment le cas de la demande d'annulation auprès de la Cour constitutionnelle de la loi du 30 juillet 2013 transposant la Directive 2006/24/CE (dite « data retention ») entretemps déclarée invalide par la Cour de justice, et de la loi du 12 juillet 2012 qui a étendu les tarifs sociaux aux services Internet.

1. *Projet de loi visant à renforcer l'indépendance de l'IBPT:*

La Commission européenne estime que la loi sur le statut de l'IBPT va à l'encontre des exigences fixées dans la Directive Cadre concernant l'indépendance du régulateur puisque le Conseil des ministres peut, selon cette loi, suspendre certaines décisions de l'IBPT et que les Ministres en charge des communications électroniques et des services postaux peuvent communiquer leurs objectifs prioritaires à l'IBPT. De plus, la stratégie pluriannuelle de l'IBPT doit être approuvée par le Conseil des ministres belge. La Commission européenne a décidé le 15 octobre 2014 de porter l'affaire devant la Cour de justice. Les modifications légales nécessaires seront apportées à la loi sur le statut de l'IBPT afin de respecter à l'avenir les exigences en matière d'indépendance du régulateur.

2. *Projet d'accord de coopération relatif au déploiement des réseaux à large bande:*

Il conviendra d'adopter rapidement les mesures nécessaires à la transposition de la Directive 2014/61/UE (dite « Broadband Costs ») afin de réduire les coûts de travaux d'ingénierie civile relatifs au déploiement des réseaux de la nouvelle génération (« NGN »). À cet effet, il sera proposé d'établir un organe de règlement des litiges intersectoriel (communications électroniques, transports, énergie, urbanisme...) et d'harmoniser les mesures de transposition par la voie d'un accord de coopération.

3. *Projet de loi relatif aux appareils de communications électroniques:*

Il faudra prendre les mesures de mise en œuvre de la Directive 2014/53/UE relative aux équipements radio (dite « RED »).

4. *Projet de loi relatif à la sécurité des réseaux et de l'information:*

Il est probable qu'un accord européen sur le projet de directive relative à la sécurité des réseaux et de l'information (dite « NIS ») entraîne également des travaux de préparation de transposition dans les mois à venir.

5. *Projet de loi cell broadcasting:*

Un projet de loi qui permet aux autorités de diffuser en cas de situation d'urgence des messages à l'aide des réseaux des opérateurs mobiles sera déposé au Parlement. Il a déjà été examiné par le Conseil d'Etat.

6. *En matière de service universel:*

Avant de procéder à la désignation du prestataire du service universel pour la composante géographique, il sera envisagé de modifier la législation pour assurer une plus grande neutralité technologique et adapter les paramètres de qualité. De même, il conviendra de procéder à la confirmation législative des arrêtés royaux du 2 avril 2014 relatifs au financement et à la qualité de la composante géographique. Les questions relatives au financement de la banque de données des tarifs sociaux seront bien entendu évaluées à la lumière des décisions de justice attendues dans les mois à venir. Indépendamment de cela, il sera opportun de procéder à des adaptations législatives par rapport au financement des frais de fonctionnement et d'entretien de la banque de données des tarifs sociaux.

*7. En matière de services postaux:*

Après 3 ans de libéralisation postale, un premier bilan de cette ouverture à la concurrence sera dressé. En plus d'une analyse économique et qualitative de l'évolution de l'environnement concurrentiel du secteur postal au cours de ces trois dernières années, une étude de l'IBPT comprendra une analyse du cadre réglementaire et réglementaire ainsi que de son évolution et proposera d'éventuelles modifications de celui-ci afin de coller au mieux aux réalités d'un environnement plus ouvert que par le passé ainsi qu'aux objectifs posés par la Directive européenne.

## 5 Tableau des mesures d'exécution qui doivent encore être adoptées

Le présent tableau reprend une liste non exhaustive des arrêtés royaux ou ministériels à adopter pour le secteur des communications électroniques et le secteur postal. Les priorités seront déterminées par le Ministre en charge de l'Économie. Plusieurs dispositions légales prévoient son intervention via des arrêtés royaux délibérés ou non en Conseil des ministres, ainsi que par des arrêtés ministériels.

Légende:

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

OBJET DES AR À PRENDRE	BASE LÉGALE	PROPOSITION/ AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
<b>STATUT IBPT</b>	<b>Loi du 17 janvier 2003</b>			
AR procédure de décision administrative (NV)	14, § 1, 4 <sup>o</sup> /1			
AR règlement budgétaire et comptable	36+ Loi du 22 mai 2003	/		
<b>ACCÈS AU MARCHÉ</b>	<b>Loi du 13 juin 2005</b>	<b>PROPOSITION/ AVIS IBPT</b>	<b>UE</b>	<b>DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES</b>
AR phone shops et sous-traitants	47	Avis		
AR notification de cryptographie	48	Avis		
AR autres activités de comm. électr.	49, § 1 <sup>er</sup>	Avis		X
<b>RÉGULATION ÉCONOM.</b>	<b>Loi du 13 juin 2005</b>	<b>PROPOSITION/ AVIS IBPT</b>	<b>UE</b>	<b>DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES</b>
AR accord accès ou interconnexion	53	Avis		
AR modèle et méthodologie comptable	66, § 3	Avis		

<b>FRÉQUENCES</b>	<b>Loi du 13 juin 2005</b>	<b>PROPOSITION/ AVIS IBPT</b>	<b>UE</b>	<b>DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES</b>
AR redevance GSMR-Rail*	11 Loi du 12 décembre 2006	Avis		X
AR prescriptions techniques pour l'utilisation de radiofréquences non exclusivement destinées à des signaux de radiodiffusion	14, al. 1 <sup>er</sup>	Avis		X
AR prescriptions techniques pour l'attribution de radiofréquences destinées exclusivement à des signaux de radiodiffusion	14, al. 2	Avis		X
AR service radiomaritime: règles générales	39, § 2	Avis		
AR radioamateurs: règles générales	39, § 2	Avis		
<b>PROTECTION DES UTILISATEURS FINALS</b>	<b>Loi du 13 juin 2005</b>	<b>PROPOSITION/ AVIS IBPT</b>	<b>UE</b>	<b>DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES</b>
AR communication d'informations lorsqu'un utilisateur final change d'opérateur	111/2, § 1 <sup>er</sup> , al. 1 <sup>er</sup>	Avis		
AR temps d'attente (helpdesk)	116, al. 2	Avis		X
AR délai de réponse à l'utilisateur final	116, al. 3	Avis		X
<b>PRIVACY</b>	<b>Loi du 13 juin 2005</b>	<b>PROPOSITION/ AVIS IBPT</b>	<b>UE</b>	<b>DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES</b>
AR services complémentaires (facilités supplémentaires)	121, § 1 <sup>er</sup> , al. 1 <sup>er</sup>	Avis		
AR usage déraisonnable et indemnité	130, § 2, al. 3	Avis		
AR conditions et procédures d'annulation de la suppression de la présentation de la ligne appelante en cas d'utilisation malveillante	130, § 6, al. 1 <sup>er</sup>	Avis		
AR modalités de conservation des données d'identification de l'abonné appelant	130, § 6, al. 3	Avis		
AR droit de consultation annuaires et données personnelles	133, § 2, al. 2	Avis		

AM modalités d'échange d'information	137, § 2	Avis		
<b>INTERCEPTION LEGALE</b>	<b>Loi du 13 juin 2005</b>	<b>PROPOSITION/ AVIS IBPT</b>	<b>UE</b>	<b>DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES</b>
AR conditions enregistrement et conservation des données d'identification et de trafic des utilisateurs finals par les fournisseurs et revendeurs n'ayant pas la qualité d'opérateur	9, § 7, al. 1 <sup>er</sup>	Avis		X
AR mesures techniques et administratives pour permettre l'identification de l'appelant, repérage, localisation, écoutes, prise de connaissance, enregistrement des communications privées (collaboration avec la justice et les services de renseignement et de sécurité)	9, § 7, al. 2	Avis		X
AR tarifs rétribuant la collaboration des opérateurs	127 § 1, al. 2	Avis		
AR mesures techniques et administratives en vue de permettre l'identification des utilisateurs finals de cartes prépayées	127, § 1 <sup>er</sup>	Avis		
<b>SERVICES D'URGENCE</b>	<b>Loi du 13 juin 2005</b>	<b>PROPOSITION/ AVIS IBPT</b>	<b>UE</b>	<b>DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES</b>
AR insérant le numéro 1813 pour le Centre de Prévention du Suicide*	107, § 1 <sup>er</sup>	Avis		
<b>SECURITE DES RESEAUX ET SERVICES (dont SITUATIONS DE CRISE)</b>	<b>Loi du 13 juin 2005</b>	<b>PROPOSITION/ AVIS IBPT</b>	<b>UE</b>	<b>DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES</b>
AR composition de la Commission mixte des télécommunications	4 + Loi 16 juin 1937 106, § 1 <sup>er</sup> , al. 1 <sup>er</sup>	/ Avis		X
AR liste opérateurs collaborant avec la défense civile, conditions et modalités de cette collaboration	106, § 1 <sup>er</sup> , al. 2	Avis		
AR liste opérateurs qui collaborent avec la Commission mixte des télécommunications, conditions et modalités de cette collaboration	106, § 1 <sup>er</sup> , al. 3	Avis		

AR liste des opérateurs et modalités de mise à disposition des lignes louées AR mesures nécessaires pour garantir la continuité du trafic prioritaire dans des situations exceptionnelles	106, § 2	Avis		
AR liste des utilisateurs prioritaires AR priorité d'accès entre utilisateurs prioritaires, le cas échéant par groupe d'utilisateurs AR délai implémentation des mesures par les opérateurs AR services de communications électroniques fixes que les opérateurs fournissent en priorité en cas de saturation ou de surcharge de leurs réseaux	4/1, § 1 <sup>er</sup> , al. 1 <sup>er</sup> , 2 <sup>o</sup> 4/1, § 1 <sup>er</sup> , al. 2  4/1, § 1 <sup>er</sup> , al. 3 4/1, § 2	Avis / / /		
AR modalités de collaboration des op. avec les services d'urgence (e-Call*)	107, § 3			
AR conditions à satisfaire par les organismes indépendants et modalités du contrôle de sécurité	114/2, § 2	Avis		
AR liste des utilisateurs prioritaires dans la levée des dérangements	115, al. 1 <sup>er</sup> , 1 <sup>o</sup> /1	Avis		
AR modalités pour la levée des dérangements pour les invalides, malades et handicapés	115, al. 1 <sup>er</sup> , 3 <sup>o</sup>	Avis		
<b>SERVICES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL</b>	<b>Loi du 13 juin 2005</b>	<b>PROPOSITION/ AVIS IBPT</b>	<b>UE</b>	<b>DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES</b>
AR i-lines AR tarifs téléphonique spécial presse	106, § 3 106, § 5	/ Avis		
<b>SERVICE UNIVERSEL</b>	<b>Loi du 13 juin 2005</b>	<b>PROPOSITION/ AVIS IBPT</b>	<b>UE</b>	<b>DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES</b>
AR règles du fonctionnement du système de prépaiement	117	Avis		
AR montant max. des frais de gestion du fonds pour le SU en matière de tarifs sociaux (FAC)	74/1, § 4, al. 5	/	2002/22/CE	X

AR déterminant modalités de fonctionnement du mécanisme	74, § 5	/	2002/22/CE	
AR statut et organisation du fonds pour le service universel des communications électroniques	92, § 1 <sup>er</sup>	Avis		X
AR détermination du montant maximum des frais de gestion du fonds pour le SU des communications électroniques	92, § 4			
AR autres missions d'intérêt général	105	Avis		
<b>SERVICE UNIVERSEL SECTEUR POSTAL</b>	<b>Loi du 21 mars 1991</b>	<b>PROPOSITION/ AVIS IBPT</b>	<b>UE</b>	<b>DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES</b>
AR calcul du coût net du SU	144 <i>undecies</i> , § 1 <sup>er</sup> , al. 7	Avis	2008/06/CE	X
<b>PROTECTION DES UTILISATEURS POSTAUX</b>	<b>Loi du 21 mars 1991 Loi du 6 juillet 1971 Loi du 17 janvier 2003</b>	<b>PROPOSITION/AVIS IBPT</b>	<b>UE</b>	<b>DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES</b>
AR composition et fonctionnement du Comité consultatif	47, § 1 <sup>er</sup> Loi 1991 (+ 8, § 2 Loi 2003)	/		X

## 6. ABRÉVIATIONS

**AIESH:** Association Intercommunale d'Électricité du Sud-Hainaut

**BEREC:** Body of European Regulators for Electronic Communications

**IBPT:** Institut belge des services postaux et des télécommunications

**BROBA:** Belgacom Reference Offer Bitstream Access

**BROTSoLL:** Belgacom Reference Offer for Terminating Segments of Leased Lines

**BRUO:** Belgacom Reference Unbundling Offer

**CA:** Council of Administration ou Conseil d'administration

**CEPT:** Conférence européenne des administrations des postes et télécommunications

**CRC:** Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques

**CSA:** Conseil supérieur de l'audiovisuel

**DECT:** Digital Enhanced Cordless Telecommunications

**DNS:** Domain Name System

**ECC:** Electronic Communications Committee ou Comité pour les communications électroniques

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

**ERGP:** European Regulators Group for Postal services

**ERO:** European Radiocommunications Office

**ESA:** European Space Agency ou Agence spatiale européenne

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

**FRELIC:** Logiciel pour la gestion des fréquences-licences-comptabilité-contrôle

**GIS:** Système d'information géographique

**GNSS:** Global Navigation Satellite System

**Gsm:** Global System for Mobile communications

**IARN:** International Audiotex Regulators Network

**IP:** Internet Protocol

**IPTV:** Internet Protocol Television

**IRG:** Independent Regulators Group

**ITS:** Systèmes de transport intelligents

**UIT:** Union internationale des télécommunications

**LRIC:** Long-Run Incremental Cost

**LTE:** (3GPP) Long Term Evolution

**M2M:** Machine to Machine

**MTR:** Mobile Termination Rate

**NAT:** Network Address Translation

**NCS:** Service national de contrôle du spectre

**NGN:** Next Generation Network

**NGA:** Next Generation Access

**OSN:** One Stop Notification

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

**SMP (Significant Market Power):** opérateur puissant

**UPU:** Union Postale Universelle

**VDSL:** Very High Rate DSL

**VoIP:** Voice over IP

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

**WACC:** Weighted Average Cost of Capital

**WBA:** Wholesale Broadband Access

**LCE:** Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

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