



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

I B P T

**CONSULTATION ORGANISÉE PAR LE CONSEIL DE L'IBPT
DU 4 DÉCEMBRE 2017
CONCERNANT
LE PROJET DE PLAN OPÉRATIONNEL 2018**

MÉTHODE D'ENVOI DES RÉACTIONS AU PRÉSENT DOCUMENT

Délai de réponse : jusqu'au 20 décembre 2017
Méthode pour répondre : À : consultation.sg@ibpt.be
Objet : «CONSULT-2017-D2 »

Personne de contact : Jimmy Smedts, Premier conseiller (02 226 88 22)

Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique.

Vous êtes prié d'utiliser le [formulaire de couverture à joindre à la réponse à une consultation publique organisée par l'IBPT](#).

L'IBPT demande également que les commentaires se réfèrent aux paragraphes et/ou parties dont ils traitent. Le document doit indiquer clairement ce qui est confidentiel.

PLAN OPÉRATIONNEL 2018

1. Introduction

1.1 Contexte

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

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

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

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

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

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

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

Pour 2018, le plan opérationnel est élaboré de la même manière que les années précédentes : à l'aide de fiches décrivant la mise en exécution des objectifs définis par axe stratégique.

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

1.2 Structure

1.2.1 Relation entre le plan stratégique et le plan opérationnel

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

| |
|--|
| 1. La concurrence |
| <ol style="list-style-type: none">1. Amélioration de la concurrence durable et des investissements2. Stimuler l'innovation |
| 2. Utilisateurs |
| <ol style="list-style-type: none">1. Contribuer à l'information transparente des utilisateurs et promouvoir l'inclusion sociale2. Assurer un environnement fiable |
| 3. Ressources rares |
| <ol style="list-style-type: none">1. Gérer les ressources rares |
| 4. Fonctionnement efficace |
| <ol style="list-style-type: none">1. Assurer un fonctionnement accessible2. Être un employeur attractif |

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

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

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

Les fiches contiennent :

- l'axe stratégique principal, dont découle l'objectif ;
- la priorité stratégique au sein de l'axe stratégique ;
- l'appellation de l'objectif opérationnel ;
- le nom du service responsable du projet au sein de l'IBPT ;
- la description de l'objectif opérationnel ;
- les délais prévus dans l'objectif opérationnel ainsi que les facteurs critiques de succès (CSF) ;
- les KPI ;
- les ressources prévues en 2018.

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 2018 sur les projets énumérés ci-dessous.

Les références sont constituées de la manière suivante :

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

Axe stratégique 1 *Concurrence*

1. Amélioration de la concurrence durable et des investissements

- C/1/2018/01 Monitoring du marché des communications électroniques
- C/1/2018/02 Publication d'un observatoire postal 2017
- C/1/2018/03 Analyse de marché accès de gros aux réseaux large bande et radiodiffusion
- C/1/2018/04 Réexamen du marché de la fourniture en gros d'accès de haute qualité en position déterminée
- C/1/2018/05 Clôture analyse accès et départ d'appel téléphonie fixe
- C/1/2018/06 Clôture analyse marché de la terminaison fixe (« FTR »)
- C/1/2018/07 Décision concernant les offres de référence des câblo-opérateurs
- C/1/2018/08 Détermination des one-time-fees
- C/1/2018/09 Modèles de coûts câble et FTTH
- C/1/2018/10 Détermination du coût moyen pondéré du capital (« WACC »)

2. Stimuler l'innovation

- C/2/2018/01 Rapport sur le contrôle en Belgique du Règlement « Neutralité de l'internet »
- C/2/2018/02 Soutenir le marché de l'e-commerce depuis une perspective postale

Axe stratégique 2 *Utilisateurs*

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

- G/1/2018/01 Comparaison tarifaire nationale des services de communications électroniques
- G/1/2018/02 Comparateur tarifaire des services de communications électroniques
- G/1/2018/03 Baromètre de qualité des services de communications électroniques
- G/1/2018/04 Contrôle du respect des articles 122 et 123 LCE
- G/1/2018/05 Enquête sur la perception du fonctionnement du marché des communications électroniques
- G/1/2018/06 Contrôle du service universel
- G/1/2018/07 Réforme des tarifs sociaux
- G/1/2018/08 Aperçu en ligne des points poste
- G/1/2018/09 Révision de la réglementation secondaire à la lumière de la nouvelle loi postale et des évolutions

dans le secteur

G/1/2018/10 Contrôle de l'enquête de satisfaction de la clientèle de bpost

G/1/2018/11 « Compliance audit » relatif aux instruments de mesure pour la fixation des délais d'envoi.

G/1/2018/12 Contrôle des prix des produits appartenant au service universel postal

G/1/2018/13 Contrôle du respect du 6^e contrat de gestion entre l'État et bpost

G/1/2018/14 Actualisation des interfaces radio en application des exigences de la Directive 2014/53 (Radio Equipment Directive - RED)

2. Assurer un environnement fiable

G/2/2018/01 Améliorer la transparence quant à la qualité des réseaux mobiles

G/2/2018/02 Qualité de l'expérience sur les réseaux mobiles

G/2/2018/03 Projet pilote « zones blanches »

G/2/2018/04 Inspection des Infrastructures critiques des opérateurs

G/2/2018/05 Notification par les opérateurs d'incidents de sécurité

G/2/2018/06 Améliorer la qualité de la couverture des réseaux mobiles aux frontières

G/2/2018/07 Recherche et résolution de perturbations affectant le fonctionnement des réseaux des opérateurs mobiles et des radars météo

Axe stratégique 3 *Ressources rares*

1. Gérer les ressources rares

S/1/2018/01 Adaptation du plan de numérotation aux évolutions sur le long terme sur le marché

S/1/2018/02 La publication d'une communication concernant l'introduction de la 5G

S/1/2018/03 Attributions (Refarming des bandes aéronautiques en 8,33 kHz)

S/1/2018/04 La préparation de la mise aux enchères des multibandes de fréquences

Axe stratégique 4 *Fonctionnement efficace*

1. Assurer un fonctionnement accessible

E/1/2018/01 Renouveau du site web de l'IBPT

E/1/2018/02 Service Maritime et service Aéronautique

E/1/2018/03 Révision des examens radio maritimes

E/1/2018/04 Participation dans les organes de concertation nationale et internationale

E/1/2018/05 Présidence de l'ERGP 2018

2. Être un employeur attractif

E/2/2018/01 Plan opérationnel interne

1.3 Ressources financières nécessaires

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

2. Objectifs opérationnels

2.1 Axe stratégique 1 « Concurrence »

1. Amélioration de la concurrence durable et des investissements

| Axe stratégique 1 « Concurrence » | |
|---|----------------------|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| C/1/2018/01 Monitoring du marché des communications électroniques | Consommateurs |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>L'IBPT a l'obligation légale de soumettre au gouvernement un rapport annuel sur l'évolution du marché des télécommunications, qui doit également être mis à la disposition du public (article 34 de la loi du 17 janvier 2013 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges). Dans ce cadre, l'IBPT publie une fois par an un rapport annuel statistique. Celui-ci décrit les développements sur les différents marchés des télécommunications (téléphonie fixe et mobile, large bande, offres groupées et télévision) sur la base des contributions des principaux acteurs sur ces marchés.</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Publication du rapport « Situation économique du secteur des communications électroniques ». | Q2 |
| BUDGET 2018 | |
| Pas de budget externe prévu. | |

| Axe stratégique 1 « Concurrence » | |
|---|--|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| C/1/2018/02 Publication d'un observatoire postal 2017 | Marché postal |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>Il est important de disposer de données complètes et fiables en ce qui concerne les caractéristiques du marché postal afin d'en améliorer le développement. Un observatoire du secteur postal a été créé par l'IBPT afin de pouvoir garantir le plus possible la transparence, d'accroître les connaissances du marché et de surveiller les tendances à la lumière d'un benchmarking européen. Il s'agit ici d'un instrument principalement centré sur des données économiques permettant à l'IBPT de constater de quelle manière le marché évolue.</p> <p>Ce projet implique de nombreuses interactions avec plusieurs parties prenantes : les opérateurs, le service de médiation, Eurostat, l'ERGP (Groupe européen des régulateurs postaux) et la Commission européenne.</p> <p>Comme lors des années précédentes, l'IBPT réalisera cette tâche seul en 2018 et y impliquera le plus possible les grands acteurs du secteur.</p> <p>Les indicateurs concernant 2016 seront publiés sous la forme d'un rapport annuel du Conseil concernant le secteur postal.</p> <p>La base légale de ce projet est l'article 14 de la loi sur le statut de l'IBPT.</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Optimisation enquêtes (concertation avec le secteur). Envoi des enquêtes aux opérateurs. Collecte des données par l'IBPT. Publication de l'observatoire postal. | Q1 Q2 Q3 Q4 |
| BUDGET 2018 | |
| Pas de budget externe prévu. | |

| Axe stratégique 1 « Concurrence » | |
|---|-------------------------------------|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| C/1/2018/03 Analyse de marché accès de gros aux réseaux large bande et radiodiffusion | Marché Télécoms & Médias |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>Ces trois marchés concernent l'accès de gros aux réseaux fixes : les marchés 3a et 3b (selon la Recommandation de 2014) se rapportent respectivement au marché d'accès local et au marché d'accès central pour la large bande, tandis que le marché 18 (selon la Recommandation de 2003) comprend le marché pour la radiodiffusion. Le projet de décision a fait l'objet d'une consultation en 2017. Cette analyse tient compte de la nouvelle Recommandation de la Commission européenne concernant les Marchés pertinents et des arrêts les plus récents de la Cour des Marchés. Elle définit également la limite entre les marchés 3b et 4 précités de la Recommandation Marchés pertinents de 2014, qui concerne le marché de l'accès de haute qualité en position déterminée.</p> <p>Le projet de décision commence par l'analyse des marchés de détail en aval, sur lesquels les parts de marchés sont partagées essentiellement entre Proximus et les câblo-opérateurs. Évaluer le degré de concurrence sur ces marchés de détail permet à l'IBPT de mieux juger de la nécessité de réguler les marchés de gros et, le cas échéant, de choisir les mesures les plus appropriées pour promouvoir la concurrence.</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Consultation des régulateurs médias Notification à la Commission européenne Adoption de la décision définitive | Q1 Q1 Q2 |
| BUDGET 2018 | |
| Budget externe prévu. | |

| Axe stratégique 1 « Concurrence » | |
|---|--------------------------------|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| C/1/2018/04 Réexamen du marché de la fourniture en gros d'accès de haute qualité en position déterminée | Marché Télécoms & Médias |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>Le marché de la fourniture en gros d'accès de haute qualité en position déterminée (c'est-à-dire les lignes louées, y compris les lignes louées de nouvelle génération) est crucial pour promouvoir la concurrence sur ce segment du marché traditionnellement dominé par Proximus. Dans le cadre du réexamen de ce marché, l'IBPT s'intéressera plus particulièrement à la connexion des entreprises par fibre optique et aux évolutions technologiques intervenues depuis l'analyse de marché précédente en 2013. Dans la continuité de l'analyse précédente, l'IBPT tiendra compte des différences d'intensité de concurrence entre zones géographiques. Cette analyse tiendra également compte de la Recommandation de la Commission du 9 octobre 2014 concernant le « Marché 4 ».</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| <p>Project de décision. Consultation nationale.</p> | <p>Q3 Q4</p> |
| BUDGET 2018 | |
| <p>Pas de budget externe prévu.</p> | |

| Axe stratégique 1 « Concurrence » | |
|--|---|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| C/1/2018/05 Clôture analyse accès et départ d'appel téléphonie fixe | Marché Télécoms & Médias |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>L'objet de cette analyse concerne le « Marché 1 » et le « Marché 2 » de la Recommandation de la Commission du 17 décembre 2007, à savoir respectivement le marché de détail de l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée pour la clientèle résidentielle et non résidentielle et le marché de gros du départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée. Ces marchés ne font plus partie de la liste des marchés pertinents selon la Recommandation de la Commission du 9 octobre 2014.</p> <p>Par le biais d'une analyse de marché, l'IBPT vérifiera dans quelle mesure ces marchés doivent encore être régulés et si, le cas échéant, les obligations existantes peuvent être supprimées, doivent être maintenues ou modifiées. Les deux marchés seront analysés ensemble, vu que les services correspondants sont souvent achetés ensemble au niveau du détail. Le projet de décision est finalisé en 2017 pour lancer la consultation en 2018.</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Consultation nationale Consultation de l'Autorité belge de la concurrence Consultation des régulateurs médias Notification à la Commission européenne Adoption de la décision définitive | Q1 Q1 Q2 Q2 Q3 |
| BUDGET 2018 | |
| Pas de budget externe prévu. | |

| Axe stratégique 1 « Concurrence » | |
|--|--|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| C/1/2018/06 Clôture analyse marché de la terminaison fixe (« FTR ») | Marché Télécoms & Médias |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>L'objet de cette analyse concerne le « Marché 1 » de la Recommandation de la Commission du 9 octobre 2014, à savoir marché de gros de terminaison d'appel sur des réseaux fixes individuels. La dernière décision prise à ce sujet par l'IBPT date du 2 mars 2012. Le 25 août 2016, l'IBPT a adopté une décision établissant les tarifs de gros pour la fourniture de services de terminaison d'appel fixe. Avec un arrêt du 15 mars 2017, la Cour des Marchés a annulé cette décision, faisant que les tarifs de gros seront à nouveau établis.</p> <p>Cette analyse de marché vise à vérifier la structure actuelle du marché belge de la terminaison d'appel fixe et s'il est question d'opérateurs puissants. Le cas échéant, les obligations nécessaires seront imposées à de tels opérateurs (y compris des obligations tarifaires) afin de promouvoir la concurrence. L'aspect de l'interconnexion IP sera également examiné dans le cadre de cette analyse.</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Consultation de l'Autorité belge de la concurrence Consultation des régulateurs médias Notification à la Commission européenne Adoption de la décision définitive | Q1 Q1 Q2 Q2 |
| BUDGET 2018 | |
| Pas de budget externe prévu. | |

| Axe stratégique 1 « Concurrence » | |
|---|-------------------------------------|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| C/1/2018/07 Décision concernant les offres de référence des câblo-opérateurs | Marché Télécoms & Médias |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>Depuis la dernière décision de l'IBPT sur les offres de référence des câblo-opérateurs du 3 septembre 2013, des changements techniques et opérationnels considérables se sont produits et tous les acteurs du marché ont acquis de l'expérience concernant l'offre de services de gros et de détail. Ces changements justifient une adaptation des offres de référence à la réalité, par exemple en ce qui concerne les SLA et KPI. Si nécessaire, les offres de référence existantes devront également être adaptées en fonction de la décision définitive concernant les marchés du haut débit et de la radiodiffusion. Les éléments, qui ont déjà été repris dans le cadre d'une consultation antérieure concernant cette matière en septembre 2015, seront également pris en compte. Après un délai d'implémentation défini, l'IBPT vérifiera si ces adaptations soutiennent les objectifs de l'analyse de marché.</p> <p>Ce projet dépend de la décision d'analyse de marché sous-jacente qui doit être également clôturée en 2018 (voir fiche C/1/2018/03 Analyse de marché accès de gros aux réseaux large bande et radiodiffusion). La clôture et le timing de ce projet sont aussi étroitement liés à la finalisation de ce projet.</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Préconsultation offres de référence câblo-opérateurs Projet de décision Consultation nationale | Q3 Q4 Q4 |
| BUDGET 2018 | |
| Pas de budget externe prévu. | |

| Axe stratégique 1 « Concurrence » | |
|---|---|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| C/1/2018/08 Détermination des one-time-fees | Marché Télécoms & Médias |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>Les « one-time-fees » sont des redevances uniques pour des opérations menées par Proximus sur son réseau pour le compte d'opérateurs alternatifs, dans le cadre de ses offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2. L'installation de lignes, les migrations et les désactivations sont des exemples de telles opérations. Ces tarifs sont basés sur un modèle de coûts dont les valeurs ont été déterminées par diverses décisions antérieures de l'IBPT. Une révision de ces tarifs est nécessaire afin d'assurer une orientation sur les coûts correcte. En 2017, le consultant à qui cette mission a été confiée a remis un rapport final à ce sujet. Sur la base de celui-ci, l'IBPT déterminera de nouveaux « one-time-fees ».</p> <p>Ce projet dépend de la décision d'analyse de marché sous-jacente qui doit être également finalisée en 2018 (voir fiche C/1/2018/03 Analyse de marché accès de gros aux réseaux large bande et radiodiffusion). La clôture et le timing de ce projet sont aussi étroitement liés à la finalisation de ce projet, ainsi que des modifications que Proximus souhaite introduire en ce qui concerne ces services.</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Projet de décision Consultation nationale Consultation de l'Autorité belge de la concurrence Consultation des régulateurs médias Notification à la Commission européenne | Q2 Q2 Q3 Q3 Q4 |
| BUDGET 2018 | |
| Pas de budget externe prévu. | |

| Axe stratégique 1 « Concurrence » | |
|--|-------------------------------------|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| C/1/2018/09 Modèles de coûts câble et FTTH | Marché Télécoms & Médias |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>Dans le cadre de la révision de son analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, l'IBPT propose notamment d'imposer à Proximus et aux câblo-opérateurs des obligations d'accès à leurs réseaux HFC et FTTH. Ces obligations d'accès peuvent être assorties d'une obligation de pratiquer des prix d'accès équitables. Par « équitable », l'IBPT entend un prix qui peut être supérieur aux coûts tout en conservant un lien avec les coûts. Afin de permettre d'exercer ses compétences de contrôle du caractère « équitable » des prix de gros pour les produits d'accès régulés, il est nécessaire que l'IBPT se dote de nouveaux modèles de coûts « bottom-up » aptes à représenter, d'une part, les réseaux câblés d'opérateurs efficaces ainsi que, d'autre part, le réseau FTTH d'un opérateur efficace et à déterminer des prix de gros associés à la fourniture des services d'accès régulés. En 2017, l'IBPT a établi un cahier des charges visant la sélection d'un consultant afin d'assister l'IBPT dans le développement des modèles de coûts. Le développement du modèle de coûts « câble » débutera dès l'attribution de la mission. Le développement du modèle de coûts « FTTH » démarrera au plus tôt deux mois après l'attribution de la mission (KPI à déterminer).</p> <p>À l'occasion de cet exercice, l'IBPT modifiera éventuellement les tarifs wholesale imposés par les opérateurs PSM (également selon le résultat de l'analyse de marché pertinente).</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Mise en consultation du modèle câble. Finalisation du modèle câble. Consultation relative aux tarifs de gros. (dans l'hypothèse selon laquelle une telle décision serait rendue nécessaire suite à l'exercice de modélisation des coûts) | Q2 Q4 Q4 |
| BUDGET 2018 | |
| Budget externe prévu. | |

| Axe stratégique 1 « Concurrence » | |
|--|---|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| C/1/2018/10 Détermination du coût moyen pondéré du capital (« WACC ») | Marché Télécoms & Médias |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>Les tarifs régulés pour les offres de gros sont généralement basés sur des modèles de coûts. À cet effet, le cadre réglementaire belge et européen définit qu'il faut tenir compte d'une compensation équitable du capital investi par les opérateurs fixes et mobiles. La dernière décision prise à ce sujet par l'IBPT date du 26 février 2015. Aujourd'hui, l'IBPT souhaite procéder à une révision du WACC.</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Consultation nationale Consultation de l'Autorité belge de la concurrence Consultation des régulateurs médias Notification à la Commission européenne Adoption de la décision définitive | Q2 Q2 Q3 Q3 Q4 |
| BUDGET 2018 | |
| Budget externe prévu. | |

| Axe stratégique 1 « Concurrence » | |
|--|---|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| C/2/2018/01 Rapport sur le contrôle en Belgique du Règlement « Neutralité de l'internet » | Marché Télécoms & Médias, Consommateurs |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>L'article 5.1 du Règlement (UE) 2015/2120 du 25 novembre 2015 établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert et modifiant la Directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques et le Règlement (UE) n° 531/2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union requiert que les autorités réglementaires nationales publient tous les ans des rapports sur la surveillance qu'elles exercent sur ce règlement et sur leurs constatations. Les ARN remettent ces rapports à la Commission et à l'ORECE.</p> <p>Conformément aux Lignes directrices de l'ORECE pour la mise en œuvre par les régulateurs nationaux de règles européennes en matière de neutralité de l'internet, ce premier rapport couvrira la période du 1^{er} mai 2017 au 30 avril 2018 et sera transmis pour le 30 juin 2018.</p> <p>Le CSA, le VRM et le Medienrat seront invités à modifier et/ou compléter le projet. L'IBPT organisera son contrôle et partagera ses résultats, notamment en partant des plaintes qu'il a reçues au cours de la période concernée et des développements sur le marché.</p> <p>Les facteurs critiques de succès sont des plaintes suffisamment claires et étayées concernant les éventuelles violations des dispositions du règlement et une vision commune au sein de la CRC sur le contrôle du règlement.</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Publication d'un rapport sur le contrôle par les régulateurs du Règlement (UE) 2015/2120 et leurs constatations. | Q2 |
| BUDGET 2018 | |
| Pas de budget externe prévu. | |



| Axe stratégique 1 « Concurrence » | |
|---|----------------------------------|
| Axe stratégique 1 « L'innovation » | |
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| C/2/2018/02 Soutenir le marché de l'e-commerce depuis une perspective postale | Marché postal |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>À la suite de l'étude de KPMG commandée par l'IBPT concernant la livraison de colis dans le cadre de l'e-commerce en Belgique, l'IBPT a organisé des workshops fin 2017 afin de dialoguer avec tous les intéressés concernant ces recommandations. Sur la base des contributions reçues par l'IBPT à l'occasion de ces workshops, l'IBPT a formulé un avis.</p> <p>L'IBPT souhaite s'engager, dans le cadre de ses compétences, à contribuer au mouvement de rattrapage en cours au sein de l'e-commerce en Belgique. Continuer de miser sur l'amélioration des connaissances du marché, supprimer les obstacles sur le marché, ainsi que contribuer à l'information des utilisateurs et consommateurs sur le fonctionnement du marché sont autant de moyens d'y parvenir.</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Concertation avec les différents intéressés pour informer le consommateur Communication d'informations utiles et liées à l'e-commerce pour le consommateur Analyse de la performance et de la qualité de l'outil de cartographie en ligne sur le site Internet de l'IBPT Concertation avec les parties prenantes concernant la modification de l'arrêté ministériel relatif aux boîtes aux lettres Rédaction de l'arrêté ministériel relatif aux boîtes aux lettres Suivi et implémentation de la réglementation européenne sur les colis transfrontières | Q1 Q2 Q4 Q1 Q2 Q3 |
| BUDGET 2018 | |
| Pas de budget externe prévu. | |

2.3 Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

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

| Axe stratégique 2 « Utilisateurs » | |
|---|---|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| G/1/2018/01 Comparaison tarifaire nationale des services de communications électroniques | Consommateurs |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>Depuis 2013, l'IBPT a publié annuellement une comparaison tarifaire nationale du coût mensuel moyen d'un certain nombre de services de communications électroniques sur la base de profils de consommation types.</p> <p>Pour chacun des profils définis par l'IBPT, un graphe correspondant compare le plan tarifaire le moins cher de maximum quinze opérateurs ou fournisseurs de services (MVNO) permettant au minimum d'y répondre. Les résultats présentés reflètent la situation du marché au moment de la « photographie » sur la base des plans tarifaires activés dans le simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be, avec et sans l'effet des promotions.</p> <p>Cet exercice a pour objectif d'améliorer la lisibilité, la compréhension et la comparaison des offres de télécommunications disponibles sur le marché résidentiel belge pour des profils donnés pour un large public et donc d'améliorer la transparence globale du marché. L'IBPT effectuera une comparaison nationale de ce type en 2018.</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Une comparaison sera effectuée en 2018. | Le timing n'est pas indiqué à l'avance pour ce projet |
| BUDGET 2018 | |
| Pas de budget externe prévu. | |

| Axe stratégique 2 « Utilisateurs » | |
|--|----------------------|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| G/1/2018/02 Comparateur tarifaire des services de communications électroniques | Consommateurs, IT |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>Le simulateur tarifaire est un outil informatique qui permet aux consommateurs de comparer les tarifs des différents services et opérateurs de communications électroniques actifs sur le marché résidentiel belge afin de déterminer l'offre qui correspond le mieux à leur consommation réelle. Les opérateurs doivent encoder leurs plans tarifaires qui sont validés par l'IBPT avant publication sur le site. Le simulateur compte actuellement, pour l'ensemble de ses quatre modules (fixe, mobile, Internet, packs), environ 300 plans tarifaires actifs.</p> <p>Opérationnel depuis 2009, le simulateur a été développé et est maintenu à jour par un consultant. Cet outil fait constamment l'objet 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 à l'appel d'offres lancé par l'IBPT et l'attribution du marché en juin 2017, il est prévu que le nouvel outil ait une mise en service opérationnelle au cours de l'année 2019.</p> <p>En vue d'en faciliter encore l'utilisation, un projet centré sur une automatisation du transfert des données vers le comparateur tarifaire est lancé en 2018 permettant, à terme, aux utilisateurs de services de télécommunications d'obtenir de façon automatisée ses données réelles de consommation en provenance de son (ses) opérateur(s).</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Lien automatique entre le profil de consommation et l'application électronique de comparaison tarifaire sur le site Internet de l'Institut via une URL mise à disposition par les opérateurs | Q2 |
| BUDGET 2018 | |
| Budget externe prévu. | |

| Axe stratégique 2 « Utilisateurs » | |
|---|----------------------|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| G/1/2018/03 Baromètre de qualité des services de communications électroniques | Consommateurs |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>Concernant la qualité des services, l'IBPT publie un baromètre de la qualité, avec différents indicateurs décrivant les performances de plusieurs fournisseurs. Le baromètre renseigne le consommateur sur les délais de raccordement et de mise en service, la levée des pannes et dérangements, le nombre de plaintes relatives à la facturation, la qualité des services de téléphonie mobile et l'efficacité des services d'assistance clientèle. Ainsi, en comparant les valeurs de ces indicateurs, le consommateur peut évaluer la performance des fournisseurs et se forger sa propre idée au sujet de la qualité de service qu'ils proposent.</p> <p>L'IBPT continuera à mettre à jour périodiquement les indicateurs de qualité sur son site Internet. Il réfléchira à une manière de mettre davantage en valeur les résultats du baromètre sur son site Internet.</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Mise à jour semestrielle du baromètre. | Q1 et Q3 |
| BUDGET 2018 | |
| Pas de budget externe prévu. | |

| Axe stratégique 2 « Utilisateurs » | |
|--|--|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| G/1/2018/04 Contrôle du respect des articles 122 et 123 LCE | Consommateurs |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>En 2014, l'IBPT a évalué auprès des opérateurs le respect concret des articles 122 et 123 LCE en matière de traitement des données de localisation et de trafic. L'IBPT a publié un rapport à ce sujet et a également attiré concrètement l'attention d'une série d'opérateurs en 2015 sur certaines pratiques qui posent question au niveau de la conformité avec les articles de loi en question. Les points problématiques concernaient la fourniture d'informations aux consommateurs et la nécessité d'autorisation préalable dans le traitement des données de localisation et de trafic à des fins de marketing.</p> <p>Le traitement des données de localisation et de trafic a entre-temps gagné en intérêt pour la société, ce qui fait qu'un contrôle du respect des obligations d'information et des exigences en matière d'autorisation qu'imposent les articles 122 et 123 LCE est pertinent.</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| <p>Examen des conditions générales et des éventuelles autres conditions contractuelles concernant le traitement des données de localisation et de trafic des utilisateurs finals.</p> <p>Analyse des résultats du contrôle.</p> <p>Publication du rapport de contrôle et des éventuelles mesures.</p> | <p>Q1</p> <p>Q2</p> <p>Q3</p> |
| BUDGET 2018 | |
| Pas de budget externe prévu. | |

| Axe stratégique 2 « Utilisateurs » | |
|--|--|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| G/1/2018/05 Enquête sur la perception du fonctionnement du marché des communications électroniques | Consommateurs |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>Depuis 2012, l'IBPT confie à un consultant extérieur la réalisation d'une enquête grand public annuelle sur la perception que les utilisateurs ont du fonctionnement du marché des communications électroniques. Cette enquête menée auprès d'un échantillon représentatif de la population permet de connaître les comportements des utilisateurs sur le marché, de constater les éventuelles évolutions ainsi que la connaissance que les utilisateurs ont des outils mis à leur disposition pour faciliter leurs choix de services et d'opérateurs. Dans la mesure du possible, les résultats sont comparés à ceux obtenus chaque année depuis 2012.</p> <p>L'enquête a été confiée à l'Université catholique de Louvain de 2012 à 2014, à la société De Maertelaere (M.A .S.) de 2015 à 2017 et sera effectuée par la société Profacts pour les années 2018 à 2020.</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Enquête 2018. Analyse des résultats. Présentation des résultats et information de la presse. Évaluation des évolutions. | Q1 Q2 Q3 Q4 |
| BUDGET 2018 | |
| Budget externe prévu. | |

| Axe stratégique 2 « Utilisateurs » | |
|---|----------------------|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| G/1/2018/06 Contrôle du service universel | Consommateurs |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>L'article 103 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « LCE ») charge l'IBPT du contrôle de l'exécution du service universel aux conditions techniques et tarifaires fixées dans l'annexe à la LCE. À cette occasion, l'IBPT doit présenter un rapport annuel au ministre concernant d'éventuelles adaptations des obligations de service universel.</p> <p>En outre, à la suite de la suppression des obligations de service universel sur le plan des annuaires téléphoniques, des services de renseignements téléphoniques et des téléphones publics, l'IBPT est tenu d'effectuer un contrôle spécifique pour vérifier l'éventuel impact néfaste de cette évolution auprès des consommateurs.</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Rédaction du rapport de contrôle avec suggestions éventuelles de modifications législatives au ministre | Q4 |
| BUDGET 2018 | |
| Pas de budget externe prévu. | |

| Axe stratégique 2 « Utilisateurs » | |
|--|----------------------|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| G/1/2018/07 Réforme des tarifs sociaux | Consommateurs |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>Réforme du contenu et du financement des tarifs sociaux à la suite :</p> <ul style="list-style-type: none"> - du recours en annulation introduit auprès de la Cour constitutionnelle par les opérateurs Base et Mobistar contre les dispositions de la loi du 10 juillet 2012 les obligeant à accorder des réductions sociales sur la téléphonie fixe, la téléphonie mobile et l'accès à Internet ainsi qu'à les financer. La Cour constitutionnelle a jugé dans son arrêt du 3 février 2016 que l'article 51 de la loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques doit être annulé, en ce qu'il inclut dans le régime de compensation pour la composante sociale du service universel pour les communications électroniques les opérateurs offrant un service de communications électroniques accessible au public pour leurs services de communications mobiles et d'abonnements Internet mobile. - des travaux du gouvernement liés à l'attribution automatique de droits sociaux en ce qui concerne le tarif social en matière de communications électroniques. On analyse comment automatiser davantage les tarifs sociaux dans le secteur des télécoms, en utilisant la base de données tampon, notamment pour supprimer la fracture numérique. CSF : contribution cabinet – avis parties prenantes (BCSS, organisations de lutte contre la pauvreté...). <p><u>Procédure à suivre :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyser les catégories automatisables de bénéficiaires notamment à l'aide de la BCSS. • Négociations de propositions concrètes de modification de la loi avec le cabinet - adaptation suite aux GT inter cabinets. • Suivi du travail législatif (rédaction de l'analyse d'impact, note au Conseil des ministres, demande d'avis IF, adaptation à l'avis du Conseil d'État, adaptation aux négociations parlementaires, fourniture publication). • Développement du processus d'automatisation (à l'aide de Smals). • Informations aux parties prenantes – adaptation des systèmes internes – formation du service STTS. | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Le projet ne peut débuter qu'après la demande du ministre compétent. | |
| BUDGET 2018 | |
| | |

Budget externe prévu.

| Axe stratégique 2 « Utilisateurs » | |
|--|----------------------|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| G/1/2018/08 Aperçu en ligne des points poste | Marché postal |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>Le secteur postal connaît, via le segment croissant des colis et de l'express, un nombre toujours plus important d'opérateurs avec des points poste pour la levée et l'envoi de colis. Chacune de ces entreprises offre sur son propre site Internet un aperçu de ses points. Toutefois, l'on déplore l'absence d'un aperçu général du marché.</p> <p>L'IBPT souhaite combler cette lacune et fournir au grand public un aperçu du large réseau belge de points poste et du point le plus proche en particulier. Cette augmentation de la transparence a également un effet stimulant, en continuant d'abaisser le seuil des services postaux l'on stimule leur utilisation. L'objectif de l'IBPT est de vérifier en 2018 si cet outil en ligne est suffisamment performant et, si nécessaire, d'effectuer des optimisations.</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Analyse de la performance et de la qualité de l'outil en ligne. Élaboration d'optimisations éventuelles. | Q2 Q4 |
| BUDGET 2018 | |
| Pas de budget externe prévu. | |

| Axe stratégique 2 « Utilisateurs » | |
|--|----------------------|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| G/1/2018/09 Révision de la réglementation secondaire à la lumière de la nouvelle loi postale et des évolutions dans le secteur | Marché postal |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>Les principales dispositions légales concernant le secteur postal figurant dans le titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques ont été refondues dans un projet de loi postale qui sera bientôt soumis à la Chambre des Représentants. L'adoption de la nouvelle loi postale nécessitera une modification du cadre réglementaire secondaire afin d'adapter le contenu des dispositions des arrêtés royaux et ministériels pris en exécution du titre IV au nouveau contexte législatif.</p> <p>Pour rappel, les principaux textes mettant en œuvre ce Titre IV sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'arrêté royal du 24 avril 2014 portant réglementation du service postal ; - l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques ; - l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application les articles 142, § 4, 144quater, § 3, 148sexies, § 1^{er}, 1^o et 148septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et déterminant les plafonds des dommages et intérêts dus par les prestataires des services postaux en cas de responsabilité extracontractuelle de la perte, du vol, de l'avarie et/ou du retard d'un envoi postal au cours de l'exécution d'un service postal effectué dans le cadre d'un service public ; - l'arrêté royal du 25 avril 2014 relatif à la comptabilité analytique du prestataire du service universel postal ; - l'arrêté ministériel du 20 avril 2007 portant réglementation des boîtes aux lettres particulières. <p>Par ailleurs, la modification de la réglementation secondaire nécessitée par l'adoption de la nouvelle loi postale sera aussi l'occasion d'adapter son contenu aux récentes évolutions technologiques.</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Finalisation des projets d'arrêtés sur la base du résultat des discussions avec les différents intervenants. | Q3 |
| BUDGET 2018 | |
| | |

Pas de budget externe prévu.

| Axe stratégique 2 « Utilisateurs » | |
|---|-------------------------------------|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| G/1/2018/10 Contrôle de l'enquête de satisfaction de la clientèle de bpost | Marché postal |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>bpost réalise annuellement, sous le contrôle de l'IBPT, une enquête de satisfaction de la clientèle, comme défini à l'article 38 du sixième contrat de gestion. Les résultats sont soumis à l'IBPT. En outre, un plan d'action est établi tous les ans concernant les points qui, selon les résultats mesurés, sont susceptibles d'être améliorés.</p> <p>La concrétisation de ces résultats dépend de plusieurs facteurs critiques de succès, comme la réception dans les temps du rapport de bpost et d'éventuelles remarques de l'IBPT concernant ce rapport.</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Analyse relative au contrôle de l'enquête de satisfaction de la clientèle de bpost Rédaction de l'avis portant sur l'enquête de satisfaction de la clientèle de bpost Publication de cet avis | Q3 Q4 Q4 |
| BUDGET 2018 | |
| Pas de budget externe prévu. | |

| Axe stratégique 2 « Utilisateurs » | |
|--|-------------------------------------|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| G/1/2018/11 « Compliance audit » relatif aux instruments de mesure pour la fixation des délais d'envoi. | Marché postal |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>Le cinquième contrat de gestion et la législation secondaire stipulent que le respect des délais d'acheminement est mesuré, sous le contrôle de l'IBPT, selon la norme CEN EN 138504 pour les envois prioritaires, d'une part, et selon la norme EN 145085 pour les envois non prioritaires, d'autre part.</p> <p>L'audit vérifiera la conformité du système de mesure aux dispositions des normes européennes EN 13850 et EN 14508. De plus, l'étude « real mail » fera également l'objet d'une vérification. Il s'agit d'une analyse des flux postaux réels et de leurs caractéristiques visant à garantir que l'échantillon sous-jacent s'approche le plus possible de la réalité.</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Publication de l'appel d'offres Attribution du marché Remise du rapport final | Q1 Q2 Q4 |
| BUDGET 2018 | |
| Budget externe prévu. | |

| Axe stratégique 2 « Utilisateurs » | |
|--|-------------------------------------|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| G/1/2018/12 Contrôle des prix des produits appartenant au service universel postal | Marché postal |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>Les prix des services postaux offerts par bpost qui appartiennent au service universel doivent être abordables, orientés sur les coûts, non-discriminatoires et transparents 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, sur la base de la législation en vigueur, 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 2019 dans le cas où bpost proposerait une augmentation tarifaire.</p> <p>Le contrôle ex ante du « panier du petit utilisateur » aujourd'hui se fait en ce qui concerne l'abordabilité via un mécanisme de réglementation des prix (price cap system) mais les principes tarifaires généraux doivent également être contrôlés (l'orientation sur les coûts, la non-discrimination et la transparence).</p> <p>Pour les autres services postaux universels offerts par bpost, l'IBPT vérifie les principes tarifaires généraux plutôt sur une base ad hoc, bien que ces tarifs soient contrôlés en permanence. L'obtention de ces résultats dépend de divers facteurs critiques de succès, comme la réception dans les temps de la demande de bpost avant le 1^{er} septembre, le temps nécessaire pour contrôler les principes tarifaires et la finalisation du cadre réglementaire.</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Analyse relative au contrôle des tarifs du panier des petits utilisateurs et des autres services universels Projet de décision relatif à l'application d'un « price cap » et aux prescriptions légales pour les tarifs des petits utilisateurs en 2019 Publication de cette décision | Q3 Q3 Q4 |
| BUDGET 2018 | |
| Budget extérieur prévu. | |

| Axe stratégique 2 « Utilisateurs » | |
|--|--|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| G/1/2018/13 Contrôle du respect du 6^e contrat de gestion entre l'État et bpost | Marché postal |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>L'IBPT est chargé par l'article 14, § 1^{er}, 6^o, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut de l'IBPT d'une mission générale de contrôle du respect du contrat de gestion entre l'État et bpost.</p> <p>Les tâches suivantes reprises dans le contrat de gestion doivent notamment être contrôlées : l'accessibilité et la continuité des points de service postal, les heures d'ouverture, les temps d'attente aux guichets, l'interaction avec les clients, etc.</p> <p>L'IBPT désignera un consultant externe afin de garantir le fondement scientifique du contrôle.</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Analyse des problèmes éventuels concernant les tâches reprises dans le contrat de gestion Attribution du marché (aide statistiques) Contrôle du contrat de gestion Publication d'une communication concernant le contrôle | Q1 Q1 Q3 Q4 |
| BUDGET 2018 | |
| Budget externe prévu. | |

| Axe stratégique 2 « Utilisateurs » | |
|--|--|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| G/1/2018/14 Actualisation des interfaces radio en application des exigences de la Directive 2014/53 (Radio Equipment Directive - RED) | Attributions |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>Les interfaces radio informent les acteurs souhaitant commercialiser des équipements radio en Belgique des normes techniques en vigueur. Elles indiquent également lorsqu'une autorisation auprès de l'IBPT est exigée.</p> <p>La mise en œuvre de la Directive RED impose l'importation des interfaces dans la base de données EFIS de la CEPT qui sert maintenant de référence. Cette importation précise un certain format spécifique pour ces interfaces à respecter.</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Approbation par le Conseil - Publication de la consultation - Publication des interfaces : <ul style="list-style-type: none"> - Interfaces C (maritime) ; - Interfaces E (faisceaux hertziens) ; - Interfaces I (systèmes de transport intelligent) ; - Interfaces K (systèmes par satellites). | Q1 Q2 Q3 Q4 |
| BUDGET 2018 | |
| Pas de budget externe prévu. | |

| Axe stratégique 2 « Utilisateurs » | |
|---|----------------------|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| G/2/2018/01 Améliorer la transparence quant à la qualité des réseaux mobiles | Consommateurs |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>Les cartes de couverture mobile que l'IBPT publie à ce jour indiquent qu'environ 100 % du territoire est couvert par au moins un réseau 3G et 4G en Belgique. Les cartes traduisent la possibilité, en un point donné, de bénéficier des services de radiotéléphonie mobile (voix et SMS) ou celui de données, à l'extérieur des bâtiments. Depuis leur publication, les cartes mobiles ont fait l'objet de certaines critiques de la part de citoyens, de bourgmestres et de parlementaires. Les critiques portent sur le fait qu'elles ne refléteraient que de manière imparfaite l'expérience des utilisateurs. Les cartes indiquent par exemple à certains endroits la présence d'une couverture, alors que les citoyens ne parviennent pas toujours à passer des appels ou à télécharger des données. Dans ces conditions, afin de représenter plus fidèlement l'expérience des utilisateurs, l'IBPT a décidé de publier des cartes de couverture comprenant des informations plus complètes, tout en précisant le choix des parcours de tests, en diminuant le nombre de mises à jour et en simplifiant la méthode de validation. Concrètement, les cartes devront afficher trois niveaux de qualité. À la place des points bleus actuellement affichés, la carte comportera trois teintes de bleu correspondant à trois niveaux de qualité (qualité de base, bonne qualité et très bonne qualité).</p> <p>Les cartes fixes ont quant à elles permis de répondre au besoin de visibilité par rapport à la couverture en haut débit en Belgique, notamment au regard des objectifs européens et belges en la matière. Elles ont aussi été utilisées pour définir les modalités de l'allègement possible de la régulation dans les zones blanches et grises du territoire. Pour calculer la couverture globale au sein d'un secteur statistique, l'IBPT utilise une méthode d'agrégation (maximum de la couverture des opérateurs présents dans la zone). Cette méthode est cependant conservatrice et a pour conséquence de sous-estimer la couverture réelle. De ce fait, le taux de couverture global calculé par l'IBPT (95,5 %) est actuellement inférieur au taux de couverture calculé au niveau européen (98,9 %). Afin de limiter ce problème de précision, l'IBPT considère qu'il est nécessaire d'avancer vers la réalisation de l'objectif initial, qui était de visualiser les cartes fixes avec le même niveau de granularité que les cartes mobiles, c'est-à-dire au niveau des pixels.</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Publication des premières cartes mobiles avec plusieurs niveaux de qualité. Publication de la carte fixe au niveau des pixels de 200 m sur 200 m. | Q2 Q2 |

BUDGET 2018

Pas de budget externe prévu.

| Axe stratégique 2 « Utilisateurs » | |
|--|----------------------|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| G/2/2018/02 Améliorer la transparence quant à la qualité des réseaux mobiles | Consommateurs |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>Publier une cartographie de la disponibilité des réseaux est une première étape importante pour atteindre un bon niveau de transparence sur la qualité des réseaux. De par leur mode de construction, les cartes illustrant la présence d'un signal sont toutefois de nature binaire, dans la mesure où elles se contentent d'indiquer la disponibilité d'un signal. Or, la qualité du service sur un point donné dépend de plusieurs paramètres (éloignement de l'antenne, qualité du terminal mobile, présence de perturbations, charge du réseau, le fait d'être à l'intérieur d'un bâtiment, pannes, etc.) qui ne sont pas toujours reflétés dans les cartes.</p> <p>La publication de cartes précises avec plusieurs niveaux de qualité représentera une avancée en ce qui concerne le caractère fiable des informations publiées sur les cartes. L'obtention d'informations sur la qualité de l'expérience du consommateur sur le terrain reste également souhaitable, en complément, afin d'avoir une image la plus proche de la réalité.</p> <p>Pour avoir une image plus conforme à l'expérience réelle sur le terrain, l'IBPT a donc décidé de lancer une campagne de crowdsourcing et de drive test. La mission de consultance pour le crowdsourcing débutera fin 2017. Elle visera à établir un protocole de mesures et à développer une suite de solutions comprenant une application mobile, un outil de test des connexions fixes, une interface de visualisation et une carte visualisant les résultats. L'application sera lancée dans un premier temps au sein des zones blanches du territoire. En parallèle, l'IBPT entend lancer un appel d'offres pour effectuer les drive tests.</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Établissement du protocole de mesures pour le crowdsourcing. Sélection d'un consultant pour les campagnes de drive tests. Lancement de l'application mobile dans les zones blanches. Publication des résultats des drive tests. | Q1 Q2 Q3 Q3 |
| BUDGET 2018 | |
| Budget externe prévu. | |

| Axe stratégique 2 « Utilisateurs » | |
|--|----------------------|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| G/2/2018/03 Projet pilote « zones blanches » | Consommateurs |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>La Belgique est en phase de remplir les objectifs de l'agenda numérique européen. Ces objectifs consistent à avoir, d'ici 2020, une couverture de 100 % en 30 Mbps et 50 % des ménages souscrivant à une connexion d'au moins 100 Mbps. Pour atteindre l'objectif de 100 % de couverture en 30 Mbps, la Belgique doit néanmoins encore s'assurer que les citoyens des communes les plus rurales puissent eux aussi bénéficier d'ici 2020 d'un accès à un réseau d'accès de nouvelle génération.</p> <p>La publication de cartes de couverture précises est une première étape pour délimiter précisément l'ampleur du problème. Le lancement d'une application mobile et de drive tests pour mesurer la qualité de l'expérience est également un pas en ce sens. L'IBPT a également proposé une adaptation de la réglementation afin de favoriser les investissements dans les zones blanches et grises du territoire. Des mesures en vue de réduire les coûts du déploiement des réseaux sont également en cours d'implémentation. À côté de ces initiatives, Proximus a par ailleurs annoncé le déploiement national de sa solution Tessares combinant les réseaux fixe et mobile afin d'offrir plus de débit. D'autres initiatives au niveau européen sont également les attendues.</p> <p>L'IBPT entend jouer un rôle constructif et apporter son expertise lorsqu'elle s'avère nécessaire, pour contribuer à résorber le manque de connectivité dans les zones blanches.</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Soutien technique aux responsables politiques. Propositions de solutions. | Q4 Q4 |
| BUDGET 2018 | |
| Pas de budget externe prévu. | |

| Axe stratégique 2 « Utilisateurs » | |
|--|------------------------|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| G/2/2018/04 Inspection des Infrastructures critiques des opérateurs | NetSec |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>Le service d'inspection effectue des contrôles en exécution de la loi du 1^{er} juillet 2011 relative à la sécurité et la protection des infrastructures critiques dans le secteur des communications électroniques. Concrètement, cela signifie vérifier si :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'exploitant a désigné un point de contact pour la sécurité et si les coordonnées communiquées au service d'inspection sont à jour ; - le plan de sécurité de l'exploitant (P.S.E.) satisfait au contenu minimal imposé par et en vertu de la loi ; - les mesures de sécurité internes telles que décrites dans le P.S.E. sont effectivement exécutées ; - les exercices sont effectués dans les délais prévus ; - l'exploitant respecte toute autre obligation qui lui est imposée éventuellement en vertu de la loi. <p>En outre, le service d'inspection assume d'autres tâches liées à la sécurité des infrastructures critiques : prise de connaissance des notifications liées à la menace communiquées par l'OCAM, communication aux parties prenantes, concertation.</p> <p>Les missions d'inspection suivront une approche en plusieurs phases :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fixer les objectifs, la portée et les critères de l'inspection, déterminer la faisabilité du contrôle et préparer le contrôle. 2. Vérifier si le plan de sécurité répond au contenu minimum imposé par et en vertu de la loi, et si les mesures de sécurité internes telles que décrites dans le P.S.E. sont effectivement exécutées. 3. Préparer les documents de travail en préparation du programme d'inspection. 4. Effectuer les inspections et rédiger le rapport d'inspection, le faire approuver et le diffuser. Évaluer ensuite le plan d'action que l'exploitant doit rédiger en cas de manquements. Formuler des recommandations claires et les transmettre à l'exploitant. 5. Enfin, suivre l'exploitant pour vérifier s'il exécute ou non le plan d'action et les recommandations. | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Préparation du contrôle, analyse des P.S.E. Effectuer les inspections, rédiger le rapport d'inspection, le plan d'action et les recommandations. | Q2 Q4 |

BUDGET 2018

Pas de budget externe prévu.

| Axe stratégique 2 « Utilisateurs » | |
|--|---|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| G/2/2018/05 Notification par les opérateurs d'incidents de sécurité | NetSec |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>Sur la base de l'article 114/2 et de l'article 114/1, § 2, première phrase, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'IBPT fixe par une décision (01/04/2014) des instructions contraignantes quant à l'obligation pour les opérateurs de notifier sans délai à l'IBPT toute atteinte à la sécurité ou perte d'intégrité ayant eu un impact significatif sur le fonctionnement des réseaux ou des services.</p> <p>Élaboration d'une décision de l'IBPT permettant une révision des seuils de notifications d'incidents. Sur base de ces nouveaux seuils, réalisation de deux exercices mettant en œuvre les opérateurs afin de vérifier les différentes procédures préparées dans le cadre de la gestion sectorielle des incidents.</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Décision sur les seuils de notification. Exercices 1 et 2. Évaluation, recommandations. | Q1 Q3, Q4 Q4 |
| BUDGET 2018 | |
| Pas de budget externe prévu. | |

| Axe stratégique 2 « Utilisateurs » | |
|--|-------------------------------------|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| G/2/2018/06 Améliorer la qualité de la couverture des réseaux mobiles aux frontières | Contrôle |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>Cet objectif opérationnel doit garantir une plus grande transparence quant à la couverture des réseaux d'accès mobile, l'identification des zones blanches dans les zones frontalières et l'amélioration de l'accès à l'internet à large bande. Ce projet est réalisé avec nos collègues de l'ILR.</p> <p>Le projet consiste en trois piliers :</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) mise en place d'une méthodologie de mesures en collaboration avec l'ILR (réalisé en 2017) ; (ii) l'identification des problèmes de couverture transfrontalière ; (iii) la préparation de recommandations vers les opérateurs et autorités. <p>L'objectif est triple :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transfert de connaissances entre les équipes de l'ILR et l'IBPT : cet objectif a été rempli en 2017 ; - Amélioration de la qualité des réseaux mobiles dans les zones frontalières ; - Recommandations. | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Rapport et analyse des résultats des mesures « roaming » Recommandations vers les opérateurs mobiles Nouvelles mesures de qualité sur le terrain et analyse des résultats | Q2 Q3 Q4 |
| BUDGET 2018 | |
| Pas de budget externe prévu. | |

| Axe stratégique 2 « Utilisateurs » | |
|--|----------------------|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| G/2/2018/07 Recherche et résolution de perturbations affectant le fonctionnement des réseaux des opérateurs mobiles et des radars météo | Contrôle |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>Tout citoyen ou société qui utilise des appareils de radiocommunications peut s'adresser au service contrôle de l'IBPT pour signaler une perturbation radioélectrique dont il serait victime. Les techniciens du service national du contrôle du spectre (NCS) se rendent alors sur place, identifient l'origine de la perturbation et prennent les mesures nécessaires afin d'éliminer celle-ci.</p> <p>En 2017, le NCS a traité une dizaine cas de perturbations.</p> <p>Les sources et les victimes de ces perturbations sont nombreuses et variées. Néanmoins, depuis plusieurs années, l'IBPT constate deux services particulièrement soumis à des cas de brouillages préjudiciables :</p> <p>Les opérateurs mobiles. Les sources principales sont connues : l'utilisation des téléphones sans fil dit « DECT 6.0 », destinés au marché américain mais qui utilisent les bandes de fréquences destinées en Europe aux opérateurs mobiles. Dans une moindre mesure, les brouillages proviennent également de systèmes « répéteurs » installés sans le consentement des opérateurs.</p> <p>Les radars météo. Les brouillages proviennent de systèmes « WLAN » 5 GHz qui utilisent les mêmes bandes de fréquences que celles utilisées par les radars permettant d'établir les prévisions météo.</p> <p>Outre la recherche et la mise hors service des sources de perturbation, l'IBPT mènera des campagnes de sensibilisation auprès des utilisateurs potentiels, des campagnes de contrôle ciblées dans les points de vente ainsi que des mesures techniques sur des échantillons afin de vérifier si les prescriptions techniques sont respectées.</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Prise en charge de 100 % des plaintes des opérateurs mobiles. Prise en charge de 100 % des plaintes des opérateurs de radars météo. Contrôle de points de vente. | Q4 Q4 Q4 |

| | |
|----------------------------------|----|
| Tests techniques de modems WLAN. | Q4 |
| BUDGET 2018 | |
| Pas de budget externe prévu. | |

| Axe stratégique 3 «Ressources rares» | |
|--|---------------------------------------|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| S/1/2018/01 Adaptation du plan de numérotation aux évolutions sur le long terme sur le marché | Cellule stratégique, Ressources rares |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>Les plans de numérotation doivent être constamment évalués et adaptés pour stimuler l'innovation sur le marché des communications électroniques. L'IBPT collaborera activement avec toutes les autres autorités de régulation européennes, comme prévu dans le cadre réglementaire européen, pour faire converger le plus possible l'approche politique en matière de numérotation en Europe. En outre, la stratégie nationale ne peut plus être perçue indépendamment des choix faits au niveau international (hors Europe). D'autres étapes sont franchies sur le plan de l'utilisation extraterritoriale de ressources de numérotation, du rôle de la portabilité des numéros pour les nouvelles applications, du softSIM, de la lutte contre la fraude liée aux numéros et de l'eCall. En outre, l'IBPT suivra activement le degré de pénétration d'IPv6 – la Belgique faisant actuellement office de leader mondial – en particulier pour les réseaux mobiles. La réalisation des résultats dépend de divers facteurs critiques de succès, comme l'implication du secteur, l'urgence ou l'intervention d'autres instances.</p> <p>En outre, les dossiers de principe (qui ne relèvent pas de l'exploitation normale) seront traités comme ils se présentent, sur la base de la réglementation existante.</p> <p>CSF :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compatibilité des options sélectionnées avec la réglementation européenne et internationale (UIT...) ; 2. Choix stratégiques clairs au niveau politique. | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| La priorité sera donnée aux dossiers concrets qui se présentent dans le courant de l'année. | Q4 |
| Décision détermination du plan de numérotation en matière de communications IoT et eCall Publication AM « Connected Car et eCall » | Q1 Q3 |

BUDGET 2018

Pas de budget externe prévu.

| Axe stratégique 3 «Ressources rares» | |
|---|---|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| S/1/2018/02 La publication d'une communication concernant l'introduction de la 5G | Cellule stratégique, Ressources rares, Gestion du spectre |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>La communication de la Commission européenne concernant le « Plan d'action 5G » a prévu la bande 3,4-3,8 GHz comme bande pionnière pour l'introduction de la 5G en Europe. D'autres organisations, comme la CEPT et le RSPG, ont également adopté une position semblable.</p> <p>Il est essentiel pour la Belgique de s'y préparer via :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La rédaction d'une communication concernant les principales bandes de fréquences candidates pour l'introduction anticipée de la 5G en Belgique ; - Trouver un équilibre entre les intérêts des opérateurs existants dans cette bande et les intérêts d'autres acteurs intéressés ; - Le suivi des développements internationaux de la 5G dans cette bande (entre autres dans le cadre du RSPG et de la CEPT). | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| <p>La publication d'une communication concernant l'introduction de la 5G en Belgique.</p> <p>Ce document d'orientation comportera les étapes et scénarios nécessaires pour la mise à disposition de cette bande pour la 5G.</p> | Q1 |
| BUDGET 2018 | |
| Pas de budget externe prévu. | |

| Axe stratégique 3 «Ressources rares» | |
|---|-------------------------------------|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| S/1/2018/03 Refarming des bandes aéronautiques en 8,33 kHz | Attributions |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>La bande de fréquences entre 108 et 137 MHz est réservée à l'aéronautique pour les communications à courte et moyenne distance entre les pilotes et le personnel des stations au sol. Cette bande subit actuellement des mutations structurelles conformément à l'article 4.5 du Règlement d'exécution (UE) N° 1079/2012 de la Commission du 16 novembre 2012 en imposant des canaux de 8,33 kHz à la place des 25 kHz actuels.</p> <p>Deux phases majeures sont identifiées : la plupart des équipements devront être compatibles avec des émissions en 8,33 kHz dès le 1^{er} janvier 2018 la restructuration per se du plan de fréquences en canaux de 8,33 kHz sera effectuée en 2018 et finalisée au plus tard pour le 31 décembre 2018. Celle-ci impliquera le changement des licences des utilisateurs concernés.</p> <p>Par ailleurs, l'IBPT, en étroite collaboration avec la DGTA du SPF Mobilité et Transports, continuera sa politique de sensibilisation par rapport à ce refarming des bandes radio aéronautiques.</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Axe 1 : Définition d'un nouveau modèle de licence. Axe 2 : Renouvellement des licences et mise à jour des données administratives. Axe 3 : Mise en œuvre d'une politique de sensibilisation (portail, lettre d'information, contrôles, etc.). | Q1 Q2 Q3 |
| BUDGET 2018 | |
| Pas de budget externe prévu. | |

| Axe stratégique 3 «Ressources rares» | |
|--|--|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| S/1/2018/04 La préparation de la mise aux enchères des multibandes de fréquences | Cellule stratégique, Ressources rares, Gestion du spectre |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>La préparation de l'organisation de la mise aux enchères des licences pour les bandes de fréquences 2G et 3G, les bandes 700 MHz, la bande L et les bandes 3400-3800 MHz.</p> <p>Un facteur critique est la disponibilité dans les temps du cadre législatif (art. 30 LCE et les AR nécessaires). Sa publication est attendue pour la mi-2018. Sur la base d'un cahier des charges, un consultant externe sera désigné pour le soutien technique et opérationnel de la procédure de mise aux enchères.</p> <p>L'organisation de la mise aux enchères comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la publication d'un mémorandum d'information ; - l'appel aux candidats et le screening administratif de ceux-ci ; - l'organisation de la mise aux enchères ; - la délivrance des autorisations ; - La facturation des redevances uniques. | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| <p>L'organisation de la mise aux enchères :</p> <ul style="list-style-type: none"> - appel aux candidats ; - soumission des candidatures ; - mise à disposition et approbation du logiciel ; - mise(s) aux enchères. <p>La délivrance des autorisations est prévue pour le Q1 2019.</p> | <p>Q3 Q4 Q4 Q4</p> |
| BUDGET 2018 | |
| Budget externe prévu. | |

| Axe stratégique 4 « Fonctionnement efficace » | |
|---|----------------------|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| E/1/2018/01 Renouveau du site web de l'IBPT | Communication, IT |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>Deux publics différents visitent le site web de l'IBPT à la recherche d'informations : le grand public d'une part, et les opérateurs et autres utilisateurs professionnels d'autre part. L'IBPT postule que le visiteur professionnel a plus d'expérience pour accéder à la ressource recherchée ; en revanche, il importe de faciliter davantage l'accès à l'information pour le visiteur non professionnel. En effet, celui-ci a peut-être une vue incomplète des différents services que le site web de l'IBPT pourrait lui rendre. Les consommateurs doivent bénéficier dans une plus large mesure des activités de l'IBPT et le site peut les aider de manière concrète : quel opérateur choisir ? Peut-on comparer les offres ? Sur quels critères de qualité ? Comment obtenir tel certificat ou cette licence ? Où se trouvent les antennes ou les boîtes aux lettres ? Quels sont mes droits ?... Un visiteur non professionnel peut connaître une des facettes de l'IBPT sans avoir bien conscience des autres : il est donc nécessaire que la structure de l'information et l'ergonomie du site soient les plus accessibles possibles.</p> <p>Le service Communication va poursuivre les travaux menés depuis 2016 devant conduire à la réalisation pratique d'un site entièrement nouveau, tenant compte des obligations européennes, des bonnes pratiques et des standards appliqués par l'administration fédérale.</p> | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Travaux sur l'architecture de l'information, développements informatiques et tests. Finalisation des contenus. Mise en production. | Q2 Q3 Q4 |
| BUDGET 2018 | |
| Budget externe prévu. | |



| Axe stratégique 4 « Fonctionnement efficace » | |
|---|----------------------|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| E/1/2018/02 Service Maritime et service Aéronautique | Attributions |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>À l'instar et dans la continuité des actions prises dans le cadre du service Radioamateur, l'IBPT étendra son initiative d'améliorer la Customer experience des clients du service Maritime et du service Aéronautique pour l'octroi d'autorisations et la délivrance des reconnaissances d'aptitude.</p> <p>Trois axes sont identifiés :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Intégration du bureau digital pour le suivi administratif, incluant la documentation actuelle et future des processus opérationnels ; 2. Mise en ligne d'une plateforme pour faciliter l'introduction des demandes d'autorisations et d'examens pour les écoles de navigation ; 3. Anticipation et implémentation des modifications réglementaires (révision de l'AR 2009). | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| Axe 1 : Bureau numérique. Axe 2 : Plateforme en ligne (guichet électronique). Axe 3 : Modifications réglementaires. | Q4 Q4 Q4 |
| BUDGET 2018 | |
| Pas de budget externe prévu. | |

| Axe stratégique 4 « Fonctionnement efficace » | |
|---|---|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
| E/1/2018/03 Révision des examens radio maritimes | Attributions |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF | |
| <p>Dans le cadre du suivi des évolutions techniques, l'IBPT veut étendre son initiative de modernisation aux examens radio maritimes, notamment par la révision du règlement d'examen ainsi que celle des questions des examens destinées à la navigation de plaisance.</p> <p>Quatre axes sont clairement identifiés, avec un accent essentiellement porté sur les examens VHF et SRC, à savoir :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Consultation et participation active du secteur maritime et des centres de formation ; 2. Révision et actualisation des questions d'examen actuelles ; 3. Rédaction de nouvelles questions d'examen ; 4. Rédaction et publication d'un nouveau règlement d'examen. | |
| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
| <p>Axe 1 : Contribution du secteur. Axe 2 : Actualisation des questions actuelles. Axe 3 : Rédaction de nouvelles questions. Axe 4 : Simplifications et améliorations réglementaires.</p> | <p>Q1 Q2 Q3 Q4</p> |
| BUDGET 2018 | |
| Pas de budget externe prévu. | |

Axe stratégique 4 « Fonctionnement efficace »

| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICE |
|---|---------------------------|
| E/1/2018/04 Participation dans les organes de concertation nationale et internationale | Relations internationales |

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

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

- Points du programme de l'ORECE en 2018 : vu les évolutions au cours des 3 dernières années, l'accent est davantage mis sur le développement de VHCN, 5G et NN. Le PO contient les priorités stratégiques suivantes : Strategic Priority 1: Responding to connectivity challenges and to new conditions for access to high-capacity networks, Strategic Priority 2: Monitoring potential bottlenecks in the distribution of digital services; Strategic Priority 3: Enabling 5G and promoting innovation in network technologies; Strategic priority 4: Fostering a consistent approach of the net neutrality principles; Strategic priority 5: Exploring new ways to boost consumer empowerment;
- Programme de l'ERGP en 2017 : Étant donné que l'IBPT préside l'ERGP en 2018, une fiche spécifique a été rédigée à cet égard.

En octobre 2018, une conférence plénipotentiaire de l'Union internationale des télécommunications se tiendra à Dubaï. Au niveau fédéral, l'IBPT préparera cette réunion du plus haut niveau de l'UIT en collaboration avec le SPF Économie et le SPF Affaires étrangères. Au niveau européen, l'IBPT collaborera avec d'autres pays européens au sein du COM-UIT de la CEPT.

En 2018, l'IBPT continuera d'exercer son mandat de quatre ans (2017-2020) en tant que membre du Conseil d'administration de l'UPU, au sein duquel la Belgique a été élue lors de la 26^e réunion plénipotentiaire de l'Union postale universelle (UPU) à Istanbul en 2016. Ce faisant, l'IBPT peut contribuer et veiller à ce que les réformes nécessaires de l'UPU soient implémentées telles qu'approuvées par le Congrès et à ce que les intérêts de la Belgique et de l'Europe en général soient protégés. Ensuite, l'IBPT a été désigné avec le régulateur kényan par les membres du CA nouvellement élus comme coprésidents de la Commission 2 du Conseil d'administration, chargée de l'« USO, Regulatory Affairs and Postal Regulation ». En 2018, l'IBPT continuera de développer concrètement cette mission, de sorte que la Stratégie postale mondiale qui vise l'innovation, l'intégration et l'inclusion soit réalisée.

La même année, une réunion plénipotentiaire exceptionnelle de l'Union postale universelle (UPU) se tiendra du 3 septembre au 7 septembre 2018 inclus en Éthiopie (Addis Abeba). Le congrès exceptionnel de l'UPU rassemble les mandataires de plus de 190 États membres, dans le but de préparer les réformes urgentes de l'UPU

face aux nouveaux défis postaux. L'IBPT préparera ce Congrès en collaboration avec d'autres pays et en particulier avec les pays européens, de sorte que l'UPU puisse continuer à jouer son rôle important dans un environnement postal en constante évolution.

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

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

| INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) | INDICATION DU TIMING |
|---|---|
| <p>Préparation active des réunions plénières de l'IRG/l'ORECE</p> <p>La préparation active du Conseil d'administration de l'UPU et la participation active à celui-ci, ainsi que le développement concret, en tant que président de la Commission 2 du Conseil d'administration chargée de l'« USO, Regulatory Affairs and Postal Regulation »</p> <p>La préparation et la participation active à la réunion plénipotentiaire de l'UIT</p> <p>La préparation et la participation active à la réunion plénipotentiaire exceptionnelle de l'UPU</p> | <p>Q1, Q2, Q3 et Q4</p> <p>Q2 et Q4</p> <p>Q3</p> <p>Q4</p> |

BUDGET 2018

Pas de budget externe prévu.

Axe stratégique 4 « Fonctionnement efficace »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

E/1/2018/05 Présidence de l'ERGP 2018

Relations internationales

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

L'ERGP doit organiser la concertation, la coordination et la collaboration entre les ARN indépendantes des États membres, ainsi qu'entre ces instances et la Commission européenne, afin de consolider le marché intérieur des services postaux et de veiller à une application cohérente de la Directive 97/67/CE dans tous les États membres. L'ERGP est donc un organe de concertation et de discussion entre les régulateurs postaux et rend à cet égard des avis à la Commission européenne en matière de services postaux.

En 2018, l'IBPT présidera le groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux (ERGP). Le président de l'ERGP est responsable de la coordination de toutes les activités du groupe via l'organisation de deux réunions plénières avec les administrateurs des autorités réglementaires nationales (ARN) membres de l'organisation. Ces deux rencontres avec workshop interne/externe connexe seront présidées par l'IBPT et auront lieu à Oslo les 26 et 27 juin 2018, d'une part, et à Belgrade les 27 et 28 novembre 2018, d'autre part.

En vue de la préparation de ces réunions plénières, deux réunions préparatoires seront organisées sous la direction de l'IBPT en mai à Lisbonne et en octobre à Londres. De plus, l'IBPT dirigera trois réunions du groupe de pilotage avec les présidents des cinq groupes de travail et de la task force ainsi qu'avec les membres de la troïka (le président de l'ERGP sortant et le nouveau président de l'ERGP) afin de coordonner les activités de l'ERGP en interne.

Le programme de travail 2018 de l'ERGP établi en 2017 sous la direction de l'IBPT s'inscrit dans la « Midterm Strategy » de l'ERGP 2017-2019 qui a été construite autour de trois axes, à savoir : favoriser des services postaux universels durables ; promouvoir un marché intérieur des services postaux européen concurrentiel ; responsabiliser et protéger les utilisateurs finals.

Les 5 groupes de travail et 1 task force traitent les thèmes suivants :

« The regulatory needs of the postal sector » ; « Net cost calculation and compensation » ; « Technical assistance to the EC in developing the elements of the implementing Acts on the EC's proposal for a draft Regulation on cross-border parcels delivery » ; « The application of the principles of transparency, non-discrimination, proportionality established in the Postal Directive » ; « Measurement and allocation of delivery costs in the universal service postal network » ; « Quality of service, consumer protection and complaint handling » ; « Monitoring of market developments » ; « Implementing the Roadmap on ERGP efficiency ».

En 2018, l'IBPT, en collaboration avec le régulateur portugais ANACOM, dirigera le groupe de travail de l'ERGP « End-user satisfaction and monitoring of market outcomes », afin de pouvoir produire les deux livrables prévus dans le programme de travail 2018 de l'ERGP, à savoir « ERGP Report on the quality of service ».

consumer protection and complaint handling 2017 - an analysis of trends » et « ERGP Report on the main postal market developments ».

De plus, un Stakeholder Forum sera organisé pour la première fois en septembre 2018 à Bruxelles. À cette occasion, l'ERGP aura un échange interactif avec toutes les parties prenantes concernant un thème stratégique. En outre, l'IBPT se chargera de l'exécution du plan de communication 2018 de l'ERGP, en tant que nouvelle initiative de l'ERGP pour 2018.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

INDICATION DU TIMING

Préparation active de 2 réunions préparatoires et plénières
Préparation active de trois réunions du groupe de pilotage
Préparation active d'1 stakeholder forum

L'IBPT, en tant que président du GT ERGP « End-user satisfaction and monitoring of market outcomes » coordonnera deux rapports, à savoir « ERGP Report on the quality of service, consumer protection and complaint handling 2017-an analysis of trends » et « ERGP Report on the main postal market developments »

Q2 et Q4
Q1, Q2 et Q4
Q3
Q4

BUDGET 2018

Pas de budget externe prévu.

| Axe stratégique 4 « Fonctionnement efficace » | |
|---|----------|
| OBJECTIF OPÉRATIONNEL | SERVICES |
| E/2/2018/01 Plan opérationnel interne | IBPT |
| DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) | |
| <p>Dans la limite de ses ressources disponibles, l'IBPT visera l'élaboration d'une organisation efficace et efficiente et s'efforcera d'être un employeur attractif pour son personnel.</p> <p>Différents projets d'amélioration du fonctionnement de sa propre organisation sont rassemblés en un Plan opérationnel interne, reprenant une description de ses objectifs propres et des KPI évalués par trimestre.</p> <p>Ainsi, l'IBPT reprendra les projets suivants dans son Plan opérationnel interne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mener une politique linguistique uniforme essentielle à une communication sans faille et efficace avec toutes les parties prenantes ; - Réaliser une gestion et une politique du personnel correcte et efficace ; - Développer l'efficacité du personnel grâce à des actions de formation ; - Réaliser une politique d'achat efficace afin d'optimiser le service aux parties prenantes ; - Remplacement du mobilier de bureau et réaménagement des postes de travail du personnel de l'IBPT ; - Organisation d'événements à l'occasion des 25 ans d'existence de l'IBPT ; - Mener une politique financière correcte et efficiente; - Augmentation de la sensibilisation à l'intégrité et aux risques liés à l'intégrité ; - Augmentation de la maturité concernant le contrôle interne et l'environnement de contrôle interne ; - Soutien de la transformation numérique des processus opérationnels ; - Unified Communication [UC] - Voice-Over-IP / Vidéo Conférence / Informations de Présence / Messagerie Instantanée ; - Migration de la plateforme Sharepoint (GED – Gestion électronique documentaire) ; - Bureaux numériques ; - Sécurisation des accès de la version automatisée de système de traitement des tarifs téléphoniques sociaux ; - Fonctionnement du Greffe ; - Réforme du Comité consultatif pour les services postaux ; - Contrôle du respect du cadre réglementaire postal; | |

- Identification et valorisation des avantages immatériels.

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. Procédure de règlement des litiges entre opérateurs

La procédure de règlement des litiges entre opérateurs permet à ces derniers de demander au Conseil de l'IBPT de trancher les différends qui les opposent. Il convient cependant que des négociations préalables aient eu lieu durant 4 mois au moins. Conformément à la directive « cadre », le litige doit être réglé dans les 4 mois. La procédure est réglée par arrêté royal encore en voie d'approbation. Comme les autres décisions de l'IBPT, celles qui tranchent un litige entre opérateurs sont susceptibles d'un recours de pleine juridiction auprès de la Cour des Marchés.

5. Activités horizontales de l'IBPT

5.1 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.

5.1.1 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 la fixation des tarifs de gros pour les marchés pour la terminaison d'appel fixe (FTR) et mobile (MTR) ; le service juridique soutient la réalisation et l'analyse des marchés pour la large bande et la radiodiffusion ainsi que l'adoption de différents arrêtés d'exécution.

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

5.1.2 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 des Marchés, Conseil d'État ou autres juridictions). Cette désignation s'accompagne de la transmission de l'acte introductif d'instance, lui-même communiqué au service à l'origine de la décision litigieuse pour premiers commentaires. Selon la juridiction saisie, l'introduction d'un recours est soit accompagnée de la fixation d'une audience introductive d'instance, qui servira essentiellement à fixer un calendrier de procédure, soit suivie de délais légaux qui jalonnent la procédure.

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

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

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

5.1.3 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 17 juin 2016 relative aux marchés publics, entrée en vigueur le 30 juin 2017.

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

5.1.4 La préparation de la réglementation

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

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

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

Dans le domaine des communications électroniques, ces activités de l'IBPT sont, elles aussi, financées par le secteur, conformément aux dispositions européennes. L'article 29 de la LCE prévoit en effet que les redevances administratives perçues par l'IBPT servent notamment à « *l'établissement (...) de la législation* ». Il importe de souligner que l'IBPT ne maîtrise pas le calendrier pour l'exécution de ces missions-là. Il est en général déterminé par le ministre, en fonction de priorités politiques. L'IBPT se doit toutefois d'attirer l'attention du ministre sur les mesures réglementaires qui lui permettraient de mieux remplir ses tâches de régulateur indépendant, le cas échéant en lui soumettant une proposition de texte réglementaire. Comme l'indique l'introduction, la mention ou non de mesures réglementaires dans les fiches ne constitue pas une indication de l'importance ou de la priorité qui doit être donnée aux mesures en question.

5.1.5 Relevé des chantiers législatifs en cours

Avant-projet de loi relative transposant la directive NIS.

5.1.6 Relevé des chantiers législatifs en cours

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

1. *Projet de loi dispositions diverses :*

Le projet a pour objectif de simplifier la loi du 13 juin 2005 (afin de supprimer les dispositions qui ne sont plus pertinentes et d'améliorer la lisibilité de la loi). En ce qui concerne les consommateurs, vu l'annulation par la Cour constitutionnelle, une modification de la disposition de l'article 134 relative à la Commission d'éthique aura lieu. La proposition développera également un système d'enregistrement automatique des données de consommation détaillées dans le simulateur tarifaire, permettra une analyse ainsi qu'une attribution de la couverture des réseaux et instaurera un système Card Stop. Afin de pouvoir effectuer un contrôle efficace en matière de sécurité (conservation des données, enregistrement des cartes prépayées...), un accès à la base de données des opérateurs sera prévu (pour les officiers de police judiciaire). Le projet a aussi pour objectif de rétablir un article 32 dans l'AR Titre IV du 11 janvier 2006. L'article 37 du projet de loi relative aux services postaux prévoit en effet d'abroger cet article. Cette abrogation aura pour effet notamment de soustraire le prestataire du service universel à certaines obligations en matière de respect des délais d'acheminement. La réintroduction d'un article 32 rétablissant ces obligations est donc également un objectif poursuivi par le projet de loi.

Dans la loi statut du 17 janvier 2003, les frais de rappel seront définis et les compétences des officiers de police judiciaire seront étendues. La loi du 1er juillet 2011 relative aux infrastructures critiques sera également clarifiée pour en garantir le contrôle par l'IBPT.

2. *Projet de loi portant modification de l'article 30 de la LCE*

L'article 30 de la LCE sera modifié en ce qui concerne les redevances uniques, et ce dans le cadre de la préparation des enchères multibande. (Voir plus haut).

6. Tableau des mesures d'exécution qui doivent encore être adoptées

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

Légende :

- la colonne 1 indique l'objet des arrêtés à adopter, répartis en fonction des lois concernées et de la matière ;
- la colonne 2 reprend les bases légales qu'exécutent les arrêtés ;
- la colonne 3 décrit la mission de l'IBPT (proposition ou avis) ;
- la colonne 4 reprend la référence aux textes européens (directives ou décisions) ;
- la colonne 5 donne un aperçu des décisions pour lesquelles une concertation en Conseil des ministres a été exigée.

| OBJET DES AR À PRENDRE | BASE LÉGALE | PROPOSITION / AVIS IBPT | UE | DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES |
|---|-------------------------------|--------------------------------|-----------|---|
| RECOURS IBPT | Loi du 17 janvier 2003 | | | |
| AR procédure de décision administrative (NV) | 4 | | | X |
| FRÉQUENCES | Loi du 13 juin 2005 | PROPOSITION / AVIS IBPT | UE | DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES |
| AR redevances GSMR-Rail | 11 Loi du 12 décembre 2006 | Avis | | X |
| AR prescriptions techniques concernant l'attribution de radiofréquences destinées exclusivement à des signaux de radiodiffusion | 14, deuxième alinéa | Avis | | X |
| AR service radiomaritime : règles générales | 39, § 2 | Avis | | |
| AR radioamateurs : règles générales | 39, § 2 | Avis | | |
| AR concernant l'accès radioélectrique dans les bandes de fréquences 900 MHz, 1800 MHz et 2 GHz | Art. 18 e.a. | Avis | | X |

| | | | | |
|---|----------------------------|--------------------------------|-----------|---|
| AR concernant l'accès radioélectrique dans la bande de fréquences 700 MHz | Art. 18 e.a. | Avis | | X |
| AR concernant l'accès radioélectrique dans la bande de fréquences 3400-3800 MHz | Art. 18 e.a. | Avis | | X |
| AR modifiant l'arrêté royal du 18 janvier 2001 fixant le cahier des charges et la procédure relative à l'octroi d'autorisations pour les systèmes de télécommunications mobiles de la troisième génération et l'arrêté royal du 22 décembre 2010 concernant l'accès radioélectrique dans la bande de fréquences 2500-2690 MHz | Art. 18 e.a. | Avis | | X |
| PROTECTION DES UTILISATEURS FINALS | Loi du 13 juin 2005 | PROPOSITION / AVIS IBPT | UE | DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES |
| AR indemnisations en cas d'interruption du service | 113/2 | Proposition | | |
| AR temps d'attente (helpdesk) | 116, deuxième alinéa | Avis | | X |
| AR autres obligations imposées au prestataire de services, à l'opérateur facilitateur, à l'opérateur facturant, à l'utilisateur final et, le cas échéant, aux autres parties concernées, désignées par le Roi | 116/, § 2, premier alinéa | Avis | | |
| INTERCEPTION LÉGALE | Loi du 13 juin 2005 | PROPOSITION / AVIS IBPT | UE | DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES |
| AR conditions enregistrement et conservation des données d'identification et de trafic des utilisateurs finals par les fournisseurs et revendeurs n'ayant pas la qualité d'opérateur | 9, § 7, premier alinéa | Avis | | X |
| AR mesures techniques et administratives pour permettre l'identification de l'appelant, le repérage, la localisation, les écoutes, la prise de connaissance et l'enregistrement des communications privées (collaboration avec la Justice et les services de renseignement et de sécurité) | 9, § 7, deuxième alinéa | Avis | | X |
| AR données à conserver par type de catégorie et les exigences auxquelles ces données doivent répondre | 126, § 3 | Avis | | X |
| AR déterminant les statistiques que les fournisseurs et opérateurs | 126, § 5, al. 5 | Avis | | |

| | | | | |
|---|--|---|-----------|---|
| transmettent annuellement à l'IBPT et celles que l'IBPT transmet au ministre et au ministre de la Justice | | | | |
| AR déterminant 1° les modalités de la demande et de l'octroi de l'avis de sécurité ; 2° les exigences auxquelles la Cellule de coordination doit répondre ; 3° les informations à fournir à l'IBPT + CPVP ainsi que les autorités qui ont accès à ces infos ; 4° autres règles régissant la collaboration des opérateurs et fournisseurs avec les autorités belges ou certaines d'elles pour la fourniture des données | 126/1, § 4 | Avis | | X |
| SERVICES D'URGENCE | Loi du 13 juin 2005 | PROPOSITION / AVIS IBPT | UE | DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES |
| AR de suppression du numéro 110 pour Child Focus | 107, § 1 ^{er} | Avis | | |
| SÉCURITÉ DES RÉSEAUX ET SERVICES (dont les SITUATIONS DE CRISE) | Loi du 13 juin 2005 | PROPOSITION / AVIS IBPT | UE | DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES |
| AR composition de la Commission mixte des télécommunications AR liste opérateurs collaborant avec la défense civile, conditions et modalités de cette collaboration AR liste opérateurs qui collaborent avec la Commission mixte des télécommunications, conditions et modalités de cette collaboration AR liste des opérateurs et modalités de mise à disposition des lignes louées AR mesures nécessaires pour garantir la continuité du trafic prioritaire dans les situations exceptionnelles | 4 + Loi 16 juin 1937 106, § 1 ^{er} , premier alinéa 106, § 1 ^{er} , deuxième alinéa 106, § 1 ^{er} , troisième alinéa 106, § 2 | / Avis Avis Avis Avis | | X |
| 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 | 4/1, § 1 ^{er} , premier alinéa, 2° 4/1, § 1 ^{er} , deuxième alinéa 4/1, § 1 ^{er} , troisième alinéa 4/1, § 2 | Avis / / / | | |

| | | | | |
|--|----------------------------|--------------------------------|-----------|---|
| opérateurs fournissent en priorité en cas de saturation ou de surcharge de leurs réseaux | | | | |
| AR modalités de notifications et informations (jammers) | 33, § 2, al 4 | Avis | | |
| AR modalités pour la collaboration des opérateurs avec les services d'urgence (eCall*) | 107, § 3 | | | |
| AR conditions à satisfaire par les organismes indépendants et modalités du contrôle de sécurité | 114/2, § 2 | Avis | | |
| AR liste des utilisateurs prioritaires dans la levée des dérangements | 115, premier alinéa, 1°/1 | Avis | | |
| AR modalités pour la levée des dérangements pour les personnes invalides, malades et handicapées | 115, premier alinéa, 3° | Avis | | |
| SERVICE UNIVERSEL | Loi du 13 juin 2005 | PROPOSITION / AVIS IBPT | UE | DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES |
| AR autres missions d'intérêt général | 105 | Avis | | |

| SERVICES POSTAUX | Nouvelle loi postale | PROPOSITION / AVIS IBPT | UE | DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES |
|--|---|--------------------------------|------------|---|
| AR services postaux | Art. 3. §1 ^{er} , 8°, Art. 6. §1 ^{er} , Art. 7, Art. 13 §1, Art. 16§4, Art. 18§1 ^{er} , Art. 25, | Avis | | X |
| AR comptabilité analytique | Art. 21§4, 22§2, 23§1 ^{er} , 24 | Avis | | X |
| AM boîtes aux lettres. | Art. 16. §1 ^{er} , 3° | Proposition | | |
| SERVICE UNIVERSEL SECTEUR POSTAL | Loi du 21 mars 1991 | PROPOSITION / AVIS IBPT | UE | DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES |
| AR calcul du coût net du SU | 144undecies, § 1 ^{er} , septième alinéa | Avis | 2008/06/CE | X |
| PROTECTION DES UTILISATEURS POSTAUX | Loi du 21 mars 1991 Loi du 6 juillet 1971 Loi du 17 janvier 2003 | PROPOSITION / AVIS IBPT | UE | DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES |
| AR composition et fonctionnement du Comité consultatif pour les services postaux | 47, § 1 ^{er} loi 1991 (+ 8, § 2 Loi 2003) | / | | X |