

IBPT – Plan stratégique

2027-2029

Un environnement numérique fiable, innovant et concurrentiel, pour tous

En introduction de son plan stratégique pour 2024-2026, l'IBPT dressait le constat sans ambiguïté que les marchés dont il a la charge étaient tous, sans exception, entrés dans une phase de profondes mutations. Trois ans plus tard, la grande majorité des évolutions attendues se sont matérialisées, certaines moins rapidement qu'escompté, d'autres de façon accélérée, mais toujours avec pour conséquence un environnement à la fois plein d'opportunités, mais aussi plus complexe à appréhender.

Au constat qu'il dressait à l'époque, l'IBPT répondait par la réaffirmation d'une volonté : celle de continuer à agir pour que les marchés se développent d'une manière qui soit à la fois concurrentielle et favorable aux investissements. Toujours justifiée, cette volonté n'a pas changé, elle demeure le leitmotiv de l'IBPT, et elle se retrouve pleinement dans la vision que l'Institut met en avant pour 2027-2029 : « un environnement numérique fiable, innovant et concurrentiel, pour tous ».

Fiable

La dimension « fiabilité » est une constante fondamentale de la vision de l'IBPT, tant du point de vue de la sécurité au sens large que de la qualité des prestations fournies. L'IBPT contrôle également la fiabilité des informations telles que transmises aux utilisateurs par les opérateurs.

Innovant

L'IBPT promeut une innovation qui soit bénéfique pour la société et lui permette de relever les nombreux défis auxquels elle est confrontée (compétitivité, souveraineté, durabilité, etc.). Cette innovation passe notamment par l'investissement, que l'IBPT entend stimuler sous ses formes les plus appropriées.

Concurrentiel

L'IBPT souhaite que les utilisateurs tirent profit des différentes infrastructures et d'un large choix de prestataires de services et de produits. L'IBPT est convaincu qu'un paysage concurrentiel durable favorise les investissements dans des services et technologies avancés et innovants. L'IBPT accueille favorablement et stimule tout investissement dans tous les réseaux, services et technologies visant à permettre aux utilisateurs de disposer de services performants, de haute qualité et à des prix compétitifs dans notre pays.

Pour tous

Le fait pour chaque utilisateur, citoyen et partie prenante en général de pouvoir accéder à cet environnement numérique dans des conditions aussi optimales que possible étant donné sa situation demeure une aspiration profonde de l'IBPT.

Pour concrétiser cette vision, l'IBPT a mené au cours de la première moitié de 2026 une série d'entretiens avec des experts de différents horizons afin de préciser les enjeux les plus cruciaux à traiter. Ces entretiens ont été complétés par un appel à contributions public organisé du 31 mars au 11 mai 2026, ainsi que par des analyses détaillées réalisées par les services de l'Institut. De ces échanges et travaux sont ressorties sept priorités :

1. Promouvoir le déploiement d'une connectivité haut débit de qualité et à des prix abordables ;
2. Favoriser une innovation numérique qui respecte les droits des individus et des entreprises ;

3. Soutenir un marché postal qui innove, devient durable et crée des liens ;
4. Renforcer la résilience et la souveraineté des infrastructures numériques et des services postaux ;
5. Contrôler la fiabilité et la sécurité des infrastructures numériques et des appareils électroniques ;
6. Lutter contre la fraude en ligne ;
7. Être une boussole dans l'univers numérique.

Ces sept priorités sont les axes autour desquels l'IBPT structurera son action en 2027-2029. Le nouveau plan stratégique présenté ici décrira pour chacune d'elles les défis qu'elles visent à relever et les ambitions de l'Institut à leur égard, de même que les initiatives-clefs qu'il mènera afin de les réaliser, pour ainsi, plus que jamais, contribuer à donner à l'univers numérique un cadre sûr et fiable, porteur de progrès et de bien-être pour tous.

Table des matières

1. NOS PRIORITÉS POUR 2027-2029	5
1.1 Promouvoir le déploiement d'une connectivité haut débit de qualité et à des prix abordables	5
1.2 Favoriser une innovation numérique qui respecte les droits des individus et des entreprises	8
1.3 Soutenir un marché postal qui innove, devient durable et crée des liens	12
1.4 Renforcer la résilience et la souveraineté des infrastructures numériques et des services postaux	14
1.5 Contrôler la fiabilité et la sécurité des infrastructures numériques et des appareils électroniques	16
1.6 Lutter contre la fraude en ligne	18
1.7 Être une boussole dans l'univers numérique	20
2. NOTRE CADRE D'ACTION	22
2.1 Contexte	22
2.2 Plan stratégique : processus	23
2.3 Notre mission	24
2.4 Nos valeurs	26
2.5 Nos secteurs	28
2.6 Nos stakeholders	29
2.7 Notre fonctionnement	30
2.8 Notre évaluation	31

1. NOS PRIORITÉS POUR 2027-2029

1.1 Promouvoir le déploiement d'une connectivité haut débit de qualité et à des prix abordables

ENJEUX

Les réseaux et services de communications électroniques occupent une place centrale tant dans la vie professionnelle (en tant qu'outil d'innovation et de productivité) que personnelle (en tant que source d'informations, moyen d'échange, support de divertissement, etc.). Avec un taux de couverture FTTH de l'ordre de 40%, la Belgique reste cependant loin derrière la moyenne européenne (de l'ordre de 70%) et les États les plus avancés en la matière (plus de 90%). Si notre pays demeure dans le peloton de tête européen pour la couverture VHCN (95%), principalement grâce aux réseaux HFC, **un déploiement plus large de la fibre optique** n'en est donc pas moins primordial afin de continuer à disposer d'une infrastructure en phase avec les évolutions constantes du monde numérique. À cet égard, les opérateurs ont mis en place (ou sont en train de mettre en place) des initiatives qui les obligent à consentir d'importants efforts financiers et opérationnels pour assurer la poursuite du développement de ces réseaux de fibre optique.

Parallèlement à ce défi, un fonctionnement optimal du marché qui soutient les réseaux et services de communications électroniques est également essentiel. Le marché belge est fortement concentré et caractérisé par une situation de « coopétition » (c.-à-d. un mélange de coopération et de compétition), qui peut prendre différentes formes : constitution d'entreprises communes (joint-ventures), accord d'accès réciproque, gestion séparée des infrastructures et des activités commerciales. Cette situation appelle **un juste équilibre entre concurrence par l'infrastructure et par les services**, afin de soutenir à la fois l'investissement et le choix offert aux utilisateurs : d'une part, la concurrence et le déploiement FTTH pourront s'appuyer sur de nouvelles mesures réglementaires avec l'entrée en vigueur du règlement sur les infrastructures gigabit (GIA) et, d'autre part, avec l'acceptation sous conditions, par l'Autorité belge de la concurrence, de la coopération entre opérateurs en Flandre, et la perspective d'une coopération similaire en Wallonie, tout ou partie du marché belge va désormais relever d'un régime d'engagements contraignants sur une période (jusqu'à 28 ans) qui dépasse largement l'horizon d'un cycle d'analyse de marché (5 ans). **La transition de la régulation ex ante à ce régime d'engagements sous la surveillance de l'IBPT (« monitoring trustee »)** doit donc être assurée harmonieusement.

Concernant **les réseaux mobiles**, l'augmentation de la consommation de données, les nouvelles applications développées et l'émergence de l'intelligence artificielle vont continuer à faire croître la demande en matière de capacité, de fiabilité et de faible latence. La poursuite du déploiement de la 5G SA (« standalone ») et la préparation de la 6G seront essentielles en Belgique pour se préparer à la prochaine génération de services numériques. Pour ce qui est de **la 6G**, la préparation de choix fondamentaux concernant la politique en matière de spectre gagnera en importance lors de la période 2027-2029, la discussion sur l'utilisation future de la partie supérieure de la bande 6 GHz étant à cet égard considérée comme l'un des dossiers stratégiques les plus importants de la prochaine décennie en matière de spectre. Parallèlement à ces développements se poursuit l'émergence des **réseaux non terrestres (NTN)** et des **services « Direct-to-Device » (D2D)**, grâce auxquels les satellites communiquent directement avec des appareils mobiles standard. Outre l'infrastructure terrestre, les services satellitaires « Direct-to-Device » pourront jouer un rôle complémentaire majeur dans la résilience des réseaux (par exemple pour les communications d'urgence).

Au **niveau européen**, l'attention se porte notamment sur les propositions reprises dans le cadre du « **Digital Networks Act** » (DNA) présenté par la Commission, dont certaines comme l'arrêt du réseau cuivre (« copper switch-off »), la gestion et l'attribution du spectre ou la refonte des règles d'accès symétriques et asymétriques, sont susceptibles d'affecter la politique d'investissement des opérateurs, les droits des opérateurs alternatifs et les possibilités d'intervention du régulateur. Ces propositions font l'objet d'un suivi vigilant tant au niveau belge qu'europpéen.

Du côté des **utilisateurs**, outre les thèmes toujours importants du « **consumer empowerment**¹ » et de la **protection des consommateurs**², l'attention continuera de se porter sur la **qualité du service** réellement perçue. À mesure en effet que les réseaux à très haute capacité tant fixes que mobiles augmentent leur couverture et deviennent de plus en plus disponibles, les utilisateurs attendent désormais non seulement des débits élevés, mais également une connexion fiable, une faible latence et une expérience homogène tant à domicile qu'au travail et en déplacement. Le suivi circonstancié des indicateurs de qualité devient dès lors essentiel pour continuer à améliorer les services fournis et renforcer la confiance générale dans l'infrastructure numérique.

À la lumière de l'ensemble de ces enjeux, l'action 2027-2029 de l'IBPT en matière de haut débit visera dès lors prioritairement à **stimuler les investissements et la concurrence** de manière à avoir une couverture de bonne qualité partout, pour tous, et à des prix abordables. L'objectif de cette action sera notamment de contribuer à :

- **Améliorer la couverture FTTH** de façon au minimum conforme aux plans et engagements des opérateurs et favoriser le déploiement des **alternatives très haut débit** en dehors des zones FTTH.
- **Accroître l'expérience client** des utilisateurs fixes et mobiles.
- **Favoriser l'innovation** et la diversité des offres haut débit.
- Faire en sorte que ces offres soient **accessibles à tous**, à des prix compétitifs, et dans le respect des droits de chacun.

STRATÉGIE ET INITIATIVES-CLEFS

La stratégie de l'IBPT pour promouvoir le déploiement d'une connectivité haut débit de qualité, à des prix abordables pour les utilisateurs s'articule autour des axes suivants :

- **Assurer un cadre clair et prévisible** pour les investisseurs, ainsi que la disponibilité d'une gamme de services de gros appropriés pour les opérateurs alternatifs.
- **Accompagner le déploiement d'une couverture haut débit de qualité** en agissant à la fois sur les réseaux fixes et les réseaux mobiles, sur l'offre et sur la demande :
 - Pour les réseaux fixes, assurer un juste équilibre entre concurrence par l'infrastructure et par les services, en mobilisant les outils les plus adéquats en fonction des circonstances, que ces outils relèvent du droit général de la concurrence ou du cadre réglementaire sectoriel.
 - Concernant les réseaux mobiles, veiller à ce que tous les opérateurs mobiles disposent des inputs nécessaires pour l'optimalisation de leur déploiement.
- Tant pour les réseaux fixes que pour les réseaux mobiles, continuer de coopérer avec les opérateurs et d'agir pour qu'ils poursuivent leurs efforts en matière de **qualité de service** et d'expérience pour les utilisateurs.
- En matière de « **consumer empowerment** » : poursuivre le développement des outils existants et en stimuler l'usage pour permettre aux utilisateurs de choisir de manière éclairée les fournisseurs les plus appropriés pour satisfaire leurs besoins.
- En matière de **protection des consommateurs** : garantir une information claire et transparente, assurer la transparence des contrats, permettre aux consommateurs de maîtriser leurs dépenses, garantir une facturation correcte et compréhensible.

¹ C.-à-d. la mise à disposition du consommateur d'outils lui permettant de choisir de la manière la mieux informée possible les offres du marché les plus adaptées en fonction de ses besoins.

² C.-à-d. les mesures adoptées pour corriger le déséquilibre d'information et de pouvoir qui existe entre l'opérateur et le consommateur afin de garantir un marché transparent, concurrentiel et favorable aux utilisateurs.

La mise en œuvre de cette stratégie se fera essentiellement par le biais des initiatives suivantes :

- **Pour les réseaux fixes et mobiles :**

- L'adoption en 2027 d'une nouvelle analyse de marché pour le haut débit fixe et la radiodiffusion. Cette analyse doit, dans les régions concernées, assurer une transition harmonieuse entre la régulation ex ante en vigueur et le régime d'engagements mis en place.
- L'organisation des tâches de l'IBPT en tant que mandataire de contrôle (« monitoring trustee ») des engagements pris par les opérateurs.
- Une attention particulière portée à la mise en œuvre du GIA et des nouvelles mesures introduites par les engagements par rapport à la régulation existante, par exemple en matière d'accès à l'infrastructure physique (« ducts »).
- Concernant la qualité des services fournis par les opérateurs : un suivi plus ciblé et plus structuré des plaintes signalées, combiné à des initiatives visant à obtenir des données plus nombreuses et de meilleure qualité permettant d'identifier plus rapidement et avec plus de précision les éventuels problèmes de qualité.
- La révision de l'analyse de marché concernant la fourniture des capacités dédiées (anciennement : « accès de haute qualité »), dans le cadre de laquelle une attention particulière devra être consacrée à la segmentation géographique du marché et/ou des mesures correctrices.
- Le suivi des questions liées aux zones blanches fixes et mobiles.
- La conduite des travaux préparatoires à l'introduction future de la 6G, dont l'identification des fréquences concernées.
- Le suivi de l'évolution des réseaux non terrestres (NTN) et des services Direct-to-Device (D2D) afin de réagir en temps utile aux éventuelles conséquences sur la gestion du spectre et l'expérience utilisateur.

- **Pour le « consumer protection & empowerment » :**

- Le développement de la troisième version du simulateur tarifaire, avec des avancées majeures, dont une refonte du design pour une meilleure convivialité de l'outil et une adaptation à l'usage via smartphone.
- L'intégration au baromètre de qualité semestriel de nouveaux opérateurs, à savoir ceux ayant récemment atteint le seuil de 40.000 abonnés (par service).
- L'application d'un plan triennal de contrôle des opérateurs en matière de protection des consommateurs.

Parallèlement à ces initiatives, l'IBPT continuera de suivre attentivement les discussions entourant le projet de « **Digital Networks Act** » développé par la Commission européenne. Ce suivi s'exercera notamment via la participation active de l'Institut aux différents forums nationaux et internationaux consacrés à la préparation de ce projet de règlement, ainsi que via des contributions à la position de la Belgique sur celui-ci.

1.2 Favoriser une innovation numérique qui respecte les droits des individus et des entreprises

Cette priorité se concentre sur trois des compétences de l'IBPT en matière numérique : celle (déjà attribuée à l'Institut) qui, dans le cadre de la mise en œuvre du *Digital Services Act* (DSA ou « règlement sur les services numériques »), concerne les fournisseurs de services intermédiaires en ligne (y compris les plateformes en ligne), celle (en cours d'attribution) qui, dans le cadre du *Data Act* (« règlement sur les données »), porte sur les marchés des données (partage de données de l'IoT et du « cloud switching ») et celle (également en cours d'attribution) relative à la surveillance des systèmes d'intelligence artificielle (IA)³.

Dans ces trois domaines, une même préoccupation revient : dans quelle mesure les individus **gardent-ils effectivement le contrôle de leur vie numérique**, de leurs données et des décisions qui les affectent ? Cette question est d'autant plus sensible qu'elle concerne des secteurs où s'observent de fortes tendances de concentration de marchés par un nombre limité d'acteurs technologiques, qui mettent la pression sur la compétitivité des entreprises. Cette situation constitue le cœur du défi sociétal qui sous-tend la priorité stratégique : permettre l'innovation numérique sans que cette concentration et cette dépendance se fassent au détriment des droits individuels et de conditions équitables pour les entreprises.

Plateformes en ligne (DSA)

ENJEUX

Alors que la diffusion de contenus illégaux et préjudiciables sur les plateformes en ligne est relativement simple à réaliser, la combattre efficacement est en revanche plus difficile, d'une part du fait même de cette simplicité de diffusion, et d'autre part du fait de l'absence de principe de responsabilité des plateformes et du caractère souvent international des infractions.

Les **mineurs** qui évoluent dans le monde en ligne doivent bénéficier d'une protection suffisante et il convient également de se demander comment les préparer au mieux afin qu'ils disposent des compétences numériques nécessaires lorsqu'ils seront plus âgés.

Les vendeurs malhonnêtes peuvent utiliser les **places de marché en ligne** pour atteindre un très large public alors que la plateforme elle-même ne peut pratiquement pas être tenue pour responsable. De cette manière, les produits non conformes (par exemple, les contrefaçons, les jouets contenant des substances toxiques ou les produits électroniques inflammables) peuvent être vendus à grande échelle. Et ce, malgré le contrôle des commerces locaux physiques, qui sont donc confrontés à une forme de concurrence déloyale.

Enfin, il est devenu très facile d'utiliser **la désinformation et les discours haineux** à grande échelle pour saper le débat public et l'intégrité des processus démocratiques. De plus, les systèmes de recommandation algorithmique (qui sont principalement axés sur l'engagement des utilisateurs) renforcent la diffusion de ce type de contenu. L'IBPT est confronté au défi de contribuer à la gestion de ces risques (sur la base d'exigences procédurales, donc sans se prononcer sur l'illégalité du contenu lui-même) sans compromettre la liberté d'expression ou le pluralisme du paysage de l'information.

À la lumière de ces enjeux, l'action 2027-2029 de l'IBPT en la matière aura pour objectif principal de **garantir un environnement numérique plus sûr**, de **renforcer la transparence des plateformes**, de **mieux protéger les mineurs**, de **garantir les droits des consommateurs** et d'**assurer une cohérence du DSA** dans toute l'Union européenne.

³ En ce qui concerne les compétences en cours d'attribution, si l'IBPT en assumera très probablement tout ou partie de la responsabilité, les textes législatifs définitifs à ce sujet n'ont pas encore été adoptés.

STRATÉGIE ET INITIATIVES-CLEFS

La stratégie de l'IBPT relative au DSA consiste à contrôler effectivement les fournisseurs établis en Belgique, afin de vérifier qu'ils respectent leurs obligations, qu'ils répondent aux plaintes des utilisateurs et qu'ils mettent en œuvre les procédures prévues par le DSA. Cette stratégie, mise en œuvre depuis 2024, continuera de se matérialiser en 2027-2029 via les initiatives suivantes :

- **Renforcement de la sécurité en ligne et de la protection des mineurs**, notamment via les outils de contrôle parental, la prévention de l'exposition à des contenus ou produits préjudiciables et des mécanismes de vérification de l'âge.
- **Renforcement de la protection des utilisateurs et des consommateurs sur les plateformes en ligne** en :
 - o luttant contre la distribution de produits et de contenus dangereux ou illégaux via le renforcement de la détection de tels produits et l'amélioration de la coopération entre les autorités compétentes
 - o renforçant la protection des utilisateurs dans l'environnement publicitaire via l'appui à la Commission européenne de l'élaboration des lignes directrices en ce domaine.
- **Développement d'une communication proactive vis-à-vis des citoyens, de la société civile, des chercheurs et des autres parties prenantes**, via la mise en exergue d'une part des résultats et du rôle des signaleurs de confiance, et d'autre part de la surveillance effective des fournisseurs établis en Belgique.
- **Renforcement de la confiance dans l'espace informationnel, dans le plein respect des droits fondamentaux**, d'une part en renforçant l'intégrité des processus électoraux, et d'autre part en collaborant à l'élaboration au niveau européen à la mise en place d'un cadre de réponse aux crises et aux incidents liés à ce sujet.
- **Renforcement de la coopération avec les autorités impliquées à tous les niveaux** (autorités nationales belges, Commission européenne, coordinateurs pour les services numériques des États-membres, organes et réseaux de régulation européens tels qu'Europol, etc.) afin d'assurer une gestion cohérente, efficace et complémentaire des dossiers et d'harmoniser les pratiques et interprétations du DSA.

Marchés de données

ENJEUX

Les données générées par les **produits connectés** (par exemple les voitures, les montres connectées, les machines industrielles) sont souvent détenues exclusivement par leurs fabricants. Les utilisateurs et les tiers (par exemple les réparateurs indépendants ou les fournisseurs de services) n'ont pas d'accès structurel à ces données, ce qui permet au fabricant de conserver un **monopole de fait** sur tous les services qui peuvent être développés à partir d'elles.

Les citoyens, les entreprises et les autorités publiques qui souhaitent changer de fournisseurs de services de traitement de données (**cloud switching**), se heurtent à des **barrières techniques et financières** importantes, telles que des coûts d'exportation des données élevés et une interopérabilité limitée entre les plateformes. Cette situation décourage tout changement réel et maintient les clients liés à leur prestataire actuel (souvent l'un des grands hyperscalers internationaux), même lorsque celui-ci n'est plus le meilleur choix possible (effets de verrouillage).

À la lumière de ces défis, l'action 2027-2029 de l'IBPT dans le domaine des marchés de données aura pour objectifs principaux de :

- Donner aux utilisateurs **plus de contrôle** sur les données qu'ils génèrent eux-mêmes et de leur donner **confiance** dans le fait que ces données peuvent être partagées de manière sécurisée.
- Libérer le potentiel inexploité des données afin que les petites et moyennes entreprises (européennes) puissent également les utiliser pour stimuler **l'innovation et la croissance**.
- Veiller à ce que les détenteurs de données continuent de bénéficier d'une **incitation à investir suffisante**. En ce sens, les données qui peuvent effectivement être considérées comme un secret d'affaires doivent également être suffisamment protégées. L'IBPT veillera à ce qu'un équilibre soit trouvé entre les différents intérêts : une obligation d'accès trop large peut décourager l'innovation dans les produits intelligents ; un accès trop limité compromet l'objectif de la réglementation (la réutilisation des données).
- Simplifier, faciliter et réduire les coûts du partage de données (**interopérabilité**) entre fournisseurs de cloud et du changement de fournisseur (**cloud switching**) afin de stimuler la concurrence sur le marché du cloud et de garantir un choix optimal pour les utilisateurs sur base du prix et de la qualité.

STRATÉGIE ET INITIATIVES-CLEFS

Dans un premier temps, l'IBPT doit se doter des capacités techniques, juridiques et opérationnelles nécessaires pour pouvoir exercer ses missions en tant qu'autorité compétente. La stratégie de l'IBPT pour atteindre ses objectifs est ensuite structurée autour des éléments suivants :

- **Mettre en place un point de contact central** (« one stop shop ») pour recevoir et traiter les signalements/questions/plaintes et répondre aux questions des utilisateurs et de l'industrie.
- **Sensibiliser au règlement sur les données et stimuler l'éducation aux données**. En fournissant proactivement des explications, l'IBPT facilite la mise en conformité des entreprises, en accordant une attention particulière aux PME qui disposent d'une capacité juridique moindre. Cela peut se faire par le biais de communications sur le site Internet (explication du règlement sur les données, FAQ...), de la participation à des événements pour partager des connaissances et des expériences et du développement de lignes directrices pratiques. À cette fin, l'IBPT sera régulièrement en contact avec les parties prenantes concernées. Compte tenu de la nature horizontale du règlement sur les données et de la grande diversité des industries concernées, l'IBPT identifiera un certain nombre de secteurs prioritaires sur lesquels se concentrer en premier lieu.
- **Agir en tant que facilitateur** (la collaboration avec d'autres autorités compétentes européennes pouvant garantir une approche harmonisée et faciliter le traitement efficace des plaintes et dossiers transfrontaliers) et mettre en place un cadre clair de coopération entre les différentes autorités afin que les compétences existantes puissent être utilisées au mieux.
- **Surveillance et exécution** : l'IBPT réalisera des études, analysera les plaintes et, le cas échéant, imposera des mesures correctives et des sanctions. Il contrôlera à cet égard le respect des obligations liées au partage des données de l'IoT, y compris la protection appropriée des secrets d'affaires, la présence d'éventuelles clauses abusives et les conditions liées au changement de services de traitement de données.

Intelligence artificielle (IA)

ENJEUX

Le règlement sur l'IA crée un cadre qui garantit que l'IA est développée et utilisée de manière sûre, fiable et conforme aux droits fondamentaux, tout en créant un marché européen harmonisé pour les systèmes d'IA qui soutient l'innovation, la sécurité juridique et la croissance économique.

L'IBPT doit donc **assurer un équilibre** entre la protection des citoyens contre les risques liés aux systèmes d'IA (notamment la discrimination, le manque de transparence, l'atteinte aux droits fondamentaux) et le

soutien à un écosystème propice à l'innovation dans lequel les entreprises peuvent continuer de développer des applications IA.

Il en résulte que, dans le cadre de la surveillance de certains systèmes d'IA, non seulement les aspects techniques et de sécurité sont évalués, mais aussi l'impact potentiel sur les droits fondamentaux (tels que la discrimination et la protection de la vie privée). Cela nécessite une **approche multidisciplinaire** combinant expertise juridique, éthique et technique.

Les systèmes d'IA qui relèvent du règlement sur l'IA sont souvent également soumis à la réglementation sectorielle. Éviter les obligations contradictoires ou redondantes, organiser des procédures rationalisées et instaurer une coopération claire entre les autorités concernées est un défi structurel dans la mise en place du cadre national.

L'action 2027-2029 de l'IBPT en ce qui concerne le secteur de l'IA aura dès lors pour objectifs principaux de **créer plus de transparence** quant au fonctionnement et à l'impact des systèmes d'IA et de permettre aux citoyens d'utiliser ces systèmes en toute confiance. Ce plan vise notamment à :

- Apporter **des précisions** aux fournisseurs, aux déployeurs et aux autres acteurs concernés sur la manière d'appliquer correctement les obligations du règlement sur l'IA.
- Accroître **la confiance** dans l'IA en traitant les plaintes de manière accessible et en prenant les mesures appropriées en cas de non-conformité.
- **Renforcer les connaissances et les capacités** pour utiliser efficacement l'IA. Ceux qui travaillent avec des systèmes d'IA doivent avoir suffisamment de connaissances pour utiliser l'IA de manière consciente et responsable.

STRATÉGIE ET INITIATIVES-CLEFS

La stratégie de l'IBPT pour atteindre les objectifs ci-dessus s'articule autour des éléments suivants :

- Répondre aux questions, éviter les interprétations contradictoires entre les différentes autorités compétentes et élaborer des lignes directrices pratiques lorsque cela s'avère nécessaire. En fournissant proactivement des explications, l'IBPT facilite la mise en conformité des entreprises, en accordant une attention particulière aux PME qui disposent d'une capacité juridique moindre.
- Continuer de renforcer la capacité opérationnelle, y compris par le biais du « AI supervisory lab », afin de surveiller la conformité au règlement sur l'IA, y compris la compétence de réaliser des études et d'imposer des mesures correctives et des sanctions lorsque cela s'avère nécessaire.
- Mener une politique de surveillance fondée sur les risques et proportionnée, de sorte que les efforts en matière d'exécution se concentrent sur les systèmes ayant le plus grand impact sur la sécurité et les droits fondamentaux, sans créer de charges inutiles pour les applications à risque plus faible.
- Compte tenu du nombre relativement élevé d'autorités compétentes différentes, établir un cadre clair de coopération avec ces autorités afin d'assurer des prises de position cohérentes et la conduite d'une politique de surveillance homogène.

1.3 Soutenir un marché postal qui innove, devient durable et crée des liens

ENJEUX

Sous l'influence de la numérisation et de l'e-commerce, le secteur postal connaît une mutation profonde. La baisse du volume d'envois de correspondance exerce une pression sur la durabilité financière du **service postal universel**⁴, et une réponse à cette pression pourrait être un réajustement du service postal universel, comme cela a déjà été le cas en Belgique (avec la suppression des colis en nombre, l'assouplissement des délais de livraison...) et dans d'autres pays européens, quoique des études récentes ont montré que certains besoins des consommateurs en la matière persistent. Avec la publication attendue de la nouvelle réglementation européenne, le règlement UE sur la livraison, le service postal universel sera adapté également à l'échelle belge. À cet égard, le législateur doit également tenir compte de la résilience et de la valeur stratégique générale du réseau postal belge.

En outre, la chaîne de valeur postale classique (collecte, transport, tri et distribution) est de plus en plus en phase de réinvention. La **fragmentation** de cette chaîne de valeur a donné lieu à de nouveaux modèles d'entreprise (par ex., seulement la collecte et la distribution, modèle également appelé « livraison point à point »). Par ailleurs, de grandes plateformes d'e-commerce entrent, dans un nombre croissant d'États membres, sur le segment des colis par le biais d'une **intégration verticale** descendante et souhaitent livrer (elles-mêmes) leurs marchandises jusqu'au consommateur.

Enfin, l'accent est mis sur la **durabilité** sociale et écologique, d'une part, par le biais de la protection des conditions de travail des livreurs de colis (tant opérationnellement que financièrement) et, d'autre part, du fait de l'attention croissante accordée à l'impact écologique du « last mile ». Grâce aux indicateurs de développement durable, les consommateurs voient de manière plus transparente les implications de l'e-commerce, qu'il s'agisse de la distribution ou des retours.

L'action 2027-2029 de l'IBPT dans le domaine des services postaux aura dès lors pour objectif principal de stimuler les **investissements** (durables) et une **concurrence** équitable, afin que chacun puisse bénéficier de **services postaux de qualité** à un **prix abordable**. Cette action vise notamment à :

- contribuer à **l'amélioration du level-playing field** du marché, où les mêmes règles s'appliquent à chaque opérateur postal ;
- permettre aux citoyens de faire des **choix** éclairés, de connaître ses droits et de les préserver ;
- contribuer à la mise en œuvre de mesures visant à réduire davantage l'empreinte écologique du segment des colis et renforcer sa **durabilité**.

STRATÉGIE ET INITIATIVES-CLEFS

L'IBPT doit, d'une part, appliquer le champ d'application de la législation postale tel qu'il est défini par la loi ou en donner une interprétation correcte et, d'autre part, veiller à ce que tous les acteurs actifs du marché puissent se faire concurrence dans des conditions équitables. Compte tenu de cette situation, le plan stratégique 2027-2029 dans le domaine des services postaux comprendra :

- En tant que centre de connaissances, **accompagner** le marché en cours de transformation via des analyses juridiques et économiques, des collectes de données et des benchmarks. Sur cette base, l'IBPT doit être capable de détecter en temps utile les évolutions dans le secteur postal, d'évaluer objectivement l'impact des choix politiques et, le cas échéant, d'adapter la réglementation. Une attention particulière sera accordée aux évolutions structurelles en termes de volume, de coûts, de revenus et de besoins des utilisateurs, ainsi qu'à la comparabilité avec d'autres États membres européens.

⁴ Le service postal universel garantit à tout le monde en Belgique l'accès à un service postal de base fiable et abordable, qui couvre à la fois les lettres, les envois recommandés et les colis.

- Accroître la **transparence** en ce qui concerne les tarifs, la durabilité et les statistiques sectorielles en rendant les informations plus accessibles à toutes les parties prenantes et en harmonisant davantage les indicateurs.
- Continuer de développer des outils pour permettre l'**autonomisation des consommateurs** (pointpostal.be reprenant les prix, la durabilité, la localisation). Ces outils doivent permettre aux utilisateurs résidentiels et professionnels de mieux comparer les différentes solutions postales et de faire un choix basé sur le prix, la qualité, l'accessibilité et la durabilité. La convivialité et la pertinence des outils seront ainsi encore améliorées.
- Se concentrer sur **le contrôle** des aspects qui intéressent les utilisateurs postaux, tels que les délais d'acheminement, les procédures de traitement des plaintes, les audits de divers systèmes de mesure. Ces contrôles contribuent au respect des obligations légales et à un meilleur suivi de la qualité du service.

La mise en œuvre de ce plan stratégique se fera principalement par le biais des initiatives suivantes :

- **Accompagner les adaptations de l'OSU belge** grâce à notre expertise. Cela comprendra non seulement la faisabilité financière et opérationnelle, mais aussi l'accessibilité et la continuité du service. Une attention particulière sera accordée à l'impact des changements (proposés) sur (1) le réseau postal, (2) la fréquence de distribution et les délais d'acheminement, (3) la délimitation de l'OSU, (4) l'évolution des tarifs.
- Veiller à ce que **de nouvelles formes de services postaux**, telles que les distributeurs automatiques de colis et d'autres points de collecte et de livraison alternatifs, puissent être intégrées dans l'écosystème postal de manière interopérable et non discriminatoire.
- Contribuer à l'élaboration et à l'accompagnement de la **nouvelle législation européenne** et aux travaux au sein de l'ERGP dans le but d'intégrer les expériences et les préoccupations belges dans la législation européenne. Dans le même temps, l'IBPT suivra l'évolution du cadre réglementaire européen et veillera à son application et sa mise en œuvre cohérentes en temps utile en Belgique.
- **Identifier la valeur stratégique du marché postal** : par le biais d'études de marché, nous identifierons les aspects critiques du marché postal afin de proposer des mesures concrètes qui peuvent améliorer en premier lieu la résilience du secteur et, deuxièmement, la résilience de la société.
- **Soutenir l'innovation** : en utilisant des « bacs à sable réglementaires », les opérateurs postaux peuvent mettre en œuvre de nouveaux produits et services, dans un environnement et une période bien définis, en entretenant une communication plus étroite avec le régulateur.
- Intégrer des **indicateurs de durabilité** dans les outils de responsabilisation des consommateurs et renforcer leur utilisation et leur visibilité afin que les consommateurs puissent faire des choix plus éclairés.

1.4 Renforcer la résilience et la souveraineté des infrastructures numériques et des services postaux

ENJEUX

Les infrastructures numériques et les services postaux sont indispensables au bon fonctionnement de nos activités quotidiennes. Ils le sont encore davantage lorsque survient une crise majeure qui exige une réaction rapide et efficace des pouvoirs publics. Encore faut-il que ces infrastructures et services restent disponibles ou, s'ils sont affectés, que des solutions aient été prévues pour maintenir ou rétablir leur fonctionnement. Les situations à anticiper sont cependant nombreuses et variées : sabotages, conflits armés, ruptures d'approvisionnement hydrique ou électrique, cyberattaques ou événements climatiques extrêmes. Elles peuvent aussi se combiner. C'est pourquoi la résilience doit être abordée de manière globale : prévenir les incidents, limiter leurs effets, assurer la continuité des services essentiels et rétablir rapidement un niveau de fonctionnement adéquat. Cette approche doit associer l'ensemble des acteurs concernés : opérateurs, prestataires de services, autorités publiques et utilisateurs. Elle doit aussi tenir compte d'un enjeu devenu central ces dernières années : la dépendance numérique à des acteurs extérieurs ou étrangers. Plus large que la seule résilience des infrastructures, la question de la souveraineté numérique est aujourd'hui un enjeu économique et sécuritaire majeur pour l'Union européenne. Afin de renforcer la confiance dans les services cloud et les environnements utilisés pour l'IA, de soutenir la souveraineté numérique et de favoriser le développement d'une offre européenne compétitive, le législateur européen travaille à une réforme du CSA (« Cybersecurity Act ») et à l'adoption du CADA (« Cloud and AI Development Act »).

Dans ce contexte, l'action 2027-2029 de l'IBPT en matière de résilience et de souveraineté des infrastructures numériques et des services postaux visera, en collaboration avec les autorités nationales concernées, à :

- **renforcer la préparation, la coordination et la capacité de réaction** des acteurs concernés par la préservation **de la continuité des services essentiels**.
- **limiter les effets des défaillances qui surviendraient**.

Plus spécifiquement, l'action de l'IBPT visera en particulier à ce que :

- En cas de défaillance électrique, les mesures de résilience nécessaires soient identifiées, déployées et suivies de manière à préserver la continuité des services essentiels et à limiter les effets pour les utilisateurs, les entreprises et les autorités publiques.
- Les autorités compétentes disposent d'une compréhension claire et partagée des risques pesant sur les infrastructures numériques et les services postaux, ce qui permettra de définir, de mettre en œuvre et de suivre des mesures d'atténuation proportionnées, coordonnées et opérationnelles.
- Les secteurs des télécommunications et des services postaux disposent, en concertation avec les parties prenantes concernées, d'une stratégie de résilience élaborée, mise en œuvre et maintenue, permettant d'atteindre le niveau de préparation requis par les plans de résilience civile et militaire et de répondre aux obligations internationales.
- Les cadres européens applicables au cloud, à la cybersécurité et à l'intelligence artificielle, notamment le CSA et le CADA soient mis en œuvre de manière cohérente et opérationnelle, en concertation avec les acteurs du secteur.

STRATÉGIE ET INITIATIVES-CLEFS

La stratégie de l'IBPT pour renforcer la résilience et la souveraineté des infrastructures numériques et des services postaux se décline en cinq composantes :

- **Informier et conseiller le gouvernement** au travers des canaux dédiés, sur la base d'une analyse structurée des risques, des dépendances et des besoins de continuité propres aux infrastructures numériques et aux services postaux.

- **Impliquer les acteurs du secteur** dans une logique de responsabilité partagée, afin de renforcer la compréhension commune des risques, la faisabilité des mesures envisagées et l'appropriation des actions nécessaires à la résilience des services vitaux.
- **Proposer des mesures d'atténuation proportionnées et opérationnelles** au travers du comité de résilience des communications civiles afin de garantir une approche coordonnée et adaptée aux réalités sectorielles, notamment en matière de souveraineté.
- **Coordonner, soutenir et suivre/contrôler la mise en œuvre effective des mesures retenues** au travers du comité de résilience des communications civiles en veillant à leur articulation avec les plans de résilience civile et militaire, les obligations européennes et internationales applicables, ainsi qu'avec les responsabilités des autres autorités compétentes.
- **Réduire les vulnérabilités des entités critiques et essentielles** en orientant les audits vers les risques les plus significatifs et en contrôlant la mise en œuvre effective des mesures correctives.

La mise en œuvre de cette stratégie se fera essentiellement par le biais des initiatives suivantes :

- **Coordonner**, pour le secteur des postes, des télécoms et du numérique, **les stratégies de résilience civile et militaire pilotées par le NCCN (Centre de crise National) et la Défense**, dans les limites des compétences de l'IBPT, afin que les risques prioritaires soient identifiés, que les mesures nécessaires soient traduites en actions concrètes et que leur mise en œuvre puisse être suivie. En particulier, l'IBPT identifiera les mesures de résilience nécessaires en cas de défaillance électrique majeure, facilitera leur mise en œuvre et en assurera le suivi.
- **Contribuer à la mise en œuvre des cadres européens applicables au cloud, à la cybersécurité et à l'IA**, en particulier le CSA (« Cybersecurity Act ») et le CADA (« Cloud and AI Development Act »), afin que les exigences de souveraineté, de sécurité et de résilience se traduisent en critères opérationnels, compréhensibles par les acteurs concernés et applicables dans les choix technologiques et les mécanismes de supervision.
- **Développer les méthodes, outils et compétences nécessaires à la surveillance des systèmes d'IA**, en articulation avec les mécanismes nationaux et européens de coordination. Cette initiative vise à permettre à l'IBPT de contribuer à une surveillance crédible, proportionnée et techniquement fondée des systèmes d'IA relevant de ses compétences.
- En tant qu'autorité sectorielle dans le cadre de NIS2 et CER, **inspecter les entités critiques et essentielles** en tenant compte du profil de risque des entités, de leur rôle dans la continuité des services essentiels, de leurs dépendances sectorielles et de l'évolution des menaces et des vulnérabilités. Cette initiative vise à vérifier que les mesures de résilience et de cybersécurité sont effectivement mises en œuvre, adaptées aux risques et que les vulnérabilités ou insuffisances constatées donnent lieu à des actions correctives concrètes, datées et suivies.

1.5 Contrôler la fiabilité et la sécurité des infrastructures numériques et des appareils électroniques

ENJEUX

La sécurité et la fiabilité de l'environnement numérique dépendent de l'application effective des législations imposant des obligations de sécurité aux entités qui fournissent des services ou des produits numériques, ainsi qu'aux produits eux-mêmes. Elles supposent également que les appareils radio mis sur le marché respectent les exigences formelles et techniques applicables afin de préserver une utilisation efficace et non perturbée du spectre radioélectrique.

Compte tenu du nombre élevé d'acteurs concernés, de la diversité des obligations applicables et de l'évolution rapide des technologies, une politique de contrôle structurée, proportionnée et fondée sur les risques est indispensable. Elle doit permettre de concentrer les moyens de contrôle sur les situations présentant les risques les plus importants pour les utilisateurs, le spectre radioélectrique, les services essentiels, la sécurité publique et la confiance dans l'écosystème numérique.

Dans ce cadre, les actions de l'IBPT en 2027-2029 viseront principalement à :

- **Mettre en œuvre une politique de contrôle des systèmes d'IA coordonnée aux niveaux national et européen**, en ciblant prioritairement les systèmes présentant les risques les plus élevés, afin de contribuer à une utilisation sûre, transparente et conforme de l'intelligence artificielle.
- **Mettre en œuvre une politique de contrôle des exigences de cybersécurité applicables aux appareils connectés**, coordonnée aux niveaux national et européen, afin de réduire la mise à disposition sur le marché de produits non conformes et d'inciter les canaux de vente et de distribution à mieux prévenir leur commercialisation.
- **Contrôler le respect des obligations de collaboration avec les autorités judiciaires et les services d'urgence**, afin de garantir que les acteurs concernés soient en mesure de faciliter efficacement l'exécution des missions légales de ces autorités.
- **Assurer une surveillance cohérente et intégrée de l'ensemble des exigences applicables aux équipements hertziens**, notamment le « Digital Product Passport », les réformes douanières européennes et nationales et le futur « EU Product Act ».

STRATÉGIE ET INITIATIVES-CLEFS

Dans le cadre de ses **compétences en sa qualité d'autorité de surveillance du marché**, l'IBPT privilégiera une stratégie de contrôle centrée sur les canaux de vente et de distribution des appareils connectés. En ciblant les acteurs qui conditionnent l'accès au marché belge (importateurs, distributeurs, plateformes de vente et autres intermédiaires), l'IBPT entend obtenir un effet de levier plus rapide et plus concret que par une action dirigée vers les fabricants. L'impact attendu est la réduction de la présence de produits non conformes sur le marché, de responsabiliser les acteurs qui les commercialisent et d'inciter l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement à intégrer davantage les exigences de cybersécurité.

Dans le cadre de ses **compétences en qualité d'autorité de contrôle de la loi relative aux communications électroniques**, l'IBPT vérifiera que les acteurs concernés sont concrètement en mesure de répondre à leurs obligations légales, notamment envers les autorités judiciaires et les services d'urgence. Cette approche doit permettre de s'assurer que les procédures, les moyens techniques et les responsabilités internes sont effectivement en place, testés et activables en quantité suffisante lorsque la situation l'exige.

La mise en œuvre de cette stratégie se fera essentiellement par le biais des initiatives-clefs suivantes :

- **Renforcer et prioriser les capacités de contrôle de l'e-commerce pour les appareils connectés**. L'objectif est d'agir sur les importateurs, distributeurs, plateformes de vente et autres intermédiaires qui conditionnent l'accès au marché belge, afin de réduire plus efficacement la mise à disposition de produits non conformes ou vulnérables.

- **Mettre en place des campagnes de contrôle ciblées sur les produits connectés présentant un risque élevé**, notamment lorsque leur usage, leur diffusion ou leur exposition à Internet peut avoir un impact significatif sur les utilisateurs ou sur les réseaux. Ces campagnes devront permettre d'identifier les produits non conformes, d'imposer ou de suivre les mesures correctives nécessaires et de créer un effet dissuasif auprès des canaux de vente.
- **Clarifier et diffuser les exigences applicables aux acteurs soumis au contrôle de l'IBPT**, afin d'améliorer la compréhension des obligations par les acteurs concernés et à faciliter leur mise en conformité.

1.6 Lutter contre la fraude en ligne

ENJEUX

La fraude via les réseaux de communications électroniques (telle que le vishing, le spoofing et le smishing) touche quotidiennement les citoyens et les entreprises et sape la confiance dans l'économie numérique. L'IBPT joue un rôle crucial dans la lutte contre la fraude en ligne, parce qu'il opère au croisement entre la technologie, le droit et la protection des consommateurs.

L'IBPT gère le plan de numérotation belge et supervise le système des noms de domaine ; ces deux paramètres d'infrastructure sont des moyens importants utilisés par les fraudeurs pour susciter la confiance de leurs victimes. Le règlement sur les services numériques (DSA) ajoute une nouvelle dimension importante à la lutte contre la fraude en ligne. Alors que l'IBPT intervient traditionnellement dans le cadre de son mandat relatif aux infrastructures de télécommunications, le DSA se concentre sur les plateformes et les intermédiaires qui offrent des services en ligne et oblige ces plateformes à donner suite aux injonctions des autorités leur enjoignant de supprimer rapidement les contenus illicites, notamment les contenus frauduleux.

La valeur ajoutée de l'IBPT réside précisément dans la complémentarité : d'une part, la surveillance de la fiabilité de l'infrastructure de communication sous-jacente — numéros, réseaux, noms de domaine — et, d'autre part, la régulation d'applications qui reposent sur cette infrastructure, où la fraude est également de plus en plus visible pour les utilisateurs finaux. Une approche cohérente pour lutter contre la fraude en ligne exige que ces deux cadres soient harmonisés : en effet, la fraude ne s'arrête pas aux frontières entre les régimes réglementaires.

À la lumière de ces défis, l'action de l'IBPT en 2027-2029 en matière de lutte contre la fraude visera principalement à **accroître la confiance** des citoyens et des entreprises dans l'économie numérique **en réduisant la fraude en ligne** dans laquelle les réseaux de communications électroniques jouent un rôle. Cet objectif sera entre autres atteint grâce à la mise en œuvre de mesures structurelles, à une détection et une réaction plus rapides, ainsi qu'à la limitation des dommages au sein de l'écosystème complexe et fragmenté des réseaux de communications électroniques.

STRATÉGIE ET INITIATIVES-CLEFS

L'IBPT dispose de plusieurs instruments pour préserver la confiance de la société dans l'économie numérique, notamment l'imposition d'obligations aux opérateurs et de mesures techniques, et la coopération avec d'autres autorités de surveillance, les autorités judiciaires et le secteur financier. Cette coopération prend place dans le cadre de différents forums, tels que le « Belgian Anti-fraud Coordination Board » ou la « Belgian Cyber Security Coalition ».

Cette stratégie transsectorielle est essentielle, parce que les fraudeurs opèrent délibérément dans la zone grise entre différents cadres réglementaires. En participant activement aux structures de concertation européennes et internationales, l'IBPT peut en outre éviter que les mesures nationales ne soient contournées par des fraudeurs opérant à l'étranger et tirer parti de l'expérience et des connaissances d'autres régulateurs.

En outre, l'IBPT a créé en son sein un groupe de travail « Fraude » qui regroupe l'ensemble des compétences et des activités de l'Institut en la matière et garantit une surveillance continue des systèmes de fraude potentiels et émergents.

En 2027-2029, les principales initiatives de l'IBPT en la matière seront :

- Intervenir en proposant une législation et une réglementation prévoyant des **mesures préventives structurelles**, par ex. pour réduire le nombre d'appels vocaux passés avec des numéros de téléphone belges usurpés ; renforcer la fiabilité de l'identification des utilisateurs finaux ; et permettre l'échange de données en temps réel dans le cadre de la lutte contre la fraude, tant entre opérateurs qu'entre opérateurs et fournisseurs de services financiers ;
- **Mettre à jour du processus de portabilité des numéros** afin de limiter la « reprise » illicite de numéros de téléphone mobile ;

- **Contrôler** le respect de la législation et de la réglementation applicables et reconnaître des « signaleurs de confiance » dans le cadre du DSA ;
- **Influencer la nouvelle législation européenne** (DNA) afin de disposer d'options supplémentaires dans la lutte contre la fraude en ligne et collaborer aux structures prévues à cet effet au niveau européen (par ex., la mise en place d'une approche européenne harmonisée pour le traceback d'appels téléphoniques frauduleux) ;
- Servir de **point de signalement** pour les numéros de téléphone et les noms de domaine utilisés à des fins de communication frauduleuse, et faciliter le blocage de l'accès à ces numéros et noms de domaine ou leur désactivation ;
- **Sensibiliser** la société à la fraude en ligne ;
- Suivre les tendances en matière de fraude en publiant des **statistiques pertinentes**.

1.7 Être une boussole dans l'univers numérique

ENJEUX

« Quelle solution télécom est la plus adaptée à mes besoins ? » ; « Comment régler un conflit avec un opérateur voulant placer contre mon gré des câbles sur ma façade ? » ; « Ai-je droit à un dédommagement en cas de panne de réseau prolongée ? » ; « Comment puis-je minimaliser l'empreinte écologique des commandes que je me fais livrer ? » ; « Je constate des comportements dangereux ou illégaux sur des réseaux sociaux, ou en suis moi-même victime : à qui et comment les signaler ? » ; « Des produits non conformes sont en vente sur une plateforme de commerce électronique : qui alerter ? » ; « Je suis un nouvel acteur sur le marché [télécom/postal/numérique] : quelles sont les obligations que je dois respecter avant de me lancer ? » ; « Quelles conséquences a pour ma PME l'entrée en vigueur du règlement sur l'intelligence artificielle ? » ; « Que peut exactement faire et ne pas faire mon entreprise dans le cadre du nouveau règlement européen sur l'accès et l'utilisation des données ? » ; « Je suis victime d'une fraude en ligne : comment dois-je réagir ? ».

Ces exemples ne sont qu'un échantillon parmi les nombreuses questions qu'un utilisateur de services numériques⁵ est susceptible à un moment ou un autre de se poser. Des questions très diverses donc, touchant à des sujets très éloignés les uns des autres, et dont la spécificité et la complexité technique, juridique et procédurale peuvent se révéler déroutantes, voire inhibantes, pour qui n'en a pas la familiarité.

Qu'elles soient mises à disposition par l'IBPT ou par toute autre autorité compétente, les sources d'informations et d'explications sur ces sujets ne manquent pourtant pas, mais leur fragmentation, leur dissémination et, parfois, leur manque de clarté réduisent la capacité d'agir des utilisateurs. Face à ce défi crucial dans un secteur dont l'importance pour la société n'est plus à démontrer, l'IBPT veut être une « boussole » pour tout citoyen et entreprise dans le besoin de trouver son chemin. Dans cette optique, l'Institut intensifiera en 2027-2029 ses efforts **pour permettre à tout un chacun d'avoir la meilleure connaissance possible de ses droits, obligations et moyens d'action légaux** dans l'univers numérique. Cette intensification permettra notamment à tout utilisateur de plus facilement :

- Savoir où se renseigner et à qui s'adresser.
- Avoir accès à une information claire, précise et actualisée.
- Trouver des réponses (ou à tout le moins des pistes de réponse) aux questions posées.

STRATÉGIE ET INITIATIVES-CLEFS

La stratégie de l'IBPT 2027-2029 pour permettre à chacun de mieux connaître les droits, obligations et moyens d'action légaux en vigueur dans le monde numérique s'organisera autour de trois axes :

- **Optimiser le contenu disponible.** Une initiative-clef de l'IBPT en la matière sera ainsi de davantage coordonner et relier les sources et outils déjà développés pour les rendre plus aisés d'accès et renforcer leur complémentarité. Afin de répondre au mieux aux besoins et attentes des utilisateurs, l'IBPT s'attachera aussi à s'assurer que la présentation des informations qui s'y trouvent soit faite de manière aussi pratique et claire que possible, et sans compromettre la qualité et la précision des renseignements donnés. L'IBPT collaborera également étroitement avec les autres administrations belges ayant des compétences en matière numérique afin de déterminer comment, ensemble, contribuer à une meilleure information globale des citoyens et des entreprises sur ces sujets.
- **Atteindre les publics concernés.** Accroître auprès du grand public la notoriété des outils et sources d'informations disponibles afin qu'il puisse les utiliser en cas de besoin sera une autre initiative-clef de l'IBPT en 2027-2029. Cette initiative sera menée via plusieurs projets, parmi lesquels un usage plus poussé des canaux de communication sociaux les plus adéquats pour toucher chacun des publics visés.

⁵ "Services numériques" au sens large, c.-à-d. y compris les communications électroniques et l'e-commerce.

- **Répondre aux questions posées.** Outre les services, outils et procédures déjà à disposition des citoyens et des entreprises, l'IBPT étudiera en 2027-2029 la mise en place d'un service d'assistance à l'économie numérique pour traiter les questions et demandes des consommateurs et entreprises concernant ce secteur.

2. NOTRE CADRE D'ACTION

2.1 Contexte

L'IBPT a été créé en 1991 comme institution parastatale et a été doté d'un statut propre en 2003 afin de garantir son autonomie vis-à-vis du pouvoir exécutif.

En résumé, l'IBPT est chargé d'une mission de régulation et de contrôle couvrant de nombreux domaines de compétence : le marché des communications électroniques, le marché postal, le spectre électromagnétique des radiofréquences et la sécurité des réseaux. L'IBPT est également compétent pour la protection des consommateurs dans ces domaines. L'IBPT est en outre compétent pour les services de médias audiovisuels et sonores mais uniquement dans la Région de Bruxelles-Capitale. Enfin, l'IBPT est également compétent pour tout ou partie de diverses matières relatives au secteur numérique, dont notamment le DSA.

Dans chaque domaine de compétence, l'IBPT doit concrétiser une série d'objectifs qui découlent en général directement du cadre réglementaire belge et européen. Dans le domaine des communications électroniques, l'IBPT a par exemple pour mission de promouvoir la concurrence, de contribuer au développement du marché interne et de veiller aux intérêts des utilisateurs. Dans le domaine du secteur numérique, l'IBPT a notamment pour mission de contrôler le respect du cadre établi.

Pour pouvoir atteindre ces objectifs, l'IBPT dispose de plusieurs instruments : émettre des avis, prendre des décisions administratives, contrôler le respect de la législation et surveiller certaines missions d'intérêt général.

En cas de litiges, l'IBPT peut intervenir par le biais d'une procédure de conciliation dans le cadre de laquelle il aide les opérateurs concernés à trouver un compromis, et par le biais d'une procédure de règlement des litiges entre opérateurs.

Bien que l'IBPT ait un statut indépendant, le législateur prévoit une série de mécanismes de contrôle. En tant qu'organisme indépendant, l'IBPT doit rendre compte de ses activités.

- Tous les trois ans, le Conseil de l'IBPT rédige un plan stratégique qui est présenté à la Chambre des représentants.
- Sur la base de ce plan stratégique, le Conseil rédige alors un plan opérationnel annuel qui s'inscrit dans le plan stratégique.
- Enfin, un rapport annuel relatif aux activités menées et à l'évolution des marchés des services postaux et des télécommunications est remis au gouvernement. Le Conseil est entendu à ce sujet par la Chambre des représentants.

Le ministre du Budget exerce un contrôle sur le projet de budget confectionné par l'IBPT, lequel, depuis sa création, est entièrement financé par des ressources issues principalement des secteurs réglementés, sans aucune dotation des pouvoirs publics.

Les décisions de l'IBPT peuvent être contestées devant la Cour des marchés. Celle-ci peut suspendre les décisions de l'IBPT, les annuler avec effet rétroactif ou encore les remplacer.

2.2 Plan stratégique : processus

Le plan stratégique de l'IBPT détermine les priorités stratégiques et les domaines de travail les plus importants de l'Institut pour une période de trois ans. Il contribue également à la bonne administration de l'IBPT. Ce plan est à la fois le fruit de l'expérience de l'IBPT et une réponse à l'évolution de l'environnement dans lequel il agit. Il répond aussi à l'une des obligations de l'IBPT permettant de soumettre son fonctionnement au contrôle démocratique⁶.

Depuis le 2 janvier 2024, un nouveau Conseil de l'IBPT est entré en fonction, avec les membres suivants : Michel Van Bellinghen (président), Bernardo Herman, Peggy Valcke et Stefaan Vyverman.

Tout en s'inscrivant dans la continuité de celui qui l'a précédé, ce nouveau plan stratégique n'en a pas moins pris en considération les évolutions les plus récentes affectant tant les marchés que le cadre réglementaire belge. Ainsi, si la vision, les valeurs, les missions et les priorités stratégiques de l'IBPT sont, dans une large mesure, similaires à celles de la période passée, elles n'en sont pas pour autant toujours exactement identiques. Afin de garder toute leur pertinence, certaines d'entre elles ont en effet fait l'objet d'adaptations ciblées visant à tenir compte des tendances majeures ayant émergé ces dernières années.

Au cours de la première moitié de 2026, l'IBPT a mené une série d'entretiens avec des experts de différents horizons afin de préciser les enjeux les plus cruciaux à traiter. Les experts ont notamment souligné l'impact de la numérisation, de l'intelligence artificielle et de la complexité croissante de l'écosystème numérique. Ils ont également attiré l'attention sur l'importance d'un régulateur proactif, transparent et indépendant, d'une coopération aux niveaux national et européen, et d'un renforcement accru de l'expertise et du partage des connaissances.

Ces entretiens avec des experts se sont doublés d'un appel à contributions public organisé du 31 mars au 11 mai 2026. Par le biais de cette consultation, l'IBPT souhaitait récolter des avis sur le fonctionnement de l'Institut, les défis futurs du secteur et le rôle que l'IBPT devra assumer dans les années à venir. Les contributions ont confirmé l'importance d'un régulateur indépendant et expert, d'une réglementation équilibrée soutenant la concurrence et les investissements, ainsi que d'une attention constante accordée à la connectivité, à la gestion du spectre et à l'impact des évolutions numériques.

Ces entretiens et contributions ont ensuite été complétés par des analyses approfondies menées par les services internes de l'IBPT, pour finalement aboutir aux sept priorités décrites à la section précédente et qui constituent les axes autour desquels l'IBPT structurera son action en 2027-2029.

Ce plan stratégique a été mis en consultation du 15 octobre 2026 au 06 novembre 2026.

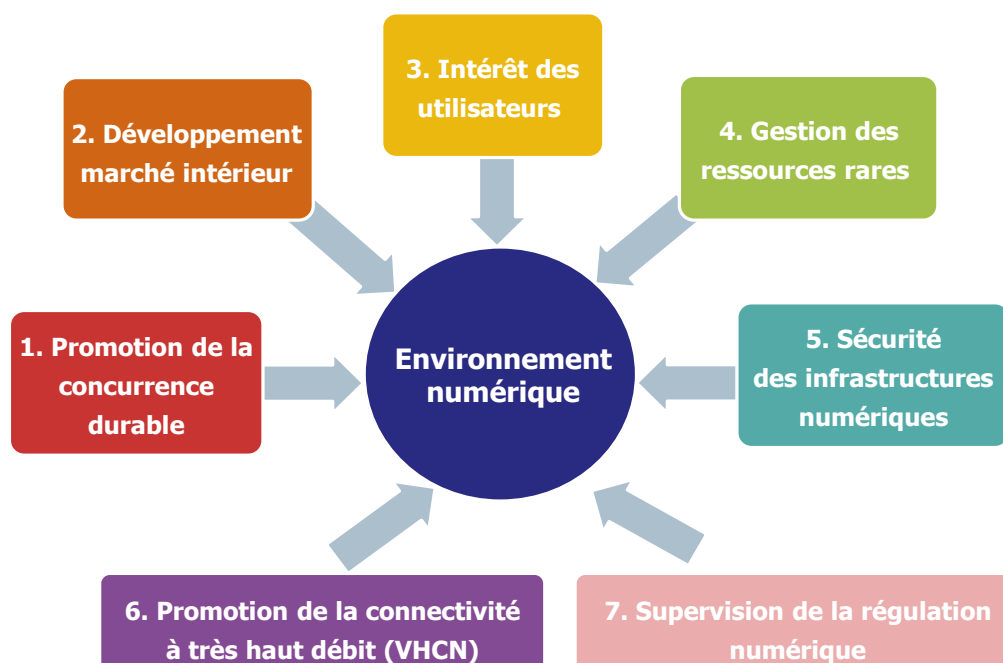
⁶ Article 34 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

2.3 Notre mission

La **mission** d'une organisation donne à cette dernière sa raison d'être, à travers l'objectif qu'elle veut atteindre. Elle fournit un cadre tant pour la stratégie que pour le fonctionnement opérationnel. La mission permet de vérifier si une action spécifique ou une évolution de l'organisation dans un sens ou dans l'autre ne fait pas fausse route.

La formulation de notre mission est d'autant plus importante que l'IBPT, en tant que régulateur, est au service de la société et des secteurs qu'il régule. Définir correctement la mission de l'IBPT revient à déterminer la valeur ajoutée qu'il pourra apporter à la société.

Il est aidé en cela par la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, qui définit cette mission à son article 5 : « Dans le cadre de l'exercice de ses compétences, l'Institut prend toutes les mesures raisonnables, nécessaires et proportionnées à la réalisation des objectifs énoncés à l'article 6. Il agit en toute impartialité, objectivité et transparence et d'une manière non discriminatoire et proportionnée ».



L'environnement numérique au sens large est le domaine principal de travail de l'IBPT. Les objectifs que l'IBPT poursuit pour accomplir sa mission sont les suivants :

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

- 5. garantir la sécurité des infrastructures numériques ;**
- 6. promouvoir la connectivité et l'accès à des réseaux à très haute capacité (VHCN, « Very High Capacity Networks »), y compris des réseaux fixes, mobiles et sans fil, et la pénétration de tels réseaux.**
- 7. superviser l'application de la régulation numérique⁷.**

Concernant la régulation numérique, de par le rôle qui est le sien en Belgique, l'IBPT est fréquemment impliqué dans la transposition ou la mise en œuvre de la nouvelle réglementation relative à ce secteur. Déjà désigné autorité compétente pour certaines de ces matières, l'Institut assumera, le cas échéant, la responsabilité de toute autre nouvelle mission de contrôle et de conseil qui viendrait à lui être attribuée. L'IBPT continuera par ailleurs de collaborer de manière collégiale à la création au niveau européen des différents projets législatifs numériques.

⁷ Soulignons que l'IBPT n'est pas nécessairement la seule autorité de régulation en ce qui concerne ces objectifs, et que, le cas échéant, l'Institut se concertera avec les autorités dont les compétences touchent aux siennes ou sont partagées avec lui.

2.4 Nos valeurs

Les valeurs d'une organisation sont essentielles pour que tous puissent se reconnaître dans les actions qu'elle entreprend afin d'accomplir sa mission et mettre en œuvre sa vision. Ces valeurs permettent à chacun, son personnel, ses clients et ses fournisseurs, de s'assurer au quotidien que toutes les actions qui sont menées sont conformes à la mission et à la vision. Adhérer à ces valeurs est la condition nécessaire à leur accomplissement.

Les valeurs retenues sont les mêmes que celles reprises dans les deux plans stratégiques précédents : indépendance, fiabilité et transparence.

Indépendance

Attitude critique vis-à-vis de toutes les parties prenantes

Fiabilité

Professionnel, plus d'expertise via le travail d'équipe et l'agilité

Transparence

Dialogue permanent avec processus décisionnel motivé

Indépendance

Une attitude critique vis-à-vis de l'ensemble des parties prenantes est inscrite dans l'ADN de l'IBPT. L'indépendance du régulateur le rend crédible dans son rôle vis-à-vis des acteurs du marché qu'il régule et de toutes les parties prenantes. Il est amené, de ce fait, à défendre les points de vue parfois antinomiques des uns et des autres. L'indépendance permet aux parties prenantes de traiter avec un régulateur dont les actions sont stables et prévisibles dans le temps, sans perdre pour autant de vue la nécessité de s'adapter à la situation du marché qui peut, de par nature, être parfois évolutive.

Garantie par le cadre européen relatif aux domaines de compétence de l'IBPT, cette indépendance doit aussi se traduire par une attitude critique vis-à-vis de la pression extérieure et une remise en question permanente de ses actions, de leurs effets et de la perception qu'elle engendre. Elle se reflète aussi dans le comportement éthique et le sens des responsabilités du personnel, qui se doit de faire de la réflexion critique une habitude.

L'IBPT doit veiller à maintenir son indépendance. Le statut spécifique et l'autonomie financière, renforcés dans le code des communications électroniques européen, représentent à cet effet les meilleures garanties pour une exécution efficace de ses missions en toute indépendance.

Fiabilité

En tant que centre d'expertise, l'IBPT souhaite occuper une position dans laquelle son expertise en fait un partenaire fiable et compétent pour toutes les parties prenantes.

Cette fiabilité est soutenue en interne par le professionnalisme, le travail d'équipe et l'agilité de l'IBPT.

Le professionnalisme auquel l'IBPT aspire se veut pluridisciplinaire et combine l'expertise technique, économique et juridique dans le domaine des communications électroniques, des services postaux, du secteur numérique et des médias.

L'IBPT souhaite réagir de manière rapide et flexible aux situations qui se présentent et aux évolutions technologiques et économiques souvent très rapides sur le marché ; la flexibilité de ses collaborateurs et la collaboration interne et externe sont essentielles. L'IBPT adapte ses structures et sa méthode de travail chaque fois que cela s'avère nécessaire. Bien que l'IBPT soit subdivisé en services, la priorité est donnée à une collaboration orientée sur les projets et, si nécessaire, transversale entre les services où l'orientation sur les résultats est cruciale.

Transparence

La transparence est un élément important qui garantit le contrôle sur l'action de l'IBPT. Elle passe par une ouverture interne et externe et la visibilité, d'une part, et par le dialogue et l'accessibilité, d'autre part. La transparence vient du fait que toutes les actions et les décisions sont motivées de manière appropriée et sont présentées pour consultation publique le plus souvent possible. La transparence et l'ouverture doivent néanmoins aller de pair avec le respect d'obligations en lien avec la confidentialité, ainsi qu'avec un processus décisionnel efficace et solide permettant d'intervenir à temps, là où cela est nécessaire.

2.5 Nos secteurs

En vertu des missions qui lui sont attribuées par la loi, l'IBPT exerce une activité de régulation, de surveillance ou de règlement de litiges à l'égard des secteurs suivants⁸ :

1. Le **secteur des télécoms et des communications électroniques**, dont les acteurs principaux sont les opérateurs Proximus, Telenet, Orange, Digi-Citymesh, les opérateurs spécialisés dans la clientèle B2B (dont BT, Colt, Vodafone, Eurofiber ou Dstny), etc.⁹
2. Le **secteur postal**, qui concerne notamment la distribution postale et celle des colis liés à l'e-commerce.
3. Le **secteur numérique**, dont notamment les « plateformes » et, plus généralement, tout acteur de l'économie numérique susceptible d'être concerné par la législation dont l'IBPT est l'autorité compétente.
4. **D'autres secteurs liés aux communications électroniques**, pour certaines matières spécifiques, parmi lesquels :
 - Les particuliers et les acteurs socio-économiques en général pour ce qui concerne leur usage de réseaux télécoms privés (hertziens ou 5G), que ceux-ci soient utilisés à des fins de loisirs ou dans le cadre d'activités professionnelles. L'IBPT attribue les licences nécessaires au déploiement de ce genre de réseaux, vérifie l'utilisation du spectre qui en est faite et contrôle la conformité des appareils employés.
 - Le marché des produits radioélectriques (smartphones, émetteurs-récepteurs radio mobiles, drones, etc.), dont l'IBPT est l'autorité de surveillance chargée de vérifier la conformité des équipements commercialisés.
 - Dans la Région bilingue de Bruxelles-Capitale, les activités du secteur des médias audiovisuels qui ne peuvent être rattachées exclusivement à l'une des deux Communautés présentes (Communauté flamande / Communauté française). Dans ce cadre, l'IBPT veille notamment au respect du cadre légal imposé en matière de services de médias audiovisuels (par exemple l'interdiction de diffusion de certains contenus préjudiciables aux mineurs ou portant atteinte à la santé ou la sécurité publiques), ainsi que de services de plateformes de partage de vidéos (par exemple la mise en place par le fournisseur de procédures de signalement de contenus illicites).

⁸ La catégorisation utilisée ici vise à introduire de manière générale les secteurs concernés par l'IBPT. Cette catégorisation ne doit par conséquent pas être interprétée de manière stricte et elle n'exclut pas la proximité de certaines activités.

⁹ Cette catégorie inclut aussi certaines entreprises de droit public, tels Infrabel (gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire belge) ou ASTRID (opérateur en charge du réseau de communication commun à l'ensemble des services de secours et de sécurité), qui, dans le cadre des missions de service public qu'elles remplissent, utilisent du spectre radio à une échelle nationale. Elle comprend également les entreprises offrant des services de communications fondés ou non sur la numérotation.

2.6 Nos stakeholders

Multiples et variés sont les « stakeholders » (parties prenantes) de l'IBPT. Si les acteurs directs¹⁰ des secteurs que régule ou surveille l'Institut constituent évidemment une part essentielle de ces « parties prenantes », nombreux et importants sont également toute une série d'autres intervenants qui, d'une manière ou d'une autre, sont susceptibles d'être concernés par l'action de l'IBPT, comme l'IBPT est susceptible d'être concerné par la leur.

Parmi ces autres intervenants, certains sont privés (tels les équipementiers des opérateurs télécoms), d'autres publics (SPF, Régions, Communautés, communes, autres régulateurs et autorités de contrôle, autorités judiciaires), d'autres encore académiques (universités, instituts de recherche) ou différentes catégories socio-professionnelles (syndicats, organisations patronales, organisations d'utilisateurs, etc.). Et si la plupart sont belges, plusieurs d'entre eux, au rôle parfois fondamental, sont européens (toutes les institutions de l'Union ; l'ORECE), voire internationaux (OCDE, UIT, UPU, etc.). Bref, la diversité des stakeholders de l'IBPT est grande, et leurs intérêts peuvent parfois diverger, voire s'opposer.

Face à une telle situation, la concertation et le dialogue sont des attitudes qu'une organisation socialement responsable se doit d'appliquer autant que possible. Être à l'écoute de toutes parties prenantes, identifier leurs enjeux propres et leurs inquiétudes, ainsi que les impliquer autant que faire se peut dans les réflexions sur le fonctionnement de l'Institut, fait intégralement partie de nos préoccupations. Le Conseil de l'IBPT s'est toujours efforcé de faire preuve d'un maximum de disponibilité à l'égard de quiconque désire s'entretenir avec lui sur quelque sujet que ce soit, et il continuera à le faire dans le même esprit de **dialogue** et d'**écoute**. De même, par divers moyens, l'IBPT continuera de prendre de façon continue le pouls des secteurs dont il a la charge, afin de détecter rapidement les changements et évolutions qui s'y produisent et de rester parfaitement informé de leurs enjeux et défis ainsi que des préoccupations de tous leurs acteurs.

En termes de **communication**, l'IBPT continuera d'assurer la transparence de ses objectifs, de ses réalisations, de son financement et de ses résultats via la publication de son plan stratégique triennal, de ses plans opérationnels et de ses rapports annuels. Dans la pratique quotidienne, l'IBPT continuera de communiquer de manière transparente avec la presse sur les événements importants. L'Institut s'efforcera également de mieux faire connaître son fonctionnement au grand public, notamment en publiant des messages ciblés via les médias sociaux.

Concernant les **stakeholders institutionnels**, l'évolution des secteurs dont l'IBPT a la charge et l'extension de ses compétences à de nouveaux domaines ont conduit à une intensification des collaborations de l'Institut avec un certain nombre d'entre eux, parmi lesquels le SPF Économie, l'Autorité belge de la Concurrence (ABC), les régulateurs des médias des communautés linguistiques de Belgique (VRM, CSA et Medienrat), le Centre pour la Cybersécurité Belgique (CCB), la Sûreté de l'État, le Centre de crise National, la Défense, les autorités judiciaires (dont la Police fédérale et le SPF Justice), les services de médiation, l'Autorité de protection des données (APD) et bien d'autres encore. À chaque fois que requis, l'IBPT poursuivra ces collaborations et continuera de dialoguer avec les entités et administrations concernées, de sa propre initiative ou à la demande de ces entités et administrations. Similairement, l'IBPT continuera de répondre avec diligence et à-propos à toute demande de renseignements ou d'assistance de la Commission européenne dans tout dossier dans lequel l'Institut sera impliqué. Enfin, l'IBPT continuera de jouer un rôle actif dans l'élaboration de la réglementation et poursuivra son rôle d'expert au sein des organisations internationales pour les services postaux, les télécommunications et le secteur numérique.

¹⁰ Opérateurs, prestataires de services et utilisateurs.

2.7 Notre fonctionnement

L'efficacité du fonctionnement de l'IBPT est d'abord le fruit des efforts de **notre personnel**. À cette fin, tous les membres de ce personnel travaillent ensemble dans une atmosphère positive au sein des différents services. Les résultats du travail sont dus à la fois au fonctionnement des services verticaux spécifiques et aux différents services horizontaux qui soutiennent l'organisation dans de nombreux domaines.

L'IBPT s'attache à ce que son personnel puisse exercer ses tâches dans un **cadre de travail moderne et harmonieux**, et qu'il dispose d'outils numériques de pointe et performants. L'IBPT accorde également une grande importance à la **formation continue** de ses employés ainsi qu'au développement de leurs connaissances et aptitudes, cela tant pour les compétences réglementaires, technologiques, juridiques et économiques liées aux missions de l'Institut, que pour ce qui est des compétences linguistiques et comportementales (« soft skills »). Ce sujet a été un objet d'attention particulier au cours des trois dernières années et il continuera de l'être en 2027-2029, notamment dans le cadre de l'extension des activités de l'IBPT à de nouveaux domaines liés au numérique, à la sécurité et à la résilience.

Concernant ces **nouveaux domaines d'activités**, l'IBPT poursuit la mise en place des processus nécessaires à leur intégration rapide dans l'organisation globale de l'Institut, ainsi que le renforcement du personnel qui leur est lié. De manière générale, en matière de **recrutement**, l'IBPT continuera de cultiver les atouts qui font de lui un employeur attractif et accueillant, ouvert aux talents venus de tous horizons.

Sur le plan de la **numérisation**, de la **gestion de l'organisation**, de la **protection et gestion des données** et de la **gestion de l'intégrité**, l'IBPT poursuivra ses efforts à l'instar de ce qui est introduit au niveau fédéral pour créer un environnement de travail moderne et efficace. L'IBPT maintiendra également ses efforts dans le domaine d'une gestion efficace de la continuité des opérations. L'IBPT tient par ailleurs compte, dans le cadre de son fonctionnement, des facteurs de durabilité et de l'impact sur son environnement, notamment via la mise en place d'une politique de mobilité durable et une utilisation avisée des ressources mobilisées au quotidien pour l'exécution de ses tâches.

Aux niveaux **européen et international**, l'IBPT continuera de jouer un rôle actif dans l'élaboration de la réglementation relevant de ses compétences et poursuivra son rôle d'expert au sein des organisations internationales auxquelles il participe. L'engagement de l'IBPT aux niveaux européen et international lui permet de marquer de son empreinte certains dossiers européens et internationaux, d'une part, et donne aux experts de l'IBPT une occasion unique d'élargir leur expertise et de coopérer avec d'autres régulateurs, d'autre part.

2.8 Notre évaluation

L'IBPT effectue une évaluation périodique des objectifs opérationnels et des projets du plan opérationnel annuel. Cette évaluation se fait via un suivi des indicateurs clefs de performance prédéfinis des projets. Une présentation de cette évaluation fait l'objet de discussions avec les différentes parties prenantes (Chambre des représentants, réunion des parties prenantes). Ces évaluations du plan opérationnel sont exprimées par objectif opérationnel dans le rapport annuel de l'IBPT.

L'IBPT évaluera au cas par cas les événements sur les marchés qui résultent d'une décision prise par l'IBPT.

L'IBPT tiendra compte du fait que ces résultats seront également influencés par l'évolution de l'environnement, des attentes des utilisateurs, des prestataires de services, des marchés et de l'agenda européen.