



Institut belge des services postaux
et des télécommunications

Plan opérationnel

2021

1. INTRODUCTION

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

Conformément à l'article 34 de la loi sur le statut de l'IBPT :

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

Le plan stratégique 2020-2022 constitue la base du plan opérationnel actuel.

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, conformément à l'article 34 de la loi sur le statut de l'IBPT :

« [...] 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 2021, 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 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.

Le projet de plan opérationnel 2021 a été soumis à consultation sur le site Internet de l'IBPT du 22 décembre 2020 au 15 janvier 2021.

2. STRUCTURE

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. Concurrence
<ul style="list-style-type: none"> i. Amélioration de la concurrence durable et des investissements ii. Stimuler l'innovation
2. Utilisateurs
<ul style="list-style-type: none"> i. Contribuer à l'information transparente et à la protection des utilisateurs et promouvoir l'inclusion sociale ii. Assurer un environnement fiable
3. Ressources rares
<ul style="list-style-type: none"> i. Gérer les ressources rares
4. Fonctionnement efficace
<ul style="list-style-type: none"> i. Assurer un fonctionnement accessible et tourné vers l'avenir ii. 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'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 ;
- les indicateurs clés de performance ;
- les ressources prévues en 2021.

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.

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 2021 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, sous l'axe « Concurrence », le premier chiffre « 2 » correspond à « 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*

i. Amélioration de la concurrence durable et des investissements

Monitoring du marché des télécommunications et des services postaux

C/1/2021/01 Situation du marché des communications électroniques et de la télévision

C/1/2021/02 Publication d'un observatoire postal 2020

Analyses de marché télécoms : Projets mettant en œuvre ou principalement liés à la décision M3

C/1/2021/03 Rédaction d'une décision concernant les offres de référence des câblo-opérateurs

C/1/2021/04 Rédaction d'une décision concernant les one-time fees du câble

C/1/2021/05 Rédaction d'une décision concernant les one-time fees de la fibre optique

C/1/2021/06 Rédaction d'une décision concernant les rental fees pour le FTTH

C/1/2021/07 Rédaction d'une décision concernant la révision des SLA et du calcul de la compensation au sein des offres de référence pour le cuivre et la fibre optique

C/1/2021/08 Développement d'un modèle de coûts pour le transport Ethernet (Fibre et VDSL)

C/1/2021/09 Rédaction d'une communication concernant le système de comptabilisation des coûts des câblo-opérateurs et de Proximus

C/1/2021/10 Réalisation d'une étude qualitative concernant la large bande et la téléphonie mobile

C/1/2021/11 Analyser l'impact des co-investissements envisagés par Proximus et Telenet sur l'évolution du marché

C/1/2021/12 Création d'un vade-mecum concernant la fibre

C/1/2021/13 Cartographie des lignes de fibre optique

Analyses de marché télécoms : Devant succéder à la décision M3

C/1/2021/14 Préparation de la rédaction d'une décision concernant le marché de la large bande et de la radiodiffusion

Analyses de marché télécoms : Autres marchés

C/1/2021/15 Rédaction d'une décision concernant l'offre de référence BROTSOLL de Proximus

C/1/2021/16 Développement d'un test de compression de marge au niveau agrégé du portefeuille professionnel de Proximus pour le marché des grandes entreprises

C/1/2021/17 Rédaction d'une décision concernant les tarifs de terminaison d'appels fixe et mobile (MTR et FTR)

ii. Stimuler l'innovation

C/2/2021/01 Rapport sur le contrôle en Belgique du règlement « Neutralité de l'internet »

C/2/2021/02 E-commerce dans le cadre du marché postal belge

Axe stratégique 2

Utilisateurs

i. Contribuer à l'information transparente et à la protection des utilisateurs et promouvoir l'inclusion sociale

Transparence et protection des consommateurs

G/1/2021/01 Comparaison tarifaire nationale des services de communications électroniques
 G/1/2021/02 Réalisation d'une étude de comparaison à l'échelle internationale des prix des services de communications électroniques sur le marché résidentiel
 G/1/2021/03 Suivre la position de la Belgique dans les indices (DESI, IMD, WEF)
 G/1/2021/04 Mise à jour de l'Atlas pour les lignes fixes, en affichant des informations plus détaillées
 G/1/2021/05 Transparence quant à la qualité des réseaux mobiles
 G/1/2021/06 Baromètre de qualité des services de communications électroniques
 G/1/2021/07 Suivi des améliorations apportées à la procédure Easy Switch
 G/1/2021/08 Enquête sur la perception que les consommateurs ont du fonctionnement du marché
 G/1/2021/09 Contrôle Bill Shock
 G/1/2021/10 Contrôle du respect de l'AM instituant le registre visé à l'art. 116/1, § 1^{er}, LCE
 G/1/2021/11 Contrôle du respect du cadre réglementaire postal
 G/1/2021/12 Contrôle du respect du 6^e contrat de gestion entre l'État et bpost
 G/1/2021/13 Mise en œuvre du règlement 2018/644 relatif aux services de livraison transfrontière de colis

Service universel

G/1/2021/14 Monitoring du service universel des services de communications électroniques
 G/1/2021/15 Composante géographique du service universel – accès adéquat à internet
 G/1/2021/16 Contrôle des prix des produits relevant du service postal universel
 G/1/2021/17 Vérification du calcul du coût net des obligations de service universel soumis par bpost

ii. Assurer un environnement fiable

G/2/2021/01 Notification des incidents de sécurité
 G/2/2021/02 Inspection des Infrastructures critiques
 G/2/2021/03 Renouvellement des processus d'identification CIP & NIS
 G/2/2021/04 Amélioration du fonctionnement de la gestion de crise

Axe stratégique 3 *Ressources rares*

i. Gérer les ressources rares

S/1/2021/01 Adaptation du plan de numérotation aux évolutions sur le long terme sur le marché
 S/1/2021/02 Mise aux enchères multibande - Mise aux enchères des bandes de fréquences 2G et 3G, 700 MHz, 1400 MHz et 3400-3800 MHz
 S/1/2021/03 Carte de la saturation des réseaux
 S/1/2021/04 Sensibilisation concernant la 5G
 S/1/2021/05 Suivi de la recommandation de la CE sur la connectivité
 S/1/2021/06 Contrôle de la sécurité en matière de rayonnement des équipements radioélectriques portatifs
 S/1/2021/07 Contrôle des équipements mis en vente sur les différents réseaux de vente en ligne
 S/1/2021/08 Déploiement du réseau de monitoring radio fixe et mobile

Axe stratégique 4 *Fonctionnement efficace*

i. Assurer un fonctionnement accessible et tourné vers l'avenir

E/1/2021/01 Campagne médias sociaux en matière de protection des consommateurs
 E/1/2021/02 Site Internet de l'IBPT
 E/1/2021/03 Participation aux organes de concertation nationale et internationale en matière de communications électroniques
 E/1/2021/04 Participation aux organes de concertation nationale et internationale en matière de services postaux
 E/1/2021/05 La présidence de l'ORECE

ii. Être un employeur attractif

E/2/2021/01 Plan opérationnel interne

2.3 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 ».

3. OBJECTIFS OPERATIONNELS

3.1 Axe stratégique 1 « *Concurrence* »

i. Amélioration de la concurrence durable et des investissements

Monitoring du marché des télécommunications et des services postaux

Axe stratégique 1 « <i>Concurrence</i> »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2021/01 Situation du marché des communications électroniques et de la télévision	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'IBPT collecte, à intervalles réguliers, des chiffres auprès des principaux acteurs du marché qui suivent les évolutions dans les domaines suivants : services mobiles (voix, SMS, données), téléphonie fixe, large bande fixe, offres groupées et télévision.</p> <p>Les chiffres du marché recueillis sont publiés dans le rapport annuel sur la situation du marché des communications électroniques et de la télévision. Le rapport est publié en soutien de la mission réglementaire de l'IBPT d'analyser les marchés et de prendre des mesures favorisant la concurrence ainsi que d'encourager et sécuriser les investissements nécessaires dans le secteur. Mettre un rapport annuel sur l'évolution des marchés à la disposition du public satisfait également à l'exigence reprise à l'article 34 de la loi du 17 janvier 2013 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.</p> <p>Les chiffres principaux sont également partagés via un fichier de données ouvert afin de faciliter l'échange et la réutilisation des données.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Publication du rapport et des données ouvertes au format Excel.	Q2
BUDGET 2021	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

C/1/2021/02 Publication d'un observatoire postal 2020

postal

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

Afin d'accomplir sa mission de régulation, il est important pour l'IBPT de disposer de données complètes et fiables sur les caractéristiques du marché postal et son évolution. L'observatoire postal permet également d'améliorer la transparence vis-à-vis du marché postal et de ses acteurs, mais aussi du décideur politique et de toutes les parties qui souhaiteraient suivre l'évolution du marché.

L'observatoire postal permet aussi de suivre les tendances à la lumière du benchmarking européen, ces données doivent en effet être communiquées à d'autres parties à des fins de reporting, notamment la Commission européenne et le groupe ERGP. Ce projet implique de nombreuses interactions avec différentes parties prenantes: les opérateurs, le service de médiation, Eurostat, l'ERGP (European Regulators Group for Services postaux) et la Commission européenne.

En 2021, l'IBPT impliquera autant que possible les plus grands acteurs du secteur. Les indicateurs relatifs à 2020 seront publiés sous la forme d'un rapport annuel du Conseil sur le secteur postal. La base juridique de ce projet réside dans l'article 26 de la loi postale du 26 janvier 2018. Pour la deuxième année consécutive, l'IBPT tiendra des réunions bilatérales avec les opérateurs participant à l'observatoire postal. Ces entretiens visent à assurer la conformité des données communiquées par les opérateurs, à convenir d'une transmission de données rapide et opportune, à expliquer les définitions utilisées, mais aussi à améliorer la connaissance du marché par l'IBPT.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

INDICATION DU TIMING

Adaptation des enquêtes. Envoi des enquêtes aux opérateurs.
 Envoi des rappels aux opérateurs
 Collecte et contrôle des données par l'IBPT
 Publication de l'observatoire

Q1
Q2
Q3
Q3

BUDGET 2021

Pas de budget externe prévu.

Analyses de marché télécoms : Projets mettant en œuvre ou principalement liés à la décision M3

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2021/03 Rédaction d'une décision concernant les offres de référence des câblo-opérateurs	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Les offres de référence existantes doivent être adaptées en raison des nouvelles obligations de la décision du 29 juin 2018 concernant les marchés de la large bande et de la radiodiffusion. Il s'agit notamment de l'accès à la large bande seule, d'une procédure pour l'ajout d'une chaîne propre et de l'inclusion de certains aspects opérationnels. En outre, depuis la dernière décision de l'IBPT concernant les offres de référence des câblo-opérateurs du 3 septembre 2013, certains changements techniques et opérationnels ont eu lieu et les câblo-opérateurs ont acquis de l'expérience dans l'offre de services de gros.</p> <p>Ces constatations justifient une adaptation des offres de référence, de sorte que les objectifs qui y sont formulés correspondent aux possibilités actuelles, notamment en ce qui concerne les SLA et KPI. Début 2019, Telenet et Brutélé/VOO SA ont, conformément à leur obligation de transparence, communiqué une offre de référence à l'IBPT. L'IBPT a reçu des commentaires de différentes parties à ce sujet, qui ont mené à une consultation en avril-mai 2020. Les réactions à la consultation ont été incorporées dans un projet de décision pour les régulateurs des médias à la fin de 2020.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Consultation institutionnelle (fin) Adoption de la décision définitive	Q1 Q1
BUDGET 2021	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2021/04 Rédaction d'une décision concernant les one-time fees du câble	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Les « one-time fees » sont des redevances uniques pour des opérations menées par les câblo-opérateurs sur leur réseau pour le compte d'opérateurs alternatifs, dans le cadre des différentes offres de référence. L'installation de lignes, les migrations et les désactivations sont des exemples de telles opérations. Comme défini dans la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, les tarifs pour les services associés, tels que les « one-time fees », doivent être orientés sur les coûts.</p> <p>Pour les « one-time fees » sur les réseaux câblés de Telenet et Brutélé/VOO SA, l'IBPT a fait appel à un consultant qui a développé de nouveaux modèles de coûts pour les activités pertinentes sur ces réseaux. Les tarifs définitifs ont été soumis au secteur en octobre 2020 via une consultation concernant un projet de décision. La décision finale sera finalisée sur la base des réactions reçues à la consultation et, le cas échéant, les modèles de coûts seront également adaptés.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Consultation institutionnelle Adoption de la décision définitive	Q1 Q2
BUDGET 2021	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2021/05 Rédaction d'une décision concernant les one-time fees de la fibre optique	Marchés 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 des différentes offres de référence. L'installation de lignes, les migrations et les désactivations sont des exemples de telles opérations. Comme défini dans la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, les tarifs pour les services associés, tels que les « one-time fees », doivent être orientés sur les coûts.</p> <p>Pour les « one-time fees » sur le réseau de fibre optique de Proximus, l'IBPT a fait appel à un consultant qui a développé de nouveaux modèles de coûts pour les activités pertinentes sur ces réseaux. Les tarifs seront soumis au secteur via une consultation concernant le projet de décision. La décision finale sera finalisée sur la base des réactions reçues à la consultation et, le cas échéant, les modèles de coûts seront également adaptés.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Consultation publique (fin) Consultation institutionnelle Adoption de la décision définitive	Q1 Q3 Q4
BUDGET 2021	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2021/06 Rédaction d'une décision concernant les rental fees pour le FTTH	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Dans le cadre de la décision de la CRC du 29 juin 2018 portant analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, la CRC a notamment imposé à Proximus et aux câblo-opérateurs des obligations d'accès à leurs réseaux FTTH et HFC. Ces obligations d'accès sont assorties d'une obligation de pratiquer des prix d'accès équitables.</p> <p>Par « équitable », la CRC entend un prix qui peut être supérieur aux coûts tout en conservant un lien avec les coûts. Afin de contrôler le caractère « équitable » des prix de gros pour les produits d'accès régulés, il est nécessaire que le régulateur 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.</p> <p>Le développement de ces modèles de coûts a débuté en 2018. En septembre 2020, le régulateur a soumis à consultation publique un projet de décision relative aux tarifs de gros d'accès au FTTH pratiqués par Proximus. La consultation institutionnelle (Autorité de la concurrence, régulateurs médias, Commission européenne) suivra la consultation publique.</p> <p>La fin de la procédure de consultation institutionnelle est prévue pour début 2021, en vue de l'adoption de la décision définitive.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Consultation institutionnelle (fin) Adoption de la décision définitive	Q1 Q1
BUDGET 2021	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2021/07 Rédaction d'une décision concernant la révision des SLA et du calcul de la compensation au sein des offres de référence pour le cuivre et la fibre optique	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Lors de la phase de consultation des décisions concernant tant les offres de référence pour le cuivre que pour la fibre optique de Proximus, un certain nombre de répondants ont demandé de revoir les SLA décrits ainsi que le calcul de la compensation dans ces offres de référence.</p> <p>L'IBPT souhaite toutefois d'abord finaliser les décisions concernant les différentes offres de référence avant de lancer cet exercice.</p> <p>Cette révision a débuté par une préconsultation d'une nouvelle proposition de Proximus au Q3 2020, accompagnée d'un questionnaire de l'IBPT. Les réactions reçues à ce sujet seront utilisées pour rédiger le projet de décision, qui se concentrera sur les aspects qualitatifs du service. Ce projet comprend également une demande de données à Proximus concernant les différents SLA qui seront étudiés. L'adoption de la décision finale est encore prévue pour 2021.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Consultation publique (début) Consultation institutionnelle (début) Adoption de la décision définitive	Q2 Q3 Q4
BUDGET 2021	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2021/08 Développement d'un modèle de coûts pour le transport Ethernet (Fibre et VDSL)	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Dans le cadre de la décision de la CRC du 29 juin 2018 portant analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, la CRC a notamment imposé à Proximus des obligations d'accès à ses réseaux cuivre et FTTH. Ces obligations d'accès sont assorties d'obligations tarifaires.</p> <p>Les services d'accès actifs de type bitstream sont constitués d'une part du service d'accès (dont les tarifs sont fixés dans le cadre des décisions « Rental fees ») et d'autre part de services de transport Ethernet au sein du réseau.</p> <p>L'IBPT réexaminera la tarification du transport Ethernet précédemment déterminée par la décision du 13 janvier 2015. Dans le cadre de cette révision, l'ensemble de la tarification du transport Ethernet sera examiné, aussi bien pour le transport local que central, pour les services sur le réseau cuivre et sur le réseau de fibre optique de Proximus.</p> <p>Afin de procéder à cette révision, il pourrait être nécessaire que le régulateur se dote de nouveaux modèles de coûts « bottom-up » aptes à représenter le réseau d'un opérateur efficace.</p>	
KRITIEKE PRESTATIE-INDICATOREN	TIJDSAANDUIDING
Sélection d'un consultant Développement du modèle de coûts Préparation d'un projet de décision	Q2 Q3 Q4
BUDGET 2021	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2021/09 Rédaction d'une communication concernant le système de comptabilisation des coûts des câblo-opérateurs et de Proximus	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Comme l'impose la décision du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, les opérateurs ayant une position PSM doivent mettre en œuvre un système de comptabilisation des coûts répondant aux conditions déterminées par l'IBPT dans cette décision. La mise en œuvre d'un système de comptabilisation des coûts permet de vérifier plus facilement le respect des obligations de non-discrimination et de contrôle des prix.</p> <p>Le système de comptabilisation des coûts doit être vérifié - aux frais de l'opérateur PSM - par un réviseur d'entreprises agréé et ensuite être transmis à l'IBPT. Pour chaque opérateur PSM, l'IBPT publiera une communication concernant la (non-) conformité des systèmes de comptabilisation des coûts respectifs.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Publication communication comptabilisation des coûts Proximus Publication communication comptabilisation des coûts VOO Publication communication comptabilisation des coûts Brutélé Publication communication comptabilisation des coûts Telenet	Q4 Q4 Q4 Q4
BUDGET 2021	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2021/10 Réalisation d'une étude qualitative concernant la large bande et la téléphonie mobile	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Cette étude vise à fournir un aperçu des informations qualitatives concernant les réseaux en Belgique. Pour la large bande fixe, il peut s'agir des vitesses disponibles, de la couverture, des différences régionales (par exemple les zones blanches), et pour la téléphonie fixe, de la couverture des réseaux, de la consommation, etc. L'étude qualitative concernant la large bande et la téléphonie mobile vise également à comparer les performances des réseaux de communications belges avec les objectifs européens de la société européenne du gigabit, par exemple l'objectif selon lequel tous les ménages européens devraient avoir accès à des connexions de 100 Mbps d'ici 2025.</p> <p>Le projet Atlas de l'IBPT présente sur une carte la couverture des réseaux fixes et mobiles en Belgique. Cette étude compilera les données Atlas dans un rapport. D'autres données chiffrées dont dispose l'IBPT peuvent également être traitées.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Détermination des sujets et structure du rapport Publication étude	Q2 Q4
BUDGET 2021	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2021/11 Analyser l'impact des co-investissements envisagés par Proximus et Telenet sur l'évolution du marché	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Telenet et Proximus ont chacune annoncé qu'elles envisageaient des formules de co-investissement en vue du déploiement d'infrastructures de fibre optique : Telenet avec Fluvius en Flandre, Proximus avec DELTA Fiber en Flandre et avec Eurofiber en Wallonie. De tels co-investissements pourraient être de nature à affecter le degré de concurrence sur le marché.</p> <p>L'IBPT analysera les conditions concrètes de ces co-investissements au regard de la décision de la CRC du 29 juin 2018 et veillera à la poursuite de la mise en œuvre des mesures correctrices prévues (y compris, le cas échéant, la possibilité d'une différenciation géographique des mesures correctrices dans les zones géographiques dans lesquelles trois opérateurs opéreraient un réseau NGA avec un degré d'indépendance suffisant).</p> <p>Par ailleurs, en cas de besoin, l'IBPT coopérera étroitement avec les autorités de la concurrence pour l'analyse des partenariats en question au regard du droit de la concurrence.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Monitoring des initiatives de co-investissement dans les réseaux à la lumière de la réglementation en vigueur.	Q4
BUDGET 2021	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2021/12 Création d'un vade-mecum concernant la fibre	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Compte tenu de l'objectif de la Commission européenne de promouvoir le déploiement de réseaux à très haute capacité (en particulier les réseaux de fibre optique), l'IBPT vise, avec ce projet, à rassembler en un point central les informations relatives au déploiement des réseaux de fibre optique.</p> <p>L'objectif est d'accroître les connaissances des différentes parties prenantes concernant les réseaux de fibre optique : utilisateurs finals, propriétaires de bâtiments, opérateurs (tant ceux qui veulent déployer la fibre eux-mêmes que ceux qui veulent l'utiliser) et autorités publiques. Le vade-mecum concernant la fibre vise à apporter des réponses à des questions telles que ce qu'impliquent exactement la fibre optique et son déploiement, quels sont les droits et obligations des différentes parties prenantes, quelles sont les dispositions prévues à ce sujet en Belgique et au niveau européen, etc. Une attention particulière sera également accordée à la fracture numérique, comme la différence entre le déploiement de la fibre optique en milieu urbain et en milieu rural.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Développement du concept (forme, structure, lignes de contenu) Consultation des parties prenantes sur le concept et collecte des informations requises Publication vade-mecum concernant la fibre	Q1 Q2 Q4
BUDGET 2021	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2021/13 Cartographie des lignes de fibre optique	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'IBPT souhaite dresser une carte des endroits où des câbles à fibre optique ont été installés, afin d'accroître la visibilité à ce sujet et de rendre ces informations plus facilement accessibles au public.</p> <p>Dans un premier temps, ce projet étudiera quels câbles à fibre optique peuvent être cartographiés (à des fins résidentielles et/ou non résidentielles, câbles à fibre optique des opérateurs de service d'utilité publique...), et la granularité des données (par secteur statistique, par rue, ou autre). D'autres paramètres d'entrée seront également étudiés, tels que la fréquence de demande de données, les données qui seront cartographiées, etc.</p> <p>L'IBPT a pour ambition d'intégrer les lignes de fibre optique dans le projet Atlas. Dès 2021, une première ébauche de cette cartographie sera donnée sous la forme d'une version conceptuelle (standalone).</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Détermination du format et du contenu de la carte concernant la fibre Demande de données (supplémentaires) aux opérateurs Création d'une première version conceptuelle (standalone) de la carte concernant la fibre	Q1 Q2 Q4
BUDGET 2021	
Budget externe prévu.	

Analyses de marché télécoms : Devant succéder à la décision M3

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2021/14 Préparation de la rédaction d'une décision concernant le marché de la large bande et de la radiodiffusion	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'IBPT procède périodiquement à l'analyse de certains marchés pertinents du secteur des communications électroniques. En 2021, l'IBPT entamera le réexamen des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle.</p> <p>Ce réexamen tiendra compte des évolutions technologiques et concurrentielles ainsi que de l'évolution du cadre réglementaire (en particulier, l'adoption du Code des communications électroniques européen et d'une nouvelle recommandation de la Commission relative aux marchés susceptibles de faire l'objet d'une régulation ex ante). L'année 2021 sera essentiellement consacrée à une phase préparatoire qui comprendra des échanges avec les opérateurs et la réalisation d'un certain nombre d'études techniques et/ou économiques. Le projet sera poursuivi en 2022.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Envoi d'un questionnaire aux opérateurs. Réalisation d'études techniques et/ou économiques.	Q1 Q4
BUDGET 2021	
Budget externe prévu.	

Analyses de marché télécoms : Autres marchés

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2021/15 Rédaction d'une décision concernant l'offre de référence BROTSOLL de Proximus	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>La décision de l'IBPT du 13 décembre 2019 concernant l'analyse du marché de l'accès de haute qualité a imposé à Proximus l'obligation d'adapter l'offre de référence de BROTSOLL (NGLL) à certaines nouvelles dispositions de cette décision. L'offre de référence BROTSOLL comprend un accès actif à une connectivité de haute qualité sur le réseau de Proximus, à savoir aux « Terminating Segments of Leased Lines », les « Leased Lines » comprenant également ce qu'on appelle les NGLL (Next Generation Leased Lines, basées sur Ethernet).</p> <p>Cette offre de référence BROTSOLL, adaptée par Proximus, a été soumise au secteur dans le cadre d'une préconsultation au Q3 2020. Suite aux remarques formulées, des informations complémentaires ont été demandées à Proximus. Les réactions reçues seront utilisées pour rédiger le projet de décision concernant l'offre de référence BROTSOLL. L'adoption de la décision définitive est prévue pour 2021.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Consultation nationale (début) Consultation institutionnelle (début) Adoption de la décision définitive	Q1 Q3 Q4
BUDGET 2021	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2021/16 Développement d'un test de compression de marge au niveau agrégé du portefeuille professionnel de Proximus pour le marché des grandes entreprises	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Conformément à la communication du Conseil de l'IBPT du 26 décembre 2017 concernant les lignes directrices pour l'application de tests de compression de marge, l'IBPT a la possibilité, en ce qui concerne les services de détail aux grands clients non résidentiels, d'effectuer un test de compression de marge au niveau agrégé – à savoir l'ensemble du portefeuille professionnel de Proximus. Ce test peut le cas échéant être complété par des tests au niveau des contrats individuels.</p> <p>Vu que l'IBPT, dans son analyse du marché de l'accès de haute qualité, interdit à l'opérateur PSM de pratiquer des ciseaux tarifaires, il est nécessaire d'élaborer un module de calcul en exécution de la décision correspondante. L'IBPT demandera à Proximus d'élaborer ce module de calcul selon ses instructions. Sur la base des conclusions du test et d'autres constatations éventuelles, une adaptation de la communication du Conseil du 26 décembre 2017 pourrait s'avérer indiquée.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Élaboration d'un module de calcul par Proximus, sous la surveillance de l'IBPT Formulation de conclusions	Q2 Q3
BUDGET 2021	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2021/17 Rédaction d'une décision concernant les tarifs de terminaison d'appels fixe et mobile (MTR et FTR)	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Les marchés de la terminaison d'appels fixe et mobile ne sont plus inclus dans le projet de recommandation de la Commission européenne sur les marchés pertinents pour la régulation ex ante. La principale raison en est qu'en 2021, des tarifs de terminaison d'appels européens uniques (« eurorates »), soit des tarifs de terminaison d'appels maximaux, seront introduits au niveau européen tant pour la terminaison d'appels mobile que fixe.</p> <p>Comme il ne sera alors plus possible de pratiquer des prix excessifs, cela élimine une menace concurrentielle importante et donc un moteur majeur de régulation de ces marchés. En tenant compte des autres problèmes potentiels et des risques sur le plan de la concurrence (en matière d'accès, de transparence, de non-discrimination) et des instruments disponibles en cas de dérégulation, l'IBPT analysera en 2021 si ces marchés doivent ou non continuer à être régulés en Belgique, ce qui donnera lieu à un projet de décision. La consultation publique est prévue au Q1 2022. Étant donné que la problématique est en grande partie similaire, les deux marchés seront examinés ensemble.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Établissement d'un projet de décision	Q4
BUDGET 2021	
Pas de budget externe prévu.	

3.1 Axe stratégique 1 « *Concurrence* »

ii. Stimuler l'innovation

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/2/2021/01 Rapport sur le contrôle en Belgique du règlement « Neutralité de l'internet »	Marché des télécommunications, 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 sur la mise en œuvre du règlement sur l'internet ouvert (actualisées en 2020), ce rapport couvrira la période du 1^{er} mai 2020 au 30 avril 2021 et sera transmis pour le 30 juin 2021.</p> <p>Le CSA, le VRM et le Medienrat seront invités à amender et/ou à compléter le projet. L'IBPT organisera sa surveillance et présentera ses résultats, notamment sur la base de plaintes reçues au cours de la période concernée et d'évolutions sur le marché.</p> <p>Les facteurs clés 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 du rapport sur la surveillance exercée sur le règlement	Q2
BUDGET 2021	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/2/2021/02 E-commerce dans le cadre du marché postal belge	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Afin d'obtenir un aperçu clair de l'e-commerce en Belgique, l'IBPT a publié en 2017 une étude identifiant les obstacles au développement de l'e-commerce du point de vue de la distribution de colis. Sur la base de cette étude et de trois ateliers organisés par l'IBPT, ce dernier a ensuite élaboré et publié, début 2018, un avis concernant l'e-commerce. L'avis analysait chacune des 7 recommandations stratégiques de l'étude et se concluait par 10 points d'action de l'IBPT.</p> <p>S'appuyant sur et à partir de son étude précédente et des actions réalisées, l'IBPT souhaite en concertation avec les acteurs du marché, compte tenu de l'environnement dynamique dans lequel évolue l'e-commerce et de l'impact de la crise COVID sur l'e-commerce en Belgique, lancer, avec l'aide d'un consultant, une analyse d'impact sur l'évolution future de l'e-commerce dans le contexte du marché postal belge.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Publication cahier des charges Attribution de l'analyse d'impact	Q3 Q4
BUDGET 2021	
Budget externe prévu.	

3.2 Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

i. Contribuer à l'information transparente et à la protection des utilisateurs et promouvoir l'inclusion sociale

Transparence et protection des consommateurs

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2021/01 Comparaison nationale des tarifs des services de communications électroniques	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Depuis 2013, l'IBPT publie une comparaison nationale des tarifs d'un certain nombre de services de communications électroniques sur la base de profils standards de consommation. Pour chacun de ces profils, un graphe correspondant compare le plan tarifaire le moins cher de maximum quinze opérateurs ou fournisseurs de services permettant au minimum d'y répondre. Ces services et profils sont régulièrement évalués afin de tenir compte de l'évolution du marché. Ainsi, en 2020, l'IBPT a, pour la première fois, étudié 4 profils relatifs aux plans 4P incorporant plusieurs plans mobiles.</p> <p>Les résultats présentés sous forme de graphes reflètent la situation du marché au moment de la « photographie » sur la base des plans tarifaires activés dans le comparateur tarifaire www.meilleurtarif.be, avec et sans l'effet des promotions. En outre, des informations complémentaires permettent aux consommateurs de comprendre le contenu des différentes offres présentées (type de pack, volume et vitesse internet, volume de data, option et promotion).</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 2021.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Une comparaison sera effectuée en 2021	Edition annuelle sans précision du timing avec date limite Q4
BUDGET 2021	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

G/1/2021/02 Réalisation d'une étude de comparaison à l'échelle internationale des prix des services de communications électroniques sur le marché résidentiel

Marchés Télécoms & Médias

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

L'IBPT publiera une nouvelle fois une étude de comparaison des prix comparant les prix de détail en Belgique à ceux pratiqués dans les pays voisins, à savoir la France, les Pays-Bas, l'Allemagne, le Royaume-Uni et le Luxembourg. Cette étude constitue entre autres un instrument stratégique permettant à l'IBPT d'apprécier la situation concurrentielle en Belgique dans un contexte international et d'évaluer sur cette base l'efficacité de la réglementation.

La comparaison des prix donne un aperçu des différences de prix entre les plans tarifaires des opérateurs télécoms pour certains profils d'utilisateur (par ex. consommation faible, moyenne, intensive), catégories de produits et/ou profils de ménages. Les types de produits suivants sont abordés dans l'étude : téléphonie mobile (postpaid – y compris l'utilisation de données mobiles), Internet fixe et offres groupées avec une composante Internet (dual play, triple play et quadruple play).

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

INDICATION DU TIMING

Création d'une base de données avec les tarifs.
Version provisoire du rapport avec les prix calculés.
Publication du rapport final

Q3
Q3
Q4

BUDGET 2021

Pas de budget externe prévu.

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2021/03 Suivre la position de la Belgique dans les indices (DESI, IMD, WEF)	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Diverses organisations internationales publient chaque année des classements de pays en fonction de leur compétitivité numérique. Parmi les plus connus et les plus importants, citons l'indice DESI, qui est établi par la Commission européenne et bénéficie d'une très grande visibilité sur notre continent, ou encore celui calculé par l'organisation IMD, notamment suivi par le monde des entreprises en Belgique.</p> <p>Loin d'être anecdotiques, ces indices contribuent à établir la réputation numérique d'un pays et, par conséquent, à renforcer ou à diminuer son attractivité. Il importe donc de vérifier que les indicateurs utilisés par les organisations établissant ces indices sont corrects et reflètent de manière adéquate la situation réellement en vigueur dans un pays. L'IBPT se charge de cette vérification pour tout ce qui concerne les indicateurs « Connectivité » de ces indices pour la Belgique et, le cas échéant, prend contact avec les organisations concernées pour leur signaler des manquements ou leur suggérer des améliorations.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Analyser la qualité des résultats DESI 2021 (prévu pour juin) et vérifier la prise en compte des remarques formulées à ce sujet en 2020.	Q3
Analyser les tendances décrites par ces indices et mettre en évidence auprès des décideurs belges les implications qui en découlent en matière de réputation numérique de la Belgique.	Q3
Poursuivre la collaboration établie avec les autres entités fédérales et fédérées concernées afin de s'assurer de la représentation fidèle de la compétitivité numérique de la Belgique dans les classements internationaux.	Q4
BUDGET 2021	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

G/1/2021/04 Mise à jour de l'Atlas pour les lignes fixes, en affichant des informations plus détaillées

Consommateurs

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

Actuellement, l'Atlas pour les lignes fixes montre la couverture agrégée pour les vitesses de 1, 10, 30, 50 et 100 Mbps. En raison de la poursuite de l'évolution du marché et des nouvelles lignes directrices de l'ORECE sur les enquêtes géographiques sur les déploiements de réseaux (« BEREC Guidelines on Geographical surveys of network deployments »), des informations plus détaillées ont été demandées aux opérateurs en 2020. Toutefois, ces informations détaillées n'ont pas encore été incluses dans la carte actualisée qui sera publiée fin 2020.

En 2021, ces informations supplémentaires seront traitées, ce qui conduira à des cartes plus détaillées qui permettront, par exemple, de visualiser la couverture par opérateur (Proximus, Telenet en VOO) et par technologie (VDSL, DOCSIS, FTTH/FTTB, etc.). Des détails supplémentaires seront également ajoutés en ce qui concerne les vitesses, avec des vitesses supérieures à 100 Mbps.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

INDICATION DU TIMING

Lancement du cahier des charges (pour l'adaptation des cartes) et sélection d'un consultant
 Demande de nouvelles données aux opérateurs
 Mise à jour de l'Atlas fixe, y compris des cartes plus détaillées

Q2
Q3
Q4

BUDGET 2021

Budget externe prévu.

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2021/05 Transparence quant à la qualité des réseaux mobiles	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Depuis février 2019, le site ibpt-data.be regroupe les projets liés à la qualité des services. Ce site reprend des cartes de couverture mobile et fixe, le rapport sur la qualité de l'expérience, le baromètre de qualité et les données issues de l'application de crowdsourcing de l'IBPT. Les cartes de couvertures mobiles affichent plusieurs niveaux de qualité. Elles seront mises à jour fin 2021.</p> <p>Dès le lancement de son application de crowdsourcing, l'IBPT avait conscience des limites de ce projet. L'obtention d'un échantillon de mesures représentatives est un premier défi. Les conditions de mesures sont en outre différentes entre les réseaux, ce qui rend difficile les comparaisons. Pour cette raison, l'IBPT a publié une carte agrégée, construite à partir de ces mesures. Il a aussi déclaré vouloir lancer d'autres initiatives afin de renforcer la représentativité de ces mesures collectées à partir du terrain.</p> <p>Le projet camions sentinelles qui a débuté en 2020 se poursuivra en 2021. Des camions poubelles équipés de boîtiers permettant de capter des données sur la connectivité. En partenariat avec les intercommunales des provinces de Namur et du Luxembourg (BEP et Idlux), l'IBPT participe à ce projet visant à collecter des données de couverture sur l'ensemble du territoire de ces provinces. Les mesures se feront dans les mêmes conditions pour tous les réseaux, sur l'ensemble des routes desservies par les camions. À terme, l'objectif est de répliquer le projet à d'autres provinces belges.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Mise en ligne de cartes mobiles mises à jour	Q4
BUDGET 2021	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2021/06 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.</p> <p>L'IBPT continuera à mettre à jour périodiquement les indicateurs de qualité sur son site web ibpt-data.be.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Mise à jour pour le second semestre 2020. Mise à jour pour le premier semestre 2021.	Q1 Q3
BUDGET 2021	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2021/07 Suivi des améliorations apportées à la procédure Easy Switch	Consommateurs, Marché Télécoms et Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'IBPT a transmis au ministre son rapport concernant l'évaluation d'Easy Switch en 2019/202 et l'a publié sur son site Internet. Outre des recommandations adressées au décideur politique, l'IBPT a également donné aux opérateurs, en particulier aux opérateurs qui relèvent du champ d'application de l'arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques, la possibilité d'examiner plus avant un certain nombre de points à améliorer sur le plan opérationnel ou de soumettre des propositions de solutions à l'IBPT et au ministre concernant les problèmes identifiés. Les délais pour ces points d'action étaient généralement de 3 mois à compter de la publication du rapport sur le site Internet de l'IBPT.</p> <p>En 2021, l'IBPT analysera le retour d'information des opérateurs sur les points d'action du rapport et conseillera le ministre à cet égard. En fonction du retour d'information des opérateurs et des initiatives stratégiques du ministre, ce projet peut en outre conduire à l'établissement d'un projet d'AR modifiant l'actuel arrêté royal du 6 septembre 2016 ou au contrôle de la mise en œuvre de toutes les améliorations imposées aux opérateurs ou convenues entre les opérateurs.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Analyse du retour d'information des opérateurs sur les points d'action du rapport concernant l'évaluation d'Easy Switch de l'IBPT et avis au ministre	Q2
BUDGET 2021	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2021/08 Enquête sur la perception que les consommateurs ont du fonctionnement du marché	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. L'enquête sera effectuée par le consultant pour l'année 2021.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Enquête 2021 Analyse des résultats Présentation des résultats et information de la presse Évaluation des évolutions	Q1 Q2 Q3 Q4
BUDGET 2021	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

G/1/2021/09 Contrôle Bill Shock

Consommateurs

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

La loi prévoit l'introduction d'un mécanisme d'alerte (Bill Shock), proposé par les opérateurs, et destiné à permettre aux clients de contrôler les coûts des services de communications électroniques. Le mécanisme d'alerte pour la téléphonie mobile « postpaid » prévoit un double avertissement : un pour le forfait d'abonnement et un autre pour un plafond au-dessus du forfait que le client fixe avec son opérateur. Par défaut, le plafond est fixé à 50 euros, TVA comprise (au-delà du montant du forfait), mais il est possible de fixer d'autres plafonds.

L'IBPT effectuera une mission de contrôle afin d'obtenir une image aussi précise que possible du respect concret par les opérateurs de services fondés sur la numérotation de l'article 2 de l'arrêté royal du 9/7/2013 relatif aux messages d'alertes visant à maîtriser les coûts des services de communications électroniques. Cet article stipule que les opérateurs doivent envoyer un message d'alerte à leurs clients lorsque la consommation mensuelle de ceux-ci dépasse le forfait mensuel et lorsqu'un plafond est dépassé.

Des membres du personnel de l'IBPT souscriront à cet effet un abonnement consommateur auprès des opérateurs concernés. Les abonnés concernés gèrent leur consommation de manière à dépasser le forfait mensuel ainsi que le plafond. Il convient de noter à cet effet :

- a) si un SMS d'alerte a été reçu ;
- b) le texte de ce message ;
- c) le laps de temps entre le dépassement du forfait et du plafond, respectivement, et le moment auquel le SMS d'alerte a été reçu.

Les abonnés en question ne définissent pas eux-mêmes de plafond. Par conséquent, le plafond par défaut de 50 euros s'applique pour eux, et ce, conformément au point 30 de la décision du Conseil de l'IBPT concernant la liste de plafonds que les opérateurs doivent proposer à leurs clients, comme prévu à l'article 112 de la LCE.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

INDICATION DU TIMING

Examen de l'obligation légale concernant le mécanisme d'alerte (Bill Shock).
Analyse des résultats du contrôle.
Publication du rapport de contrôle et des éventuelles mesures.

Q2
Q3
Q4

BUDGET 2021

Budget externe prévu.

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2021/10 Contrôle du respect de l'AM instituant le registre visé à l'art. 116/1, § 1^{er}, LCE	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'arrêté ministériel du 15 janvier 2019 instituant le registre visé à l'article 116/1, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (« LCE ») est entré en vigueur le 1^{er} mars 2019.</p> <p>Chaque opérateur qui s'est vu attribuer un numéro à taux majoré belge est tenu depuis lors de communiquer par numéro à taux majoré à l'ASBL Portabilité des numéros en Belgique les données citées à l'article 116/1, § 1^{er}, alinéa 3, LCE, en vue d'une publication dans un registre public.</p> <p>Cet arrêté ministériel vise à centraliser les informations concernant les services offerts via des numéros à taux majoré et à les mettre de manière simple à la disposition des utilisateurs.</p> <p>L'IBPT poursuivra en 2021 le contrôle de ces dispositions.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Analyse des résultats du contrôle Publication du rapport de contrôle et des éventuelles mesures.	Q1 Q2
BUDGET 2021	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2021/11 Contrôle du respect du cadre réglementaire postal	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>En application du cadre réglementaire postal, le service Marché postal doit chaque année accomplir un certain nombre de missions dont les principales sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôle du respect par bpost des délais d'acheminement ; - Certification des comptes analytiques de bpost ; - Contrôle du respect de leurs obligations par les détenteurs d'une licence autorisant les envois de correspondance ; - Rapport quant au respect de leurs obligations par les prestataires de services postaux. <p>Le calendrier de réalisation 2021 figurant ci-dessous est établi sur la base du cadre réglementaire postal en vigueur au moment de la publication du plan opérationnel. Certaines modifications aux différentes dispositions réglementaires pourraient cependant être apportées suite à la nouvelle loi postale du 26 janvier 2018 et suite aux modifications qui pourraient être apportées à la législation secondaire. Le calendrier décrit ci-dessous est pour partie conditionné par la communication de données par les parties prenantes, comme bpost, le Collègue des Commissaires ou encore par les détenteurs d'une licence postale.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Communication par bpost des résultats concernant le respect des délais d'acheminement en 2020 Communication par bpost des données permettant la certification des comptes analytiques de 2019 Décision de l'IBPT à propos du respect par bpost de ses délais d'acheminement en 2020 Avis de l'IBPT concernant la satisfaction de la clientèle de bpost Décision de l'IBPT concernant la séparation comptable des comptes analytiques de bpost en 2019	Q2 Q2 Q4 Q4 Q4
BUDGET 2021	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2021/12 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°, 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 peuvent notamment être contrôlées sur base de questions posées à bpost : 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 procédera à un contrôle des systèmes de mesure de bpost concernant le 6^e contrat de gestion.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Analyse des problèmes éventuels concernant les tâches reprises dans le contrat de gestion Premier questionnaire à bpost Deuxième questionnaire à bpost Analyse des résultats Publication d'une communication concernant le contrôle	Q1 Q1 Q2 Q3 Q4
BUDGET 2021	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2021/13 Mise en œuvre du règlement 2018/644 relatif aux services de livraison transfrontière de colis	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Le règlement (UE) 2018/644 du Parlement européen et du Conseil du 18 avril 2018 relatif aux services de livraison transfrontière de colis a été publié le 2 mai 2018 et est entré en vigueur le 22 mai 2018. Il vise à améliorer (1) la surveillance réglementaire en matière de services de livraison de colis ; (2) la transparence des tarifs et l'évaluation des tarifs pour certains services de livraison transfrontière de colis afin d'identifier les tarifs déraisonnablement élevés ; (3) les informations fournies aux consommateurs par les professionnels en ce qui concerne les services de livraison transfrontière de colis.</p> <p>L'IBPT intègre les données à demander dans son questionnaire déjà existant, envoyé dans le cadre de l'observatoire postal, de manière à ce que seul un questionnaire soit envoyé aux opérateurs postaux, ce qui diminue la charge administrative, tant de l'IBPT que des opérateurs postaux. Les informations à demander sont :</p> <p>1) le nom et l'adresse de l'entreprise, la description détaillée des services fournis, les conditions générales et la procédure de plaintes, la liste des prix ;</p> <p>2) les prestations de l'entreprise : chiffre d'affaires, volume de colis, liste de sous-traitants, nombre d'employés.</p> <p>En vue de la réalisation du deuxième objectif, d'une part, les tarifs des prestataires de services de livraison de colis introduits via l'outil en ligne créé à cet effet par la Commission européenne sont vérifiés et transférés par l'IBPT à la Commission européenne.</p> <p>Ensuite, par catégorie de produits, les tarifs de tous les prestataires du service universel désignés des 28 pays de l'UE font l'objet d'un classement, les 25 % les plus onéreux étant sélectionnés par la Commission européenne pour une évaluation. Au cas où les tarifs du prestataire du service universel désigné belge (en l'occurrence bpost) seraient sélectionnés, l'IBPT les soumettra à une évaluation. Le but de celle-ci est de déterminer s'il existe, pour les produits sélectionnés (dont les prix sont peut-être excessifs), des facteurs susceptibles d'expliquer ces prix potentiellement excessifs. L'IBPT envoie son évaluation des produits de bpost éventuellement sélectionnés via un rapport à la Commission européenne, au plus tard le 30 juin 2021.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Concertation avec bpost Réception des informations générales de l'entreprise et de la liste des prix des opérateurs + envoi des listes de prix à la CE Envoi du rapport d'évaluation des tarifs de bpost sélectionnés à la CE + publication sur le site Internet de l'IBPT.	Q1 Q1 Q3
BUDGET 2021	
Pas de budget externe prévu.	

Service universel

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2021/14 Monitoring du service universel des services de communications électroniques	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
Envoi de questionnaires aux parties prenantes. Analyse des réponses et des autres sources d'informations. Rédaction du rapport de contrôle.	Q4 Q4 Q4
BUDGET 2021	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2021/15 Composante géographique du service universel – accès adéquat à internet	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>La version actuelle de l'article 16 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques prévoit que les utilisateurs finals doivent pouvoir disposer d'un accès fonctionnel à internet. Actuellement, la vitesse de l'accès fonctionnel à internet est fixée à 1Mbps.</p> <p>La directive du Parlement européen et du Conseil établissant le code des communications électroniques européen prévoit, dans le cadre des obligations de service universel, que les utilisateurs finals doivent disposer d'un accès adéquat à un service internet large bande. La directive énumère une liste de services qui doivent pouvoir être offerts via l'accès adéquat au service internet large bande.</p> <p>Ces nouvelles règles devant être prochainement transposées en droit national, l'IBPT entamera une réflexion destinée à revoir l'accès fonctionnel à internet, et de le rendre conforme aux nouvelles dispositions.</p> <p>La réflexion concernant la révision de l'accès fonctionnel peut débuter, mais la finalisation de la proposition au Roi dépendra de l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions nationales.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Rédaction d'un cahier des charges. Résultats de l'étude. Rédaction d'un projet de proposition au Roi. Consultation des parties prenantes. Finalisation de la proposition au Roi.	Q1 Q2 Q2 Q3 Q4
BUDGET 2021	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL		SERVICE
G/1/2021/16 Contrôle des prix des produits relevant du service postal universel		Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF		
<p>Les prix des services postaux offerts par bpost qui relèvent du service postal universel doivent être abordables, orientés sur les coûts, non discriminatoires et transparents afin de n'exclure aucune catégorie d'utilisateurs du marché postal et de respecter ainsi l'objectif de promotion de la participation et de l'inclusion sociale.</p> <p>Sur la base de l'article 18, § 2, de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux (loi postale), l'IBPT contrôlera ex ante les augmentations tarifaires des produits qui font partie du panier des petits utilisateurs. Dans ce contexte, le caractère abordable et l'orientation sur les coûts des augmentations tarifaires relatives au panier des petits utilisateurs seront contrôlés par un mécanisme de régulation des prix (système de « price cap »). Le respect des principes d'uniformité, de non-discrimination et de transparence des tarifs est également vérifié dans ce contexte.</p> <p>En ce qui concerne les services postaux universels offerts par bpost qui ne font pas partie du panier des petits utilisateurs, tels que les envois en nombre (pas de tarifs unitaires ou de tarifs en nombre), l'IBPT suit en permanence leur évolution et vérifie leur conformité avec tous les principes tarifaires énoncés à l'article 17, § 1^{er}, de la loi postale, si cela s'avère nécessaire. Cette possibilité existe également pour les nouveaux produits qui ne font pas encore partie du panier des petits utilisateurs.</p>		
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)		INDICATION DU TIMING
Contrôle ex ante des augmentations tarifaires 2022 pour les produits qui font partie du panier des petits utilisateurs. Projet de décision concernant le contrôle ex ante des augmentations tarifaires 2022. Publication de cette décision.		Q3 Q3 Q3
BUDGET 2021		
Pas de budget externe prévu.		

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2021/17 Vérification du calcul du coût net des obligations de service universel soumis par bpost	Postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Conformément à l'article 23 de la loi postale du 26 janvier 2018, l'IBPT est compétente pour vérifier le calcul du coût net des obligations de service universel soumis par Bpost. L'IBPT devra rendre un rapport écrit en la matière au ministre. La vérification du calcul du coût net de Bpost par l'IBPT implique d'analyser la crédibilité du scénario contrefactuel et ses effets sur les coûts et les revenus, mais aussi d'analyser le modèle de bpost et ses résultats pour être en mesure de vérifier la compatibilité du calcul avec l'arrêté royal. Après la finalisation du premier rapport sur la calcul du coût net 2018, étant donné les délais relativement courts dont dispose l'IBPT pour la vérification du calcul du coût net, il sera décidé en interne si une aide de consultants doit à nouveau être prévue pour le calcul 2020.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Finalisation du rapport sur la vérification du calcul du coût net 2018 Réception du scénario contrefactuel 2020 de bpost Réception du calcul du coût net 2020 de bpost Questions a bpost concernant le calcul du coût net 2020 Rapport de vérification du calcul du coût net 2020 de bpost	Q1 Q2 Q3 Q3 Q4
BUDGET 2021	
Budget externe prévu.	

3.2 Axe stratégique 2 « *Utilisateurs* »

ii. Assurer un environnement fiable

Axe stratégique 2 « <i>Utilisateurs</i> »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/2/2021/01 Notification des incidents de sécurité	NetSec
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Les opérateurs télécoms notifient à l'Institut les incidents de sécurité ayant un impact considérable sur leurs réseaux et services. Chaque année, l'Institut transmet un rapport concernant ces incidents à la Commission européenne et à l'ENISA. L'Institut effectue à cet effet une analyse agrégée des notifications reçues. Des groupes de travail spécifiques ou des réunions de suivi sont mis en place pour aborder les incidents ayant une fréquence ou un impact élevés. Nous collaborons de manière proactive avec les opérateurs pour améliorer la résilience et la sécurité des réseaux et des services.</p> <p>L'Institut évaluera les seuils et les modalités de la notification des incidents de sécurité.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Exécution de l'analyse agrégée des incidents 2019 Fourniture d'un rapport à l'ENISA et à la CE Concertation avec le secteur Évaluation	Q1 Q1 Q4 Q4
BUDGET 2021	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/2/2020/02 Inspection des infrastructures critiques	NetSec
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'équipe d'inspection effectue des contrôles en exécution de la Loi du 1^{er} juillet 2011 relative à la sécurité et à la protection des infrastructures critiques (IC) dans le secteur des communications électroniques.</p> <p>Un contrôle sera organisé dans le domaine de la Business Continuity des services des communications électroniques.</p> <p>Afin de s'assurer que les remédiations nécessaires ont été effectuées, des contrôles supplémentaires auront lieu dans les différents domaines visés les années précédentes.</p> <p>Chaque contrôle donnera lieu à :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La rédaction des rapports d'inspection à usage interne ; 2. Sur base de ces rapports, à la rédaction de recommandations et leurs diffusions après approbation ; 3. L'évaluation des mesures prises par l'exploitant en réponse aux recommandations. 	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Préparation des contrôles Exécution des contrôles Rapportage	Q4 Q4 Q4
BUDGET 2021	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/2/2021/03 Renouvellement des processus d'identification CIP & NIS	NetSec
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'Institut renouvelle le processus d'identification des infrastructures critiques dans le secteur des « communications électroniques et des infrastructures numériques ».</p> <p>L'Institut assure également un suivi permanent du processus d'identification et de désignation des opérateurs de services essentiels et de leurs services essentiels dans le secteur de l'« infrastructure numérique » dans le cadre de la loi NIS. Ce processus a eu lieu pour la première fois au second semestre de 2019. L'Institut évalue et, le cas échéant, met à jour l'identification des opérateurs de services essentiels et de leurs services essentiels.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Renouvellement du processus d'identification CIP Évaluation du processus d'identification NIS	Q1 Q4
BUDGET 2021	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/2/2021/04 Amélioration du fonctionnement de la gestion de crise	NetSec
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Lors des première et deuxième vagues de la crise de la covid-19, le service NetSec a entretenu des contacts intensifs avec les opérateurs afin d'assurer la bonne gestion des aspects télécoms.</p> <p>Des leçons peuvent être tirées de cette expérience. C'est pourquoi, en concertation avec les opérateurs, nous améliorerons notre mode de fonctionnement opérationnel pour l'avenir. Nous établirons un questionnaire d'évaluation pour les opérateurs et leur demanderons un retour d'information. Nous utiliserons ces données pour adapter nos procédures internes si nécessaire.</p> <p>Il est possible qu'il en résulte des conclusions qui ne peuvent être mises en œuvre pour le moment. Dans ce cas, nous identifierons les adaptations opérationnelles, administratives et/ou juridiques nécessaires.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Plan de crise sectoriel adapté Consultation des opérateurs Identification d'améliorations sur le plan opérationnel, administratif et juridique Établissement d'un plan d'action	Q1 Q1 Q2 Q3
BUDGET 2021	
Pas de budget externe prévu.	

3.3 Axe stratégique 3 « Ressources rares »

i. Gérer les ressources rares

Axe stratégique 3 « Ressources rares »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
S/1/2021/01 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. Comme défini dans le cadre réglementaire européen (notamment le CCEE), l'IBPT collaborera activement avec toutes les autres autorités de régulation (via l'ORECE, la CEPT, l'UIT et l'ICANN) 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).</p> <p>Le nouveau code européen prévoit qu'il convient de définir une série de numéros non géographiques pouvant être utilisés pour la fourniture de services de communications électroniques autres que les services de communications interpersonnelles, sur l'ensemble du territoire de l'Union. Cette disposition sera mise en œuvre par l'IBPT.</p> <p>La lutte contre la fraude dans le domaine des télécommunications sera également renforcée. En outre, les dossiers de principe (qui ne relèvent pas de l'exploitation normale comme la numérotation pour la 5G) seront traités comme ils se présentent, sur la base de la réglementation existante ou à adapter.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
<p>La réalisation des résultats dépend de divers facteurs clés de succès, comme, entre autres, l'implication du secteur, l'urgence ou l'intervention d'autres instances.</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; 3. Implication du secteur. 	Q4
BUDGET 2021	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 3 « Ressources rares »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
S/1/2021/02 Mise aux enchères multibande - Mise aux enchères bandes de fréquences 2G et 3G, 700 MHz, 1400 MHz et 3400-3800 MHz	Cellule stratégique Ressources rares Gestion du spectre
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>La préparation et l'organisation de la mise aux enchères des licences pour les bandes de fréquences 2G et 3G, la bande 700 MHz, la bande 1400 MHz et la bande 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 dépend de la rapidité avec laquelle le nouveau gouvernement adopte le cadre législatif. L'IBPT peut débiter la mise aux enchères 6 mois après la publication de ces textes de loi.</p> <p>Si les textes sont publiés au Q2 2021, l'IBPT finalisera le support technique et opérationnel de la procédure de mise aux enchères au Q4 2021.</p> <p>L'organisation de la mise aux enchères comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la publication d'un memorandum d'information ; - l'appel aux candidats et le screening administratif de ceux-ci ; - l'organisation de la mise aux enchères ; - la délivrance des licences ; - la facturation des redevances uniques. 	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Organisation réussie de la mise aux enchères : <ul style="list-style-type: none"> - appel à candidatures ; - Soumission des candidatures ; - mise à disposition et approbation du logiciel - mise(s) aux enchères 	Après accord au sein du Comité de concertation
BUDGET 2021	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 3 « Ressources rares »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
S/1/2021/03 Carte de la saturation des réseaux	Cellule stratégique Ressources rares Communication
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Il s'agit de publier une carte de la saturation des réseaux mobiles. L'objectif est d'identifier les zones du territoire où il existe un risque que ces réseaux ne soient pas en mesure de faire face à l'augmentation prévue du trafic de données.</p> <p>Différentes solutions sont possibles pour éviter la saturation :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. augmenter le nombre de fréquences utilisées sur les sites d'émission concernés ; 2. ajouter de nouveaux sites d'émission. <p>Il existe des obstacles à ces deux solutions :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. augmenter le nombre de fréquences utilisées sur les sites d'émission concernés ; <ul style="list-style-type: none"> - manque de fréquences (ce n'est pas vraiment le cas en Belgique - à moins que la mise aux enchères 5G ne soit retardée encore de quelques années) - limites CEM (en particulier à Bruxelles) 2. ajouter de nouveaux sites d'émission <ul style="list-style-type: none"> - coûts - difficulté à trouver de nouveaux sites - permis d'urbanisme... <p>On peut également améliorer l'efficacité spectrale. Toutefois, la marge d'amélioration est assez limitée (compte tenu des technologies avancées déjà déployées). La carte sera une carte agrégée pour tous les opérateurs réunis.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Collecte et agrégation des données Développement de la carte sur le site bipt-data.be et publication de la carte	Q1 Q2
BUDGET 2021	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 3 « Ressources rares »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

S/1/2020/04 Sensibilisation concernant la 5G

 Cellule stratégique Ressources rares
Communication

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

Après la mise aux enchères multibande, la totalité des réseaux 5G pourra être déployée en Belgique. Des fréquences qui n'étaient pas utilisées jusqu'à présent pour des applications mobiles seront mises à disposition à cet effet (700 MHz, 1500 MHz, 3600 MHz). La largeur de bande mise à disposition augmentera considérablement et la couverture sera améliorée, y compris à l'intérieur des bâtiments, et un temps de réaction beaucoup plus rapide sera également assuré. La vitesse de téléchargement pourra être multipliée par 10 et la 5G pourra être utilisée pour soutenir les industries verticales et l'industrie 4.0. Il s'agit ici entre autres de l'industrie automobile, des services de sécurité, du secteur de l'énergie, du secteur de la santé, des médias, etc. Chaque secteur sera caractérisé par des besoins spécifiques en matière de communications. La 5G sera une technologie développée dans cette optique dès la phase de conception et utilisable dans tous ces différents domaines.

Dans la perspective de la mise aux enchères, l'IBPT travaillera sur deux axes. D'une part, nous nous efforcerons d'accroître la transparence et ferons tout notre possible pour fournir les bonnes informations sur la 5G au public le plus large possible. D'autre part, l'IBPT collabore avec toutes sortes d'organisations externes telles que Agoria, Beltug, FITCE, Unizo et l'Association des villes et communes pour organiser des actions de sensibilisation concernant les applications 5G. Sur la base notamment des premiers tests 5G, nous tentons de tirer des enseignements qui pourraient également être utiles à d'autres futurs utilisateurs de la 5G. Nous recensons les meilleures pratiques et facilitons l'échange d'expériences en matière de 5G entre les différentes entreprises. Nous espérons ainsi préparer le grand public et les entreprises à la future mise aux enchères.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

INDICATION DU TIMING

 Rendre accessibles les informations sur la 5G à un large public
Activités de sensibilisation avec de nombreuses organisations

Q2
Q1, Q2, Q3, Q4

BUDGET 2021

Pas de budget externe prévu.

Axe stratégique 3 « Ressources rares »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
S/1/2021/05 Suivi de la recommandation de la CE sur la connectivité	Cellule stratégique Ressources rares
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>La Commission (recommandation UE/2020/1307 du 18 septembre 2020 concernant une boîte à outils commune) a appelé les États membres à élaborer d'urgence une boîte à outils commune fondée sur les meilleures pratiques pour encourager le déploiement des réseaux en temps utile.</p> <p>Celle-ci est composée de deux parties :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une boîte à outils commune en vue de réduire les coûts de déploiement de réseaux à très haute capacité et accélérer le déploiement ; - une boîte à outils en vue de garantir un accès rapide au spectre radioélectrique 5G dans un climat propice aux investissements. <p>La première étape consiste à identifier, partager et collecter les meilleures pratiques. La deuxième étape consiste à élaborer et convenir de la boîte à outils commune de l'Union.</p> <p>Cette tâche comprend également une partie sur les « small cells », et les moyens de travailler de la manière la plus rentable possible. Bien qu'il s'agisse principalement d'une matière régionale (pas de licence), nous allons examiner comment les opérateurs peuvent travailler ensemble au maximum pour limiter les inconvénients pour les villes et les communes à un minimum.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Identifier, partager et collecter les meilleures pratiques, après consultation des entités fédérées belges. Élaborer et convenir de la boîte à outils commune. Envisager et suggérer des pistes de collaboration avec les opérateurs pour limiter les nuisances urbaines à un minimum (backhaul inclus).	Q1 Q2 Q3
BUDGET 2021	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 3 « Ressources rares »
OBJECTIF OPÉRATIONNEL
SERVICE
S/1/2021/06 Contrôle de la sécurité en matière de rayonnement des équipements radioélectriques portatifs

Contrôle / EquiTel

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

Participation à une campagne européenne de surveillance du marché sur la sécurité en matière de rayonnement des équipements radioélectriques portatifs connectés

Examiner le niveau de conformité et de sécurité au sein du marché intérieur pour les SAR sur les appareils portatifs connectés :

- Identifier et traiter les produits non conformes, en veillant à ce que les produits dangereux soient mis en conformité ou retirés du marché ;
- Réduire les risques d'accident, en améliorant la protection de la santé et la sécurité des consommateurs européens ;
- Réduire la concurrence déloyale résultant de la présence de produits non conformes sur le marché ;
- Sensibiliser les fabricants, les importateurs, les distributeurs et les autres acteurs concernés aux problèmes identifiés sur le marché, dans le but d'assurer une amélioration durable du niveau de conformité et de sécurité des produits en question ;

Soutenir la mise en œuvre du règlement (UE) 2019/1020 en utilisant des éléments contenus dans le règlement, notamment :

- une approche des activités systématique et fondée sur les risques ;
- améliorer l'efficacité de la surveillance du marché dans l'environnement de l'e-commerce ;
- renforcer la méthode et les critères d'évaluation des risques liés aux produits ;
- promouvoir la conformité des produits ;
- la sensibilisation à la surveillance du marché de l'UE ;
- renforcer la surveillance transfrontalière du marché pour les produits relevant de la législation européenne d'harmonisation.

Étant donné que cette campagne s'étale sur deux ans, les KPI « Fin des tests + analyse des risques des résultats » et « Rapport final » suivront en 2022.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)
INDICATION DU TIMING

 Communiqué de presse lancement campagne
Échantillonnages

Q1
Q3
BUDGET 2021

Pas de budget externe prévu.

Axe stratégique 3 « Ressources rares »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
S/1/2021/07 Contrôle des équipements mis en vente sur les différents réseaux de vente en ligne	Contrôle du marché EquiTel
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Avec l'explosion des canaux de distribution en ligne, il devient très facile de vendre toutes sortes d'équipements radioélectriques conformes ou non conformes. Les produits non conformes peuvent présenter des risques d'interférences radioélectriques, pour la santé ou pour la sécurité (choc électrique). Ils représentent également une concurrence déloyale par rapport aux produits conformes pour lesquels les fabricants ont consenti des investissements conséquents en développement et en procédure pour s'assurer de la conformité de leur équipement. Des contrôles de ces canaux de distribution en ligne se verront renforcés afin de vérifier leur conformité à la directive européenne 2014/53/UE et de faire retirer de la vente les produits non conformes ou dangereux.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Analyse du marché (recensement des canaux de ventes en ligne) Contrôle d'un minimum de 500 équipements sur un minimum de 4 réseaux différents de vente en ligne.	Q1 Q2, Q3, Q4
BUDGET 2021	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 3 « Ressources rares »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

S/1/2021/08 Déploiement du réseau de monitoring radio fixe et mobile

NCS

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

Une des missions et responsabilités de l'IBPT est la surveillance du spectre radioélectrique sur l'ensemble du territoire belge. Ceci afin d'assurer que le spectre est utilisé conformément à la réglementation en vigueur.

Afin d'accomplir sa mission de surveillance, l'IBPT dispose de véhicules de mesure ainsi que des stations de mesures fixes réparties en Belgique. Fin 2020, l'IBPT a fait l'acquisition d'une solution logicielle permettant de contrôler et d'afficher les données spectrales de ces différents sites. Plusieurs récepteurs de mesure avec fonction de goniométrie ont également été acquis fin 2020 et d'autres le seront en 2021. Ces nouveaux récepteurs de mesures sont prévus à la fois pour les stations de mesures fixes, mais également pour les véhicules de mesures (mobiles).

Ces nouveaux moyens de monitoring permettront au service contrôle du spectre, d'améliorer leur capacité par exemple de déterminer la source d'une perturbation ou de monitorer le spectre à la recherche de parasites ou d'utilisations illégales.

Pour l'année 2021, l'objectif est que ces nouvelles acquisitions (logicielles et matérielles) soient déployées et exploitées efficacement par les agents de l'IBPT.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

INDICATION DU TIMING

Installation du nouveau pylône au CC Bruxelles
 Installation des récepteurs de mesures fixes (3) et mobiles (2) avec fonction goniométrique (achetés fin 2020)
 Intégration logicielle des récepteurs dans le logiciel de surveillance du spectre
 Installation des récepteurs de mesures fixes (2) et mobiles (2) avec fonction goniométrique (achetés en 2021)
 Intégration logicielle des récepteurs dans le logiciel de surveillance du spectre

Q1
Q1
Q3
Q3
Q4

BUDGET 2021

Budget externe prévu.

3.4 Axe stratégique 4 « *Fonctionnement efficace* »

i. Assurer un fonctionnement accessible et tourné vers l'avenir

Axe stratégique 4 « <i>Fonctionnement efficace</i> »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
E/1/2020/01 Campagne médias sociaux en matière de protection des consommateurs	Consommateurs Communication
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>En 2020, une grande campagne médiatique a été menée via la télévision et les médias sociaux sur l'automatisation du simulateur tarifaire. L'enquête annuelle de l'IBPT sur la perception du marché des communications électroniques par les consommateurs a de nouveau montré que trop de consommateurs ne connaissent pas encore suffisamment leurs droits. La grande majorité (76 % à 92 %) des consommateurs ont déclaré ne pas connaître les outils de comparaison mis en place par l'IBPT (www.meilleurtarif.be, atlas des cartes de couverture et baromètre de la qualité de service). Cependant, ceux qui connaissent ces outils pensent qu'ils sont faciles à utiliser (score : ≥ 4 sur 5).</p> <p>En outre, le consommateur semble encore largement ignorer ses droits, notamment en ce qui concerne la conservation de l'adresse e-mail pendant 18 mois après la fin de son contrat, l'indication de la vitesse réelle de la connexion, la manière dont il peut connaître son profil de consommation moyen, la manière dont il peut résilier son contrat ou la manière dont il peut déterminer sa consommation réelle.</p> <p>Dans le secteur postal également, les consommateurs ne sont pas toujours au courant du réseau postal existant et des tarifs actuels. Sur le site www.pointpostal.be développé par l'IBPT, chaque utilisateur peut consulter un point postal et les caractéristiques associées.</p> <p>Afin de sensibiliser les consommateurs à leurs droits et aux outils existants développés par l'IBPT, nous lancerons de nouvelles campagnes de communication via les médias sociaux afin de faire connaître les droits des consommateurs. À cette fin, un certain nombre de courtes vidéos d'animation seront produites, qui seront d'abord promues par divers canaux de médias sociaux, puis intégrées sur le site Internet.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Production de 4 nouvelles vidéos d'animation et promotion via les médias sociaux Production de 4 nouvelles vidéos d'animation et promotion via les médias sociaux Intégration de la première série de nouvelles vidéos d'animation sur le site	Q2 Q4 Q4
BUDGET 2021	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 4 « <i>Fonctionnement efficace</i> »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
E/1/2020/02 Site Internet de l'IBPT	Communication
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Si la mise à jour des contenus doit faire l'objet d'une attention permanente, l'information publiée doit se conformer à des principes d'amélioration constante de lisibilité, mais elle doit également respecter des recommandations précises relatives à l'accessibilité, une préoccupation qui nous concerne ou nous concernera toutes et tous. Le service Communication poursuivra sa triple mission de veiller à :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. l'actualité et la lisibilité du site ; 2. son attractivité ; 3. son accessibilité. <p>Afin de rendre le site plus attractif pour le grand public et pour mieux informer celui-ci de ses droits, l'IBPT intégrera dans son site Internet les films d'animation réalisés pour les médias sociaux.</p> <p>Un petit questionnaire sera adressé aux parties prenantes afin de recueillir leurs impressions concernant le site de l'IBPT, afin de mesurer leur satisfaction et d'identifier les possibilités d'améliorations suivantes.</p> <p>La dimension de l'accessibilité, qui avait été prise en compte dans le développement du site renouvelé en 2020, fait partie intégrante des processus d'entretien quotidien, afin de fournir des informations actuelles, claires et accessibles. Un chantier important se consacrera à améliorer l'accessibilité des documents essentiels faisant partie de processus administratifs actifs, et/ou à fournir des alternatives valables. Les catégories de documents hébergées sur le site vont être examinées successivement au cours de l'année, à commencer par les formulaires, les notices explicatives, les communiqués de presse, et les documents adoptés par le Conseil de l'IBPT. La déclaration d'accessibilité sera actualisée afin de refléter les progrès réalisés.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Adapter l'ergonomie et l'accessibilité de la partie Consommateurs du site Internet Questionnaire auprès des parties prenantes concernant la facilité d'utilisation du site Web Adapter l'ergonomie et l'accessibilité de la partie Opérateurs du site Internet	Q2 Q3 Q4
BUDGET 2021	
Budget externe prévu.	

--

Axe stratégique 4 « <i>Fonctionnement efficace</i> »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
E/1/2021/03 Participation aux organes de concertation nationale et internationale en matière de communications électroniques	Relations internationales
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Contribuer au développement du marché intérieur européen par une application cohérente du cadre réglementaire des communications électroniques. Cet objectif est atteint grâce à la coopération avec la CE ainsi qu'avec des autorités réglementaires telles que l'ORECE. Dans le cadre de cette coopération européenne, l'IBPT est attentif aux circonstances nationales spécifiques dans lesquelles se trouvent les marchés belges et l'IBPT. Dans ce cadre, l'IBPT participe activement à de nombreux comités européens et/ou suit de près leurs travaux tels que le COCOM (Comité des communications).</p> <p>Outre la coopération européenne, l'IBPT collabore également au niveau international via l'agence spécialisée de l'ONU, l'UIT, pour les services internationaux de communications électroniques.</p> <p>Dans ces domaines européens et internationaux, nous nous concentrerons fortement sur les activités suivantes en 2021 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'IBPT participera à la préparation de l'Assemblée mondiale de normalisation (AMNT) par l'intermédiaire du Com-UIT, le comité de coordination de la CEPT pour l'UIT. L'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications se tient tous les quatre ans et définit la prochaine période d'étude pour l'UIT-T. L'AMNT-20 aura lieu à Hyderabad, en Inde, du 23 février au 5 mars 2021. - L'UIT organise une Conférence mondiale de développement des télécommunications (CMDT) tous les quatre ans. La CMDT-21 sera organisée par l'Éthiopie du 8 au 19 novembre 2021 à Addis-Abeba. L'IBPT, par l'intermédiaire du Com-UIT, le comité de coordination de la CEPT pour l'UIT, participera également à la préparation de cette conférence. - 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.). - 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
Participer au Com-UIT de la CEPT.	Q1, Q2, Q3 et Q4

BUDGET 2021

Pas de budget externe prévu.

Axe stratégique 4 « Fonctionnement efficace »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

E/1/2021/04 Participation aux organes de concertation nationale et internationale en matière de services postaux

Relations internationales

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

Contribuer au développement du marché intérieur européen par une application cohérente du cadre réglementaire des services postaux. Cet objectif est atteint grâce à la coopération avec la CE ainsi qu'avec des autorités réglementaires telles que l'ERGP. Dans le cadre de cette coopération européenne, l'IBPT est attentif aux circonstances nationales spécifiques dans lesquelles se trouvent les marchés belges et l'IBPT. Dans ce cadre, l'IBPT participe activement au Comité européen de la directive postale (PDC). Outre la coopération européenne, l'IBPT collabore également au niveau international via l'agence spécialisée de l'ONU, l'UPU, pour les services postaux internationaux.

Dans ces domaines européens et internationaux, nous nous concentrerons fortement sur les activités suivantes en 2021 :

- Le programme de travail 2021 de l'ERGP qui s'inscrit dans la «Mid-term Strategy » de l'ERGP 2020-2022 qui a été construite autour de trois axes, à savoir : 1) Le réexamen du secteur postal 2) la promotion d'un marché intérieur des services postaux européen concurrentiel et 3) la responsabilisation des utilisateurs finals et la garantie d'un service universel axé sur l'utilisateur. En 2021, l'IBPT dirigera les groupes de travail suivants de l'ERGP en tant que coprésident, à savoir « Consumers and Market Indicators » et « Access ».
- En raison du report du Congrès 2020 de l'UPU, l'IBPT continuera à exercer son mandat de 4 ans en tant que membre du Conseil d'administration de l'Union postale universelle (UPU) en 2021 ainsi que la coprésidence de la Commission « USO, Regulatory Affairs and Postal Regulation ». En 2021, cette commission préparera principalement les propositions en matière de réglementation postale pour le prochain Congrès de l'UPU de 2021 à Abidjan.
- Au nom de la Belgique, l'IBPT se portera à nouveau candidat pour un nouveau mandat de quatre ans (2021-2025) en tant que membre du Conseil d'administration de l'Union postale universelle (UPU). En outre, l'IBPT soutiendra également la campagne belge pour la candidature belge au Conseil d'administration (CA) et au Conseil d'exploitation postale (CEP) d'une part et la candidature belge au poste élu de directeur général de l'UPU d'autre part.
- La 27^e réunion plénière de l'UPU, reportée en 2020, se tiendra en août 2021 à Abidjan (Côte d'Ivoire) dans le but d'adopter une nouvelle stratégie postale mondiale et de définir les règles du trafic postal international.
- La réalisation de missions de représentation afin de représenter la Belgique et de mener des négociations dans le cadre d'accords internationaux (CERP, etc.).

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

INDICATION DU TIMING

Q1, Q2, Q3 et Q4

Préparation ERGP Contact Network, réunions plénières et groupes de travail d'experts présidés par l'IBPT ; Préparation Conseil d'administration de l'UPU + présidence de la Commission 2 compétente en matière de « USO, Regulatory Affairs and Postal Regulation » ; Préparation du congrès postal universel.	Q2 et Q4 Q1, Q2 et Q3
BUDGET 2021 Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 4 « *Fonctionnement efficace* »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
E/1/2021/05 La présidence de l'ORECE	Relations internationales
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Le 3 octobre 2019, le conseil des régulateurs de l'ORECE a élu Michel van Bellinghen, Président de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT), comme président de l'ORECE pour 2021. La mission principale de l'ORECE est de contribuer au développement du marché unique européen par une application cohérente du cadre réglementaire des communications électroniques.</p> <p>Au cours de l'année écoulée, l'IBPT a déjà été chargé de nombreuses tâches, telles que la publication d'une stratégie pour 2021-2025. Le programme de travail de l'ORECE pour l'année 2021 a également été élaboré sous l'impulsion de l'IBPT. Les objectifs des travaux de l'ORECE en 2021 sont alignés sur les trois priorités définies dans la stratégie de l'ORECE, à savoir (1) promouvoir une connectivité globale, (2) soutenir des marchés numériques durables et ouverts et (3) responsabiliser les utilisateurs finals. En outre, nous voulons nous concentrer sur le renforcement de la coopération institutionnelle et internationale au niveau européen. Outre ces priorités, la facilitation de la mise en œuvre réussie et de l'application cohérente du cadre réglementaire européen des télécommunications (CCEE ou « le code ») est un autre point d'attention.</p> <p>Dans un environnement numérique évoluant rapidement, l'ORECE considère qu'il est crucial de suivre les développements dans le secteur des communications électroniques et les secteurs adjacents. Dans cette optique, l'ORECE continuera à approfondir son expertise dans le domaine de la réglementation des plateformes numériques et développera une vision sur la contribution qui peut être apportée à la réduction de l'impact du secteur numérique sur l'environnement.</p> <p>En 2021, l'ORECE occupera une place encore plus centrale dans les activités de l'IBPT. Il sera fait appel à un plus grand nombre d'experts représentant l'IBPT dans les groupes de travail de l'ORECE. Non seulement l'IBPT sera chargé de l'exécution du programme de travail au niveau européen, mais il se verra confier de nombreuses autres tâches importantes pendant l'année de sa présidence. L'IBPT préparera et présidera le Contact Network et les réunions plénières. Cela implique un important travail préliminaire : connaître les blocages des autres ARN, discuter avec la Commission européenne, gérer le fonctionnement au sein des groupes de travail préparatoires, etc. Michel Van Bellinghen sera également chargé de mener les concertations avec le secteur, les parties prenantes, via des débriefings publics. L'IBPT représentera également l'ORECE dans de nombreuses conférences, tables rondes et auprès de la presse.</p> <p>En plus de la présidence de l'ORECE, l'IBPT présidera également l'IRG (Independent Regulators Group ou Groupe des régulateurs indépendants).</p>	

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Préparation du Contact Network et des réunions plénières IRG/ORECE.	Q1, Q2, Q3 et Q4
BUDGET 2021	
Pas de budget externe prévu.	

3.4 Axe stratégique 4 « *Fonctionnement efficace* »

ii. Être un employeur attractif

Axe stratégique 4 « <i>Fonctionnement efficace</i> »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
E/2/2020/01 Plan opérationnel interne	IBPT
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<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. 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 ; - Octroyer un soutien logistique dans le cadre de la présidence de l'ORECE occupée par l'IBPT ; - Mener une politique financière correcte et efficiente ; - Augmentation de la maturité concernant le contrôle interne et l'environnement de contrôle interne ; - Augmentation de la sensibilisation à l'intégrité et aux risques liés à l'intégrité ; - Soutien de la transformation numérique des processus opérationnels ; 	

- Un fonctionnement efficace du service Greffe ;
- IT : Unified Communication [UC] – GED : Gestion électronique des documents - Bureau numérique.

4. PROCEDURE DE CONCILIATION DES OPERATEURS

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

Le collège de conciliation se compose de trois membres effectifs, dont un membre du Conseil de l'IBPT, et de trois membres suppléants. La procédure de conciliation entre opérateurs est prévue 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.

5. PROCEDURE DE REGLEMENT DES LITIGES ENTRE OPERATEURS

Conformément à l'article 4 de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, et sans préjudice du droit pour toute partie de saisir une juridiction, la procédure de règlement des litiges entre opérateurs (fournisseurs de réseaux, services ou équipements de télécommunications, ou en cas de litige entre opérateurs postaux, ou organismes de radiodiffusion) donne à ces derniers la possibilité de demander au Conseil de l'IBPT de se prononcer dans les différends qui les opposent. Il convient cependant que des négociations préalables aient eu lieu durant 4 mois. Conformément à la directive « cadre », le litige doit être réglé dans un délai de 4 mois, sauf dans des circonstances exceptionnelles.

La procédure est organisée par l'arrêté royal du 26 janvier 2018 fixant la procédure de règlement de litiges visée à l'article 4 précité. Comme pour les autres décisions de l'IBPT, les décisions statuant sur un litige entre opérateurs peuvent faire l'objet d'un recours en pleine juridiction devant la Cour des marchés.

6. ACTIVITES TRANSVERSALES DE L'IBPT

6.1 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.

i. 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 la collaboration avec les régulateurs audiovisuels : VRM, CSA et Medienrat) ; à la fixation des tarifs de gros pour l'accès aux réseaux câblés; le service juridique soutient la réalisation et l'implémentation de plusieurs décisions concernant les réseaux FTTH et cuivre de Proximus (par exemple la décision du 30 juin 2020 concernant les « one time fees ») .

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.

ii. 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.

iii. 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.

iv. 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.

v. Aperçu du travail législatif actuel

v.i. Transposition du Code des communications électroniques européen

Le principal projet législatif pour 20210 est de transposer en droit belge la directive 2018/1972 (UE), qui constitue le Code des communications électroniques européen. La préparation d'un projet de texte a été confiée par le ministre à l'IBPT. Une partie importante du travail préparatoire a déjà été effectuée en 2019 et 2020.

Ainsi, un avant-projet de loi portant transposition du code des communications électroniques européen et modification de diverses dispositions en matière de communications électroniques a été soumis à consultation publique puis soumis au Ministre en juillet 2020. Ce projet intègre l'avant-projet de loi portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques qui avait été soumis à consultation publique du 11 avril au 14 mai 2018 et qui n'avait pas pu être adopté.

En 2021, il faudra que le Conseil des ministres approuve l'avant-projet, demande l'avis du Conseil d'État puis engage le processus d'adoption parlementaire.

v.ii. Transposition de la directive 2010/13 « Services Médias Audiovisuels » telle que modifiée par la directive 2018/2018

La loi du 5 mai 2017 relative aux services de médias audiovisuels en région bilingue de Bruxelles-Capitale intégrera les apports de la nouvelle directive 2018/1808 du 14 novembre 2018, notamment pour prendre en compte les nouveaux usages en matière de consommation de contenus audiovisuels, dont les services de plateformes de partage de vidéos.

v.iii. Implémentation de la « Boîte à outils 5G » de la Commission européenne.

Le nouveau réseau 5 G sera déployé dans un contexte où la boîte à outils de la Commission européenne en matière de 5G et de sécurité sera également mise en œuvre, de sorte que nos concitoyens, mais également nos entreprises puissent utiliser les réseaux 5G dans notre pays en toute confiance.

v.iv. Prise en compte de l'arrêt de la Cour de justice en matière de conservation des données (Data retention)

Une révision des articles 126 et 127 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques s'impose suite à l'arrêt CJUE du 6/10/2020 sur la conservation des données d'identification et de trafic et l'accès à ces dernières au bénéfice des autorités. Il sera tenu compte à cette fin de l'arrêt de la Cour constitutionnelle belge relative au même objet étant à intervenir fin janvier 2021.

7. TABLEAU DES MESURES D'EXECUTION QUI DOIVENT ENCORE ETRE ADOPTEES

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 la ministre qui a les télécommunications dans ses attributions. Plusieurs dispositions légales prévoient son intervention via des arrêtés royaux délibérés ou non en Conseil des ministres ainsi que via des arrêtés ministériels.

Légende :

- la colonne 1 indique l'objet des arrêtés à adopter (dont les plus importants sont marqués d'un *), 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
FRÉQUENCES	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR redevances GSMR-Rail	Loi du 12 décembre 2006, Art. 11	Avis		X
AR prescriptions techniques concernant l'attribution de radiofréquences destinées exclusivement à des signaux de radiodiffusion*	Art. 14, deuxième alinéa	Avis		X
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	2017/899/ UE	X
AR concernant l'accès radioélectrique dans la bande de fréquences 3400-3800 MHz*	Art. 18 e.a.	Avis	2014/276/ UE	X
AR modifiant 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
Arrêté royal concernant l'accès radioélectrique dans la bande de fréquences 1427-1517 MHz*	Art. 18 e.a.	Avis	2018/661/ UE	X
AR concernant les réseaux locaux hertziens privés à large bande*	Art. 39	Avis		X
AR relatif au réseau de radiocommunications exploité par ASTRID	Art. 39 § 2	Avis		X
AR relatif à l'octroi de droits d'utilisation pour l'établissement et l'exploitation d'installations émettrices situées dans la zone économique exclusive de la Belgique en Mer du Nord	Art. 18	Avis		X
PROTECTION DES UTILISATEURS FINAUX	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR temps d'attente (helpdesk)	Art. 116, deuxième alinéa	Avis		X
AR règles en matière de rappel par écrit (facultatif)	Art. 119, § 2, alinéa 2	Avis		

AR précisant davantage les règles relatives au message d'avertissement avant l'application du service minimum (facultatif)	Art. 119, § 3, alinéa 2	Avis		
AR fixant le délai précis à indiquer dans la mise en demeure avant l'application du service minimum (facultatif)	Art. 119, § 6, 2°	Avis		
INTERCEPTION LÉGALE	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR conditions d'enregistrement et de conservation des données d'identification et de trafic des utilisateurs finals par les fournisseurs et revendeurs n'ayant pas la qualité d'opérateur	Art. 9, § 7, premier alinéa	Avis		X
AR mesures techniques et administratives pour permettre l'identification de l'utilisateur final, 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)	Art. 9, § 7, deuxième alinéa	Avis		X
AR données à conserver par type de catégorie et les exigences auxquelles ces données doivent répondre*	Art. 126, § 3	Avis		X
AR déterminant les statistiques que les fournisseurs et opérateurs transmettent annuellement à l'IBPT et celles que l'IBPT transmet au ministre et au ministre de la Justice*	Art. 126, § 5, al. 5	Avis		
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	Art. 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	Art. 4 + Loi 16 juin 1937	/		X
AR liste opérateurs collaborant avec la défense civile, conditions et modalités de cette collaboration	Art. 106, § 1 ^{er} , premier alinéa	Avis		
AR liste opérateurs qui collaborent avec la Commission mixte des télécommunications, conditions et modalités de cette collaboration	Art. 106, § 1 ^{er} , deuxième alinéa	Avis		
AR liste des opérateurs et modalités de mise à disposition des lignes louées	Art. 106, § 1 ^{er} , troisième alinéa	Avis		
AR mesures nécessaires pour garantir la continuité du trafic prioritaire dans les situations exceptionnelles	Art. 106, § 2	Avis		
AR liste des utilisateurs prioritaires	Art. 4/1, § 1 ^{er} , premier alinéa, 2 ^o	Avis		
AR priorité d'accès entre utilisateurs prioritaires, le cas échéant par groupe d'utilisateurs	Art. 4/1, § 1 ^{er} , deuxième alinéa	/		
AR délai d'implémentation des mesures par les opérateurs	Art. 4/1, § 1 ^{er} , troisième alinéa	/		
AR services de communications électroniques fixes que les opérateurs fournissent en priorité en cas de saturation ou de surcharge de leurs réseaux	Art. 4/1, § 2	/		
AR modalités pour la collaboration des opérateurs avec les services d'urgence	Art. 107, § 3			
AR conditions à satisfaire par les organismes indépendants et modalités du contrôle de sécurité	Art. 114/2, § 2	Avis		
AR liste des utilisateurs prioritaires dans la levée des dérangements	Art. 115, premier alinéa, 1 ^o /1	Avis		
AR modalités pour la levée des dérangements pour les personnes invalides, malades et handicapées	Art. 115, premier alinéa, 3 ^o	Avis		
AR portant exécution de la loi NIS pour le secteur des infrastructures numériques*	Art. 6, 3 ^o loi 7 avril 2019 établissant un cadre pour la sécurité des réseaux	/		

	et des systèmes d'information d'intérêt général pour la sécurité publique			
AR modèle carte de légitimation des membres du service d'inspection*	Art. 44 loi 7 avril 2019			

SERVICES POSTAUX	Nouvelle loi postale	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR services postaux*	Articles 3, 4, 6, 7, 13, 15, 16, 25 de la nouvelle loi postale (+ articles 14 et 15 de la loi du 6 juillet 1971)	Avis		X
AM boîtes aux lettres	Article 16, § 1 ^{er} , 3° de la nouvelle loi postale	Proposition		
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	Article 8, § 2, de la loi du 17 janvier 2003 (loi statut)	/		X