



I B P T

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

PLAN OPÉRATIONNEL 2019

1. Introduction

1.1 Contexte

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

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

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

Le plan stratégique 2017-2019 sert de base au présent plan opérationnel.

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

Ainsi, 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 2019, le plan opérationnel est élaboré de la même manière que ces dernières années : 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 2019 a été soumis à consultation sur le site Internet de l'IBPT du 7 décembre 2018 au 24 décembre 2018.

1.2 Structure

1.2.1 Relation entre le plan stratégique et le plan opérationnel

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

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

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

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

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

Les fiches contiennent :

- l'axe stratégique principal, dont découle l'objectif ;
- la priorité stratégique au sein de l'axe stratégique ;
- l'objectif opérationnel ;
- le nom du service responsable du projet au sein de l'IBPT ;
- la description de l'objectif opérationnel ;
- les délais prévus dans l'objectif opérationnel ainsi que les facteurs critiques de succès (CSF) ;
- les INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE ;
- les ressources prévues en 2019.

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

1.2.2 Relevé des objectifs opérationnels

La liste suivante constitue une sélection des nombreux objectifs opérationnels que l'IBPT vise à atteindre. Après concertation, il a été décidé d'axer les efforts en 2019 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*

1. Amélioration de la concurrence durable et des investissements

C/1/2019/01 Monitoring du marché des communications électroniques et de la télévision
C/1/2019/02 Publication d'un observatoire postal 2018
C/1/2019/03 Rédaction de la décision d'analyse de marché concernant le marché de la fourniture en gros d'accès de haute qualité en position déterminée
C/1/2019/04 Rédaction d'une décision concernant les offres de référence des câblo-opérateurs
C/1/2019/05 Rédaction d'une décision concernant les offres de référence de Proximus pour le dégroupage local virtuel, le multicast et le bitstream sur la fibre optique
C/1/2019/06 Rédaction d'une décision concernant les offres de référence de Proximus pour le dégroupage local et le bitstream sur le réseau cuivre
C/1/2019/07 Rédaction d'une décision concernant les one-time fees du câble, du cuivre et de la fibre optique
C/1/2019/08 Rédaction d'une décision concernant les rental fees pour le câble et le FTTH
C/1/2019/09 Rédaction d'une décision concernant le coût moyen pondéré du capital (« WACC »)
C/1/2019/10 Monitoring de la mise en œuvre de l'analyse de marché large bande et radiodiffusion
C/1/2019/11 Rédaction de la décision concernant l'offre de référence Proximus VoIP interconnexion
C/1/2019/12 Évaluation de l'AR Easy Switch
C/1/2019/13 Transposition du Code des communications électroniques européen (CCEE)

2. Stimuler l'innovation

C/2/2019/01 Rapport sur le contrôle en Belgique du règlement « Neutralité du réseau »
C/2/2019/02 Soutenir le marché de l'e-commerce depuis une perspective postale
C/2/2019/03 Évaluer les nouveaux produits et services par rapport à la législation postale

Axe stratégique 2 *Utilisateurs*

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

G/1/2019/01 Comparaison tarifaire nationale des services de communications électroniques
G/1/2019/02 Étude de comparaison à l'échelle internationale des prix des services de communications électroniques sur le marché résidentiel
G/1/2019/03 Comparateur tarifaire des services de communications électroniques
G/1/2019/04 Baromètre de qualité des services de communications électroniques
G/1/2019/05 Enquête sur la perception du fonctionnement du marché des communications électroniques
G/1/2019/06 Contrôle du service universel
G/1/2019/07 Réforme des tarifs sociaux
G/1/2019/08 Étude consommateurs marché postal
G/1/2019/09 Contrôle de l'enquête de satisfaction de la clientèle de bpost
G/1/2019/10 Contrôle du respect du cadre réglementaire postal

G/1/2019/11 Contrôle du coût net des obligations de service universel soumis par bpost
G/1/2019/12 Étude de l'élasticité concernant les produits postaux
G/1/2019/13 Contrôle des prix des produits appartenant au service universel postal

2. Assurer un environnement fiable

G/2/2019/01 Améliorer la transparence quant à la couverture des réseaux fixes et mobiles
G/2/2019/02 Inspection des infrastructures critiques des opérateurs
G/2/2019/03 Notification des incidents de sécurité par les opérateurs
G/2/2019/04 Contrôle de la mise sur le marché des équipements hertziens

Axe stratégique 3 *Ressources rares*

1. Gérer les ressources rares

S/1/2019/01 Adaptation du plan de numérotation aux évolutions sur le long terme sur le marché
S/1/2019/02 Mise aux enchères multibande - Mise aux enchères bandes de fréquences 2G et 3G, 700 MHz et 3400-3800 MHz
S/1/2019/03 Utilisation de drones pour les repérages et les mesures
S/1/2019/04 Contrôle du spectre – résolution des perturbations

Axe stratégique 4 *Fonctionnement efficace*

1. Assurer un fonctionnement accessible

E/1/2019/01 Rénovation du site web de l'IBPT
E/1/2019/02 Détermination de la qualité d'opérateur
E/1/2019/03 Synthèse des droits et obligations des opérateurs
E/1/2019/04 Attribution de licences pour les appareils portables qui ne sont pas liés à un bateau
E/1/2019/05 Participation aux organes de concertation nationale et internationale

2. Être un employeur attractif

E/2/2019/01 Plan opérationnel interne

1.3 Ressources financières nécessaires

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

2. Objectifs opérationnels

2.1 Axe stratégique 1 « Concurrence » 1. Amélioration de la concurrence durable et des investissements

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2019/01 Monitoring du marché des communications électroniques et de la télévision	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'IBPT collecte et analyse des données concernant le marché des communications électroniques et de la télévision en exécution de ses compétences réglementaires (exécution des analyses de marché et soumission du rapport annuel au gouvernement conformément 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 résultats de ce monitoring du marché sont expliqués annuellement dans un rapport mis à disposition sur le site Internet de l'IBPT. En outre, les données brutes sont autant que possible publiées sous la forme de données ouvertes. Cela augmente l'accès aux données et améliore leur utilisation par le public (entreprises, individus, parties prenantes et chercheurs).</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
Publication du rapport et des données ouvertes.	Q2
BUDGET 2019	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2019/02 Publication d'un observatoire postal 2018	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Il est important de disposer de données complètes et fiables en ce qui concerne les caractéristiques du marché postal afin d'en améliorer le développement.</p> <p>Un observatoire du secteur postal a été créé par l'IBPT afin de pouvoir garantir le plus possible la transparence, d'accroître les connaissances du marché et de surveiller les tendances à la lumière d'un benchmarking européen.</p> <p>Il s'agit ici d'un instrument principalement centré sur des données économiques permettant à l'IBPT de constater de quelle manière le marché évolue.</p> <p>Ce projet implique de nombreuses interactions avec plusieurs parties prenantes : les opérateurs, le service de médiation, Eurostat, l'ERGP (Groupe européen des régulateurs postaux) et la Commission européenne.</p> <p>Tout comme les années précédentes, l'IBPT effectuera seul cette tâche et y impliquera autant que possible les plus grands acteurs du secteur. À la différence des éditions précédentes, l'enquête sera envoyée plus tôt, en même temps que l'enquête pour les prix transfrontières, qui est une nouvelle tâche pour l'IBPT. Les indicateurs concernant 2018 seront publiés sous la forme d'un rapport annuel du Conseil concernant le secteur postal. La base légale pour ce projet est l'article 26 de la loi postale du 26 janvier 2018.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
<p>Optimisation des enquêtes (concertation avec le secteur).</p> <p>Envoi des enquêtes aux opérateurs (en même temps que l'envoi des enquêtes concernant les prix transfrontières).</p> <p>Collecte des données par l'IBPT.</p> <p>Publication de l'observatoire postal.</p>	<p>Q1</p> <p>Q1</p> <p>Q3</p> <p>Q3</p>
BUDGET 2019	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2019/03 Rédaction de la décision d'analyse de marché concernant le marché de la fourniture en gros d'accès de haute qualité en position déterminée	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Le marché de la fourniture en gros d'accès de haute qualité en position déterminée (c'est-à-dire les lignes louées, y compris les lignes louées de nouvelle génération) est crucial pour promouvoir la concurrence sur ce segment du marché traditionnellement dominé par Proximus.</p> <p>Dans le cadre du réexamen de ce marché, l'IBPT s'intéressera plus particulièrement à la connexion des entreprises par fibre optique et aux évolutions technologiques intervenues depuis l'analyse de marché précédente en 2013. Cette analyse tient également compte de la recommandation de la Commission du 9 octobre 2014 concernant le « marché 4 ».</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
Consultation publique. Consultation institutionnelle. Adoption de la décision définitive.	Q1 Q4 Q4
BUDGET 2019	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2019/04 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.</p> <p>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 manière à ce que les objectifs qui y sont définis correspondent aux possibilités actuelles, notamment en ce qui concerne les SLA et les KPI.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
Préconsultation offres de référence câblo-opérateurs. Projet de décision. Consultation publique. Consultation institutionnelle (début).	Q1 Q2 Q3 Q4
BUDGET 2019	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2019/05 Rédaction d'une décision concernant les offres de référence de Proximus pour le dégroupage local virtuel, le multicast et le bitstream sur la fibre optique	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Comme défini dans la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés de la large bande et de la radiodiffusion télévisuelle, Proximus est obligée de fournir à l'IBPT des propositions d'offres de référence ou d'adaptations à ses offres de référence pour le dégroupage local virtuel, le multicast et le bitstream sur la fibre optique, dans les 6 mois qui suivent la publication.</p> <p>La préconsultation de ces offres de référence se fera en même temps que la préconsultation des offres de référence sur le câble.</p> <p>L'IBPT traitera ensuite les commentaires des répondants dans un projet de décision, lequel sera soumis au secteur.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
Préconsultation offres de référence. Projet de décision. Consultation publique. Consultation institutionnelle (début).	Q1 Q2 Q3 Q4
BUDGET 2019	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2019/06 Rédaction d'une décision concernant les offres de référence de Proximus pour le dégroupage local et le bitstream sur le réseau cuivre	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Le 22 juin 2018, Proximus a transmis deux nouvelles offres de référence pour le dégroupage local (« BRUO ») et le bitstream (« Bitstream xDSL ») sur le réseau de cuivre.</p> <p>Cette dernière remplace deux offres précédentes : « BROBA » et « WBA VDSL2 ». Les nouvelles offres sont dues à d'importantes modifications des offres de référence existantes, principalement liées à des modifications dans les systèmes informatiques de Proximus.</p> <p>En septembre 2018, l'IBPT a déjà soumis ces offres de référence au secteur via une préconsultation. Les réactions à cette préconsultation seront à présent traitées dans un projet de décision, qui sera soumis au secteur.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
Consultation publique. Consultation institutionnelle. Adoption de la décision définitive.	Q1 Q3 Q3
BUDGET 2019	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »		
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE	
C/1/2019/07 Rédaction d'une décision concernant les one-time fees du câble, du cuivre et 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 et 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.</p> <p>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 cuivre de Proximus, l'IBPT évaluera la proposition de Proximus à ce sujet et fixera les nouveaux tarifs dans une décision. Pour ce faire, le rapport du consultant, qui a analysé une version précédente des modèles de coûts en 2017, sera utilisé comme fil conducteur.</p> <p>Pour les « one-time fees » sur le réseau de fibre optique de Proximus et sur les réseaux câblés de Telenet et VOO, l'IBPT fera appel à un consultant qui développera de nouveaux modèles de coûts pour les activités pertinentes sur ces réseaux.</p>		
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING	
Préconsultation modèles de coûts. Projet de décision. Consultation publique. Consultation institutionnelle. Adoption de la décision définitive.	Cuivre N/A Q1 Q2 Q4 Q4	Câble et fibre optique Q4 Q4
BUDGET 2019		
Budget externe prévu.		

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2019/08 Rédaction d'une décision concernant les rental fees pour le câble et 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 et se finalisera début 2019. Dans ce contexte, le régulateur sera également amené à prendre des décisions relatives aux tarifs d'accès pratiqués par les opérateurs PSM.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
<p>Finalisation des modèles de coûts. Consultation publique relative aux tarifs de gros.</p>	<p>Q1 Q2</p>
BUDGET 2019	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2019/09 Rédaction d'une décision concernant le coût moyen pondéré du capital (« WACC »)	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Les tarifs régulés pour les offres de gros sont généralement basés sur des modèles de coûts. Le cadre réglementaire belge et européen définit qu'il faut en outre tenir compte d'une rémunération équitable du capital investi par les opérateurs fixes et mobiles (coût moyen pondéré du capital ou « WACC »).</p> <p>La dernière décision prise à ce sujet par l'IBPT date du 26 février 2015. À présent, l'IBPT souhaite procéder à une révision du WACC. Une fois le secteur, l'autorité belge de la concurrence et les régulateurs des médias consultés en 2018, l'IBPT finalisera ce projet au Q2 2019.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
Consultation institutionnelle (fin). Adoption de la décision définitive.	Q1 Q2
BUDGET 2019	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2019/10 Monitoring de la mise en œuvre de l'analyse de marché large bande et radiodiffusion	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Dans le cadre de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés de la large bande et de la radiodiffusion télévisuelle, plusieurs nouvelles obligations ont été imposées aux opérateurs puissants sur le marché. L'IBPT veillera à la mise en œuvre correcte et dans les temps de ces obligations. Dans ce contexte, l'IBPT suivra de près les différents projets d'implémentation, à intervalles réguliers et avec toutes les parties concernées, de manière à ce que les mesures visées soient mises en œuvre dans les délais fixés.</p> <p>Dans le cadre de ces nouvelles obligations, les opérateurs concernés doivent également adapter leurs offres de référence. L'IBPT surveillera également la transposition correcte et dans les temps de celles-ci. Si ce contrôle révèle que certaines obligations ne sont pas respectées ou sont respectées trop tard, l'IBPT prendra toutes les mesures nécessaires pour corriger cela, y compris le lancement d'une procédure d'infraction.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
En cours et selon les délais indiqués dans la décision de la CRC du 29 juin 2018.	Q4
BUDGET 2019	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2019/11 Rédaction de la décision concernant l'offre de référence Proximus VoIP interconnexion	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Dans le cadre de la décision d'analyse de marché FTR, l'obligation de transparence a été imposée à Proximus afin de publier une offre de référence approuvée par l'IBPT pour la fourniture de la terminaison d'appel fixe sur son réseau sur la base de l'interconnexion IP.</p> <p>L'IBPT laisse ouverte, dans sa décision d'analyse de marché, la question de savoir si Proximus étend l'offre de référence actuelle ou si elle publiera une offre de référence distincte.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
Préconsultation opérateurs. Projet de décision. Consultation publique. Consultation institutionnelle.	Q1 Q2 Q2 Q4
BUDGET 2019	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2019/12 Évaluation de l'AR Easy Switch	Marchés Télécoms & Médias, Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'article 24 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 (ou AR Easy Switch) prévoit que l'IBPT évalue, deux ans après l'entrée en vigueur de cet arrêté, les dispositions de celui-ci. Conformément au deuxième alinéa de cet article, « <i>Le résultat de cette évaluation est, le cas échéant, en même temps que les recommandations de l'Institut, transmis au ministre et communiqué sur le site Internet de l'Institut.</i> »</p> <p>Vers le deuxième anniversaire de l'entrée en vigueur de l'AR Easy Switch (qui a eu lieu le 1^{er} juillet 2017), l'IBPT effectuera une enquête auprès des parties prenantes et transmettra ensuite au ministre chargé des télécommunications son évaluation, qu'il publiera également sur le site Internet de l'IBPT. Cette évaluation se penchera également sur les adaptations éventuelles résultant de l'adoption (principalement) de l'article 106 du code des communications électroniques européen et tiendra compte des enseignements que l'IBPT a lui-même tirés des activités de contrôle qu'il a menées dans le cadre d'Easy Switch.</p> <p>Les facteurs critiques de succès sont, entre autres, l'obtention d'une visibilité correcte sur les problèmes que les abonnés ont en suivant le processus Easy Switch.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
Enquête auprès des parties prenantes. Transmission de l'évaluation au ministre et publication de l'évaluation sur le site Internet de l'IBPT.	Q2 Q3
BUDGET 2019	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2019/13 Transposition du Code des communications électroniques européen (CCEE)	Marchés Télécoms & Médias, Consommateurs, NetSec, Cellule stratégique Ressources rares, Gestion du spectre, Attributions, Service Universel
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>La Commission européenne a décidé d'abroger les directives prises pour libéraliser complètement le marché des communications électroniques en 2002 et révisées en 2009. Elles ont été remplacées par un Code des communications électroniques européen (à valeur de directive) destiné, d'une part à codifier les quatre directives abrogées et, d'autre part, à mettre à jour le cadre réglementaire en vue d'atteindre les objectifs de création d'une Gigabit Society et du déploiement de la 5G.</p> <p>Le Code a été publié au Journal Officiel le 17 décembre 2018.</p> <p>Le délai de transposition par les États membres est fixé à deux ans après l'entrée en vigueur du Code, soit pour le 20 décembre 2020.</p> <p>L'IBPT se chargera de préparer un projet de transposition qui sera proposé au ministre.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
Transmission au ministre d'un avant-projet de loi modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.	Q4
BUDGET 2019	
Pas de budget externe prévu.	

2.2 Axe stratégique 1 « Concurrence » 2. Stimuler l'innovation

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/2/2019/01 Rapport sur le contrôle en Belgique du règlement « Neutralité du réseau »	Marchés Télécoms & Médias, Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'article 5.1 du règlement (UE) 2015/2120 du 25 novembre 2015 établissant des mesures relatives à l'accès à un Internet ouvert et modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques et le règlement (UE) n° 531/2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union requiert que les autorités réglementaires nationales publient tous les ans des rapports sur la surveillance qu'elles exercent sur ce règlement et sur leurs constatations. Les autorités réglementaires nationales remettent ces rapports à la Commission et à l'ORECE.</p> <p>Conformément aux lignes directrices de l'ORECE pour la mise en œuvre par les régulateurs nationaux de règles européennes en matière de neutralité du réseau, ce rapport couvrira la période du 1^{er} mai 2018 au 30 avril 2019 et sera transmis pour le 30 juin 2019.</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	INDICATION DU TIMING
Publication d'un rapport sur le contrôle par les régulateurs du règlement (UE) 2015/2120 et leurs constatations.	Q2
BUDGET 2019	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/2/2019/02 Soutenir le marché de l'e-commerce depuis une perspective postale	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> <ol style="list-style-type: none"> 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 2) les prestations de l'entreprise : chiffre d'affaires, volume de colis, liste de sous-traitants, nombre d'employés. <p>En vue de réaliser le deuxième objectif, les tarifs des produits du prestataire du SU énumérés dans l'annexe du règlement qui sont extraordinairement élevés sont analysés. À cet effet, un mécanisme de préfiltre peut être appliqué afin de faire une première sélection. Les résultats du filtre sont ensuite analysés. Les tarifs qui sont encore jugés déraisonnablement élevés après analyse sont communiqués via un rapport à la Commission européenne avant le 30 juin 2019 au plus tard.</p> <p>Outre les prix transfrontières, l'IBPT demandera également les tarifs nationaux de tous les opérateurs postaux. Les prix reçus seront mis à disposition sur le site Internet de l'IBPT afin de permettre à l'utilisateur d'en disposer de manière transparente.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
Réception des informations générales de l'entreprise et de la liste de prix des opérateurs. Envoi des listes de prix des opérateurs à la CE. Publication des tarifs nationaux et transfrontières sur le site Internet de l'IBPT. Communication de l'évaluation des prix du prestataire du SU à la CE.	Q1 Q1 Q1 Q2
BUDGET 2019	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/2/2019/03 Évaluer les nouveaux produits et services par rapport à la législation postale	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Le marché postal belge est caractérisé par un groupe de 25 opérateurs qui représentent plus de 90 % du chiffre d'affaires postal, alors qu'il existe un total d'environ 700 opérateurs postaux en Belgique.</p> <p>En outre, de nouveaux produits et services, principalement dus à l'innovation, peuvent être proposés sur le marché postal belge. On ne sait toutefois pas toujours clairement si les produits et services proposés comme services postaux doivent être catégorisés à la lumière de la jurisprudence belge et européenne.</p> <p>L'IBPT souhaite donc étudier ces nouveaux produits et services. L'étude a pour but de vérifier (notamment dans le cadre du règlement transfrontière pour les colis postaux) si et dans quelle mesure les prestataires de services de livraison de colis ayant recours à des modèles commerciaux non conventionnels (par exemple ceux qui font appel à l'économie collaborative ou aux plateformes de commerce électronique) relèvent du marché postal intérieur et intra-européen.</p> <p>L'IBPT fera appel à des experts externes pour cette étude.</p> <p>L'IBPT veille à cet égard à ne pas perturber la dynamique au sein du marché.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
Attribution du marché de l'étude. Exécution de l'étude. Présentation d'information aux opérateurs postaux. Publication sur le site Internet de l'IBPT.	Q1 Q2 Q3 Q4
BUDGET 2019	
Budget externe prévu.	

2.3 Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

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

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2019/01 Comparaison tarifaire nationale des services de communications électroniques	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Depuis 2013, l'IBPT a publié annuellement une comparaison tarifaire nationale du coût mensuel moyen d'un certain nombre de services de communications électroniques sur la base de profils de consommation types. En 2018, l'IBPT a procédé à une consultation visant à adapter ces profils en fonction de la réalité du marché et à créer davantage de synergies entre les comparaisons nationale et internationale des prix sur les marchés résidentiels. Il en résulte notamment un rééquilibrage entre le nombre de profils standalones et les profils liés aux packs.</p> <p>Pour chacun de ces profils, un graphique correspondant compare le plan tarifaire le moins cher de maximum quinze opérateurs ou fournisseurs de services permettant au minimum d'y répondre. Les résultats présentés reflètent la situation du marché au moment de la « photographie » sur la base des plans tarifaires activés dans le simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be, avec et sans l'effet des promotions.</p> <p>Cet exercice a pour objectif d'améliorer la lisibilité, la compréhension et la comparaison des offres de télécommunications disponibles sur le marché résidentiel belge pour des profils donnés pour un large public et donc d'améliorer la transparence globale du marché. L'IBPT effectuera une comparaison nationale de ce type en 2019.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
Une comparaison sera effectuée en 2019.	Le timing n'est pas indiqué à l'avance pour ce projet.
BUDGET 2019	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

G/1/2019/02 Étude de comparaison à l'échelle internationale des prix des services de communications électroniques sur le marché résidentiel

Consommateurs, 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). Les catégories de produits suivantes sont abordées dans l'étude : téléphonie mobile (postpaid – y compris l'utilisation de données mobiles), téléphonie fixe, Internet fixe et offres groupées (dual play, triple play et quadruple play).

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

INDICATION DU TIMING

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

Q3
Q3
Q4

BUDGET 2019

Pas de budget externe prévu.

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2019/03 Comparateur tarifaire des services de communications électroniques	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Le simulateur tarifaire est un outil informatique qui permet aux consommateurs de comparer les tarifs des différents services et opérateurs de communications électroniques actifs sur le marché résidentiel belge afin de déterminer l'offre qui correspond le mieux à leur consommation réelle.</p> <p>Les opérateurs doivent encoder leurs plans tarifaires qui sont validés par l'IBPT avant publication sur le site. Le simulateur compte actuellement, pour l'ensemble de ses quatre modules (mobile, packs, Internet, fixe), environ 300 plans tarifaires actifs.</p> <p>Opérationnel depuis 2009, le simulateur fait constamment l'objet de vérifications et d'améliorations pour augmenter la fiabilité des résultats fournis, la convivialité d'utilisation et la conformité avec les développements constatés sur le marché. Il contribue ainsi à la transparence du marché.</p> <p>En vue d'en faciliter encore l'utilisation, une automatisation du transfert des données vers le comparateur tarifaire a été développée en collaboration avec le secteur permettant ainsi à l'utilisateur de services de télécommunications d'obtenir de façon automatisée ses données réelles de consommation en provenance de son (ses) opérateur(s). Le module packs a également été adapté afin de pouvoir comparer les packs « familiaux » intégrant plusieurs cartes SIM.</p> <p>L'année 2019 sera donc axée sur le monitoring de ce nouvel outil, l'analyse du trafic et le retour clients relatif à l'automatisation.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
	Le timing n'est pas indiqué à l'avance pour ce projet.
BUDGET 2019	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2019/04 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>Ainsi, en comparant les valeurs de ces indicateurs, le consommateur peut évaluer la performance des fournisseurs et se forger sa propre idée au sujet de la qualité de service qu'ils proposent.</p> <p>L'IBPT continuera à mettre à jour périodiquement les indicateurs de qualité sur son site Internet. Il réfléchira à une manière de mettre davantage en valeur les résultats du baromètre sur son site Internet.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
Mise à jour pour le second semestre 2018. Mise à jour pour le premier semestre 2019.	Q1 Q3
BUDGET 2019	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2019/05 Enquête sur la perception du fonctionnement du marché des communications électroniques	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Depuis 2012, l'IBPT confie à un consultant extérieur la réalisation d'une enquête grand public annuelle sur la perception que les utilisateurs ont du fonctionnement du marché des communications électroniques. Cette enquête menée auprès d'un échantillon représentatif de la population permet de connaître les comportements des utilisateurs sur le marché, de constater les éventuelles évolutions ainsi que la connaissance que les utilisateurs ont des outils mis à leur disposition pour faciliter leurs choix de services et d'opérateurs. Dans la mesure du possible, les résultats sont comparés à ceux obtenus chaque année depuis 2012.</p> <p>L'enquête a été confiée à l'Université catholique de Louvain de 2012 à 2014, à la société De Maertelaere (M.A.S.) de 2015 à 2017 et sera effectuée par la société Profacts pour les années 2018 à 2020.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
Enquête 2019. Analyse des résultats. Présentation des résultats et information de la presse. Évaluation des évolutions.	Q1 Q2 Q3 Q4
BUDGET 2019	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2019/06 Monitoring du service universel	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'article 103 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « LCE ») charge l'IBPT du contrôle de l'exécution du service universel aux conditions techniques et tarifaires fixées dans l'annexe à la LCE. À cette occasion, l'IBPT doit présenter un rapport annuel au ministre concernant d'éventuelles adaptations des obligations de service universel.</p> <p>En outre, à la suite de la suppression des obligations de service universel sur le plan des annuaires téléphoniques, des services de renseignements téléphoniques et des téléphones publics, l'IBPT est tenu d'effectuer un contrôle spécifique pour vérifier l'éventuel impact néfaste de cette évolution auprès des consommateurs.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
Envoi de questionnaires aux parties prenantes. Analyse des réponses. Rédaction du rapport de contrôle avec suggestions éventuelles de modifications législatives au ministre.	Q4
BUDGET 2019	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2019/07 Réforme des tarifs sociaux	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Sur la base de son expertise, l'IBPT assiste le ministre dans la préparation de la législation fédérale. C'est également le cas en ce qui concerne la réforme du contenu et du financement des tarifs sociaux à la suite :</p> <ul style="list-style-type: none"> - du recours en annulation introduit auprès de la Cour constitutionnelle par les opérateurs Base et Mobistar contre les dispositions de la loi du 10 juillet 2012 les obligeant à accorder des réductions sociales sur la téléphonie fixe, la téléphonie mobile et l'accès à Internet ainsi qu'à les financer. La Cour constitutionnelle a jugé dans son arrêt du 3 février 2016 que l'article 51 de la loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques doit être annulé, en ce qu'il inclut dans le régime de compensation pour la composante sociale du service universel pour les communications électroniques les opérateurs offrant un service de communications électroniques accessible au public pour leurs services de communications mobiles et d'abonnements Internet mobile. - des travaux éventuels du gouvernement liés à l'attribution automatique de droits sociaux en ce qui concerne le tarif social en matière de communications électroniques. On analyse comment automatiser davantage les tarifs sociaux dans le secteur des télécoms, en utilisant la base de données tampon, notamment pour supprimer la fracture numérique. CSF : contribution cabinet – avis parties prenantes (BCSS, organisations de lutte contre la pauvreté...). <p>À cet égard, il est également renvoyé à la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (ci-après le « code européen ») qui prévoit un service universel « abordable ». Le système des tarifs sociaux en matière de communications électroniques doit idéalement être revu à la suite de la transposition du code européen.</p> <p><u>Procédure à suivre :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyser les catégories automatisables de bénéficiaires notamment à l'aide de la BCSS. • Négociations de propositions concrètes de modification de la loi avec le cabinet - adaptation suite aux GT intercabine. • Suivi du travail législatif (rédaction de l'analyse d'impact, note au Conseil des ministres, demande d'avis IF, adaptation à l'avis du Conseil d'État, adaptation aux négociations parlementaires, fourniture publication). • Développement du processus d'automatisation (à l'aide de Smals). • Informations aux parties prenantes – adaptation des systèmes internes – formation du service STTS. 	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
Le projet ne peut débuter qu'après la demande du ministre compétent.	Q4
BUDGET 2019	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2019/08 Étude consommateurs marché postal	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'IBPT effectue régulièrement une enquête concernant les utilisateurs des services postaux. Les études quantitatives précédentes ont été réalisées en 2006, 2009, 2013 et 2015. En 2016, une étude qualitative a également été menée pour la première fois. L'objectif est, à partir de 2019, d'effectuer, de manière séquentielle, l'étude qualitative et quantitative dans le cadre d'une stratégie d'enquête sur la base d'une méthodologie mixte (<i>mixed method</i>).</p> <p>L'étude de 2019 identifiera notamment le comportement, la perception, les préférences et les besoins des utilisateurs postaux pour les différents segments du marché postal belge.</p> <p>Conformément à l'article 5 de la directive postale européenne et à l'article 16 de la loi belge du 26 janvier 2018 relative aux services postaux, chaque État membre prend des mesures pour que le service universel évolue en fonction de l'environnement technique, économique et social ainsi que des besoins réels des utilisateurs.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
L'attribution du marché de l'étude. Début de la première partie de l'étude « mixed method ». Début de la deuxième partie de l'étude « mixed method ». Fourniture du rapport d'enquête. Publication du rapport d'enquête.	Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 2019
BUDGET 2019	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2019/09 Contrôle de l'enquête de satisfaction de la clientèle de bpost	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Chaque année, bpost réalise, sous le contrôle de l'IBPT, une enquête de satisfaction de la clientèle, comme défini à l'article 38 du sixième contrat de gestion. Les résultats sont soumis à l'IBPT. En outre, un plan d'action est établi tous les ans concernant les points qui, selon les résultats mesurés, sont susceptibles d'être améliorés.</p> <p>La concrétisation de ces résultats dépend de plusieurs facteurs clés de succès, comme la réception dans les temps du rapport de bpost, d'éventuelles remarques de l'IBPT concernant ce rapport, etc.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
Analyse du contrôle de l'enquête de satisfaction de bpost. Rédaction de l'avis portant sur l'enquête de satisfaction de la clientèle de bpost. Publication de cet avis.	Q3 Q4 Q4
BUDGET 2019	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

G/1/2019/10 Contrôle du respect du cadre réglementaire postal

Marché postal

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

En application du cadre réglementaire postal, le service marché postal doit chaque année accomplir un certain nombre de missions dont les principales sont :

- 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.

Le calendrier de réalisation 2019 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. Le calendrier décrit ci-dessous est pour partie conditionné par la communication de données par les parties prenantes, comme bpost, le Collège des Commissaires ou encore par le détenteur d'une licence postale.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

INDICATION DU TIMING

Communication par bpost des résultats concernant le respect des délais d'acheminement en 2018.
 Communication par bpost des données permettant la certification des comptes analytiques de 2018.
 Décision de l'IBPT à propos du respect par bpost de ses délais d'acheminement en 2018.
 Décision de l'IBPT concernant la séparation comptable des comptes analytiques de bpost en 2018.
 Communication de l'IBPT concernant le contrôle des prestataires de services postaux.

Q2
Q2
Q3
Q4
Q4

BUDGET 2019

Pas de budget externe prévu.

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2019/11 Contrôle du coût net des obligations de service universel soumis par bpost	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Conformément à l'article 23 de la loi postale du 26 janvier 2018, l'IBPT est compétent 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 par bpost implique d'analyser le scénario contrefactuel et ses effets sur les coûts et les revenus, mais aussi d'analyser le modèle de bpost pour être en mesure de correctement analyser et comprendre les résultats fournis par celui-ci.</p> <p>L'IBPT adaptera également son propre modèle de coûts nets, ce qui peut servir à la vérification du coût net de bpost.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
Acquérir des connaissances sur la méthodologie relative au modèle de coût net de bpost. Analyse du scénario contrefactuel. Contrôle du calcul du coût net de bpost.	Q2 Q3 Q4
BUDGET 2019	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2019/12 Étude de l'élasticité concernant les produits postaux	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>En mars 2016, l'IBPT a fait réaliser une étude de l'élasticité concernant la demande en matière de services postaux à l'aide d'une enquête en ligne auprès des particuliers, des indépendants et des PME, et d'un questionnaire écrit auprès des grandes entreprises et des services publics. Une telle étude permet d'obtenir les notions nécessaires concernant les évolutions du prix ou de la fréquence de distribution. Cette information est essentielle pour l'IBPT dans le cadre de l'étude de la viabilité du service universel et indispensable pour la vérification annuelle d'un éventuel coût net du service universel.</p> <p>Trois ans plus tard et au vu de l'évolution du marché postal, en termes de volume pour les lettres et les colis et de préférences de l'utilisateur, il est à nouveau utile de réaliser une étude de l'élasticité. Cette fois, un sondage des particuliers, indépendants, PME, grandes entreprises et services publics sera complété par une étude de la littérature, qui contiendra également des cas étrangers et les effets constatés sur le marché, et un sondage des opérateurs, afin d'arriver à des coefficients aussi proches de la réalité que possible.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
Attribution du marché. Étude de la littérature. Exécution de l'enquête auprès de particuliers, d'indépendants, de PME, de grandes entreprises et de services publics. Enquête de l'opinion des opérateurs. Rédaction du rapport.	Q2 Q3 Q3 Q3 Q4
BUDGET 2019	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2019/13 Contrôle des prix des produits appartenant au service universel postal	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Le caractère abordable, l'orientation sur les coûts, la non-discrimination et la transparence des prix pour les services postaux proposés par bpost qui appartiennent au service postal universel doivent être garantis afin de n'exclure personne du marché postal et de respecter ainsi l'objectif de « favoriser la participation et l'inclusion sociale ».</p> <p>Sur la base de l'article 18, § 2, de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux, l'IBPT procède au contrôle du respect des principes tarifaires en vigueur pour le service universel notamment par un contrôle ex ante du « panier des petits utilisateurs » pour les augmentations tarifaires de l'année 2020 si bpost présente une modification tarifaire. Ce contrôle ex ante ne porte pas préjudice à l'application des principes tarifaires généraux pour tous les autres services postaux universels et, sur la base de l'article 14, § 1^{er}, 3^o, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges et de l'article 17, § 1^{er}, de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux, d'éventuels contrôles ex post, comme lorsque de nouveaux produits sont introduits et qu'il ne s'agit donc pas uniquement d'augmentations tarifaires.</p> <p>Le contrôle ex ante du caractère abordable et de l'orientation sur les coûts des augmentations tarifaires concernant le « panier des petits utilisateurs » se fait pour le moment via un mécanisme de régulation des prix (système price cap). Mais d'autres principes tarifaires sont également contrôlés dans ce contexte (non-discrimination et transparence).</p> <p>Pour les autres services postaux universels proposés par bpost, l'IBPT vérifie les principes tarifaires généraux plutôt sur une base ad hoc, mais ces tarifs sont bel et bien surveillés en continu.</p> <p>Obtenir ces résultats dépend de différents facteurs clés de succès, comme la réception dans les temps de la demande de bpost pour des augmentations tarifaires concernant le panier des petits utilisateurs (le 1^{er} juillet au plus tard) et l'exhaustivité du dossier introduit par bpost.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
Analyse du contrôle des tarifs du panier des petits utilisateurs (en l'espèce des augmentations tarifaires) et des autres services universels.	Q3
Projet de décision relatif à l'application d'un « price cap » et aux prescriptions légales pour l'augmentation tarifaire pour les petits utilisateurs en 2020.	Q3
Publication de cette décision.	Q4
BUDGET 2019	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/2/2019/01 Améliorer la transparence quant à la couverture des réseaux fixes et mobiles	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'IBPT a utilisé ses cartes de couverture fixes et mobiles pour augmenter la transparence sur la couverture, pour identifier les zones blanches et pour adapter la régulation, en vue d'y stimuler les investissements. Malgré leur utilité certaine, une critique faite aux cartes mobiles était qu'elles manquent de nuances : elles montrent uniquement la couverture de base à l'extérieur. L'IBPT a de ce fait décidé de publier à terme des cartes plus nuancées, avec trois niveaux de couverture. Suite à un processus de validation, l'IBPT a comme prévu obtenu en 2018 ces cartes de couverture plus nuancées avec trois niveaux de couverture. Cependant, il est apparu que la représentativité des mesures utilisées pour faire la validation devait être augmentée. C'est essentiellement le cas pour les couches représentant une « bonne » et une « très bonne » couverture. Au moment de rédiger le plan opérationnel, l'objectif de l'IBPT est donc de continuer à travailler pour pouvoir publier des cartes fiables incluant ces trois niveaux.</p> <p>En parallèle, l'IBPT a lancé en septembre 2018 une campagne de tests sur routes, via la société Commsquare. Les résultats de ces mesures doivent déboucher sur des indicateurs de qualité de l'expérience, que l'IBPT publiera début 2019. L'objectif est de réaliser une campagne similaire en 2019. Par ailleurs, l'IBPT a également développé en 2018 une application de crowdsourcing lui permettant de collecter des informations sur les performances des réseaux fixes et mobiles via les utilisateurs, sur le terrain. L'objectif en 2019 sera de collecter davantage de données afin d'accroître la représentativité des cartes construites à l'aide de cette application.</p> <p>Enfin, l'IBPT compte améliorer l'accessibilité des cartes et des données sous-jacentes à ces initiatives, via un site web unique. Ce dernier, tout en conservant le format actuel des cartes et en préservant la confidentialité des données, permettra aux utilisateurs de consulter l'ensemble des informations que l'IBPT collecte et publie en lien avec la transparence, via un seul site web.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
Travail sur la validation des cartes mobiles avec 3 niveaux de qualité et publication des cartes. Publication des résultats de la campagne de drive tests .. Promotion de l'application de crowdsourcing. Intégration des cartes et des données au sein d'un seul site web. Mise à jour des cartes de couvertures mobiles et fixes. Lancement d'une seconde campagne de drive tests.	Q1 Q1 Q1 Q1 Q3 Q3
BUDGET 2019	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/2/2019/02 Inspection des infrastructures critiques des opérateurs	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>Suite aux contrôles effectués en 2018, l'équipe d'inspection s'assurera que les recommandations faites aux exploitants d'IC ont été comprises et que des mesures correctrices ont été planifiées et exécutées.</p> <p>Dans la suite des contrôles en 2019, des contrôles supplémentaires auront lieu dans différents domaines (ENISA guidelines). Chaque contrôle donnera lieu à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La rédaction des rapports d'inspection à usage interne ; • Sur la base de ces rapports, la rédaction de recommandations et leur diffusion après approbation ; • L'évaluation des mesures prises par l'exploitant en réponse aux recommandations. 	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
Préparation des contrôles. Exécution des contrôles. Rapportage.	Q1 Q3 Q4
BUDGET 2019	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/2/2019/03 Notification des incidents de sécurité par les opérateurs	NetSec
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'IBPT est l'autorité compétente pour la surveillance de la sécurité du secteur des télécommunications. La notification des incidents de sécurité constitue un indicateur important de cette supervision. Les opérateurs télécoms notifient l'IBPT des incidents de sécurité ayant un impact important sur leurs réseaux et services.</p> <p>Un rapport annuel sur ces incidents est transmis par l'IBPT à la Commission européenne et à l'ENISA.</p> <p>Les données statistiques anonymisées concernant les notifications des incidents peuvent également être partagées avec les parties concernées, comme les opérateurs, les autres autorités, les responsables politiques, etc. L'IBPT effectuera à cet effet une analyse agrégée sur la base des notifications reçues.</p> <p>Afin d'aborder les incidents ayant une fréquence ou un impact élevés, des groupes de travail ou des réunions de suivi spécifiques seront mis en place. L'IBPT y collaborera proactivement avec les opérateurs pour améliorer la résilience et la sécurité des réseaux et services lorsque c'est possible.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
Transmettre un bref rapport à l'ENISA et à la Commission européenne. Analyse agrégée des incidents. Concertation avec le secteur.	Q1 Q1 Q2
BUDGET 2019	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/2/2019/04 Contrôle de la mise sur le marché des équipements hertziens	Pool Contrôle
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Le service de surveillance du marché a pour objet de vérifier si les équipements hertziens qui sont mis sur le marché belge sont conformes à la directive européenne RED (directive 2014/53/UE). Cette directive garantit notamment que les équipements de télécommunications ne compromettent pas la santé et la sécurité de leurs citoyens, ces équipements doivent également utiliser le spectre de manière efficace et aucune interférence nuisible ne peut être causée. Il vérifie également si les informations légales sont disponibles pour le consommateur. Si le produit n'est pas conforme, des mesures appropriées sont prises.</p> <p>La surveillance consiste en des contrôles organisés sur l'ensemble du territoire belge des fabricants, des importateurs, des grossistes, des détaillants. Le but de cet objectif est de mettre l'accent sur des contrôles préventifs, sur l'information des acteurs du marché, sur des contrôles ciblés tels que grandes chaînes de magasins, importateurs, permettant de toucher la plus grande partie du marché.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
Quantité : <ul style="list-style-type: none"> • 150 magasins par mois. • 80 % des grandes chaînes de magasins. • 10 containers. 	Q1,Q2,Q3,Q4 Q1,Q2,Q3,Q4 Q1,Q2,Q3,Q4
BUDGET 2019	
Pas de budget externe prévu.	

2.5 Axe stratégique 3 « Ressources rares »

1. Gérer les ressources rares

Axe stratégique 3 « Ressources rares »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
S/1/2019/01 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.</p> <p>Comme défini dans le cadre réglementaire européen (notamment le code des communications électroniques européen (CCEE), l'IBPT collaborera activement avec toutes les autres autorités de régulation européennes 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>Au niveau national, le plan de numérotation 0800 sera dans un premier temps revu, parce que la réserve de numéros 0800 s'épuise. L'IBPT adaptera également, avec le secteur, le système de portabilité des numéros aux nouvelles dispositions du CCEE et élaborera des indicateurs de performance. L'on continuera à travailler sur la problématique de la fraude. En outre, les dossiers de principe (qui ne relèvent pas de l'exploitation normale) seront traités comme ils se présentent, sur la base de la réglementation existante.</p> <p>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> <p>CSF : 1. Compatibilité des options sélectionnées avec la réglementation européenne et internationale (UIT...) ; 2. Choix stratégiques clairs au niveau politique.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
<p>La priorité sera donnée aux dossiers concrets qui se présentent dans le courant de l'année. Par trimestre.</p> <p>Révision du plan de numérotation 0800.</p> <p>Définition d'une série d'indicateurs de performance pour la portabilité des numéros.</p> <p>Adaptation du système de portabilité des numéros au CCEE.</p>	<p>Q4</p> <p>Q3</p> <p>Q1</p> <p>Q4</p>
BUDGET 2019	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 3 « Ressources rares »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
S/1/2019/02 Mise aux enchères multibande - Mise aux enchères bandes de fréquences 2G et 3G, 700 MHz et 3400-3800 MHz	Cellule stratégique Ressources rares Gestion du spectre
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'IBPT attribue des bandes de fréquences aux opérateurs en vue d'une répartition optimale du spectre. Les opérateurs peuvent ainsi offrir des produits mobiles à l'utilisateur final. En 2019, une vaste mise aux enchères de spectre aura à nouveau lieu à cet effet. Dans ce cadre, les opérateurs mobiles peuvent faire une offre pour la définition de bandes de fréquences. Une mise aux enchères permet de veiller à une répartition conforme au marché et efficace du spectre.</p> <p>Les licences mobiles déjà existantes (les bandes 900, 1800 et 2000 MHz) expirent en mars 2021. De nouvelles bandes de fréquences seront également mises aux enchères pour une utilisation à partir de 2020 (à savoir les bandes 700, 1400, 3600 MHz). Ces dernières bandes conviennent à la nouvelle technologie 5G. Il s'agit d'une norme qui permettra d'obtenir une communication mobile sensiblement améliorée et des vitesses mobiles plus élevées. Les acteurs mobiles peuvent ainsi développer des produits innovants et différenciés qui ne sont pas encore présents sur le marché. La technologie 5G devrait donc revêtir un caractère disruptif pour le développement futur du marché mobile. Grâce à cette mise aux enchères, du spectre supplémentaire sera mis sur le marché. Il est possible qu'un quatrième acteur mobile puisse entrer sur le marché à la suite de cette enchère. Dans son rapport, l'IBPT souligne toutefois que la possibilité d'entrée pour un quatrième acteur n'est qu'une option qui doit finalement être laissée au choix du marché. La mise aux enchères du spectre offre donc seulement une possibilité d'entrée sur le marché. Un facteur critique dans le processus de mise aux enchères est la disponibilité dans les temps du cadre législatif (art. 30 LCE et les AR nécessaires). Leur publication est nécessaire pour la poursuite de la mise en œuvre (voir plus loin).</p> <p>Un consultant externe a déjà été désigné pour le soutien technique et opérationnel de la procédure de mise aux enchères.</p> <p>L'organisation de la mise aux enchères comprend : la publication d'un mémorandum d'information, l'appel aux candidats et le screening administratif de ceux-ci, l'organisation de la mise aux enchères, la délivrance des licences, la facturation des redevances uniques.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
Organisation réussie de la mise aux enchères : <ul style="list-style-type: none"> • finalisation de la préparation ; • appel à candidatures ; • soumission des candidatures ; • mise à disposition et approbation du logiciel ; • mise(s) aux enchères. 	Q1 Q2 Q2 Q4 Q4
BUDGET 2019	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 3 « Ressources rares »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
S/1/2019/03 Utilisation de drones pour les repérages et les mesures	Pool Contrôle
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'IBPT est chargé du contrôle du spectre. Ce contrôle peut être divisé en deux catégories :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des contrôles, annoncés ou non, pour vérifier si le spectre est utilisé selon les prescriptions en vigueur. - Des repérages pour détecter des perturbations, signalées ou non. <p>La plupart des contrôles et des repérages sont effectués avec nos appareils sur le sol, comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des opérations « portables », lors desquelles un technicien tient son appareil de mesure en main pour effectuer les contrôles ou les repérages ; - des opérations en voiture, lors desquelles l'appareil de mesure se trouve dans le véhicule de mesure et qui utilisent éventuellement le mât coulissant du véhicule de mesure ; - des opérations lors desquelles on utilise une station de monitoring (Gand, Anvers, Anderlecht, Peutie, Liège, Seneffe et Ophain (CCRM)). <p>Pour certaines missions, ces ressources ne suffisent pas pour effectuer notre mission, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la mesure d'un diagramme de rayonnement FM (puissance apparente rayonnée dans chaque direction) d'une radio ; - repérer les perturbations signalées par des pilotes (par exemple via Eurocontrol) ; - vérifier les caractéristiques d'émission des faisceaux hertziens. <p>L'utilisation de drones de mesure permet des mesures et des repérages depuis une plus grande hauteur et donc d'accomplir les missions susmentionnées. L'objectif est d'accompagner les pilotes dans leur formation et d'effectuer l'achat d'un drone de mesure.</p> <p>Un objectif ultérieur consistera à élaborer les procédures de mesure nécessaires en fonction des possibilités et des caractéristiques de l'appareil acheté.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
Formation pilotes - Examen théorique. Formation pilotes - Examen pratique. Achat d'un drone de mesure.	Q1 Q1 Q3
BUDGET 2019	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 3 « Ressources rares »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
S/1/2019/04 Contrôle du spectre – résolution des perturbations	Pool Contrôle
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Les utilisateurs d'appareils de radiocommunications dont l'utilisation est soumise à licence paient une redevance annuelle couvrant, entre autres, les frais de contrôles. L'IBPT est doté d'équipes spécialisées – le NCS (service national de contrôle du spectre) – dans la recherche et le traitement de perturbations éventuelles affectant ces radiocommunications.</p> <p>Les conséquences d'une perturbation sur un service de radiocommunications peuvent être variées. De la simple nuisance ou gêne dans le cas d'un babyphone ou d'une porte de garage, à un impact économique important pour la société (perturbations du réseau d'un opérateur mobile), un danger pour autrui (ponts roulants, grues sur chantier) ou encore une catastrophe maritime (mauvaise communication avec un éclusier) ou aérienne (système d'aide à l'atterrissage perturbé ne donnant plus d'indication ou, plus grave encore, des indications erronées).</p> <p>Tout citoyen ou société peut s'adresser au service contrôle pour signaler une perturbation radioélectrique dont il serait victime. Les techniciens du NCS, se rendent alors sur place, identifient l'origine de la perturbation et prennent les mesures nécessaires afin d'éliminer celle-ci.</p> <p>L'IBPT s'engage à permettre aux utilisateurs du spectre de pouvoir le faire dans les meilleures conditions possibles. La recherche et la résolution des perturbations se feront dans les meilleurs délais conformément aux indicateurs repris ci-dessous.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
Pour les perturbations ayant un impact économique faible, 90 % des plaintes sont traitées dans les 15 jours ouvrables suivant la notification.	Q1, Q2, Q3, Q4
Pour les perturbations ayant un impact économique réel (par exemple sur un réseau professionnel), 90 % des plaintes sont traitées dans les 5 jours ouvrables suivant la notification.	Q1, Q2, Q3, Q4
100 % des perturbations portant atteinte à la sécurité (réseaux maritime ou aéronautique) sont traitées immédiatement (service de garde 24h sur 24).	Q1, Q2, Q3, Q4
Publication de l'inventaire des sources et des victimes de perturbations (matrices croisées).	Q4
BUDGET 2019	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 4 « Fonctionnement efficace »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
E/1/2019/01 Rénovation du site web de l'IBPT	Communication, IT
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Le site web de l'IBPT doit répondre aux besoins en informations de deux types de publics différents : le grand public, d'une part, et les opérateurs et autres utilisateurs professionnels, d'autre part. Mais tous les utilisateurs doivent pouvoir trouver facilement et rapidement l'information recherchée.</p> <p>Partant du postulat selon lequel le visiteur professionnel possède plus d'expérience pour accéder plus vite à la ressource recherchée, l'IBPT s'est attaché à faciliter l'accès à l'information pour le visiteur non professionnel.</p> <p>En 2018, l'IBPT a été accompagné dans les recherches et travaux menés afin que la structure de l'information et l'ergonomie du site soient les plus accessibles possible, pour tous, sur tous les supports de consultation.</p> <p>Le service Communication achèvera le chantier et mettra en ligne un site entièrement nouveau, tenant compte des obligations européennes, et respectueux des bonnes pratiques et des standards appliqués par l'administration fédérale.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
Travaux sur l'architecture de l'information, développements informatiques et tests. Finalisation des contenus ; entretien en double et préparation du phasing out du site actuel. Mise en production du nouveau site.	Q2 Q3 Q4
BUDGET 2019	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 4 « Fonctionnement efficace »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

E/1/2019/02 Détermination de la qualité d'opérateur

Attributions

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

La loi du 31 juillet 2017 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques a effectué une refonte de l'article 9 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

La communication du Conseil de l'IBPT du 27 février 2015 concernant l'obligation de notification à l'IBPT en tant qu'opérateur doit être actualisée en tenant compte de la refonte de l'article 9 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

En particulier, il s'agit d'aider tout tiers à déterminer s'il doit se notifier à l'IBPT comme opérateur, en consolidant les réponses à des questions fréquemment posées à l'IBPT dans cette matière.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

INDICATION DU TIMING

Consultation du secteur.
Publication d'une nouvelle communication du Conseil de l'IBPT.

Q1
Q2

BUDGET 2019

Pas de budget externe prévu.

Axe stratégique 4 « Fonctionnement efficace »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
E/1/2019/03 Synthèse des droits et obligations des opérateurs	Attributions
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
Le cadre réglementaire impose toute une série d'obligations à charge des opérateurs, mais leur donne également un certain nombre de droits. L'IBPT entend résumer ces différents droits et obligations en un document didactique et offrir ainsi une vue d'ensemble au secteur.	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	INDICATION DU TIMING
Consultation du secteur. Publication d'une communication du Conseil de l'IBPT.	Q3 Q4
BUDGET 2019	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 4 « Fonctionnement efficace »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL		SERVICE
E/1/2019/04 Attribution de licences pour les appareils portables qui ne sont pas liés à un bateau		Attributions - GRM
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF		
<p>Jusqu'à présent, il n'est pas possible de délivrer des licences pour des appareils portables qui ne sont pas liés à un bateau. Le secteur maritime demande toutefois de rendre cela possible. En tant qu'Institut, nous devons au moins déterminer si cette demande est légitime ou non et, si oui, répondre à celle-ci. Au sein du CEPT, une discussion similaire est menée ; la Belgique ne doit pas rater le coche.</p>		
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE		INDICATION DU TIMING
Concertation au sein de FM 58 et du secteur maritime. Projets de structures et de règles pour la délivrance de licences. Délivrance de licences pour les appareils portables qui ne sont pas liés à un bateau.		Q1 Q3 Q3
BUDGET 2019		
Pas de budget externe prévu.		

Axe stratégique 4 « Fonctionnement efficace »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

E/1/2019/05 Participation aux organes de concertation nationale et internationale

Relations internationales

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

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

- **Points du programme de l'ORECE en 2019** : Vu les évolutions de ces 3 dernières années, en particulier le code des communications électroniques européen et les nouvelles tâches de l'ORECE en raison de nouveau règlement, l'accent est mis sur le développement des Very High Capacity Networks, de la 5G et de la neutralité du réseau.
- **Programme de l'ERGP en 2019** : Avec ANACOM, le régulateur portugais, l'IBPT dirigera le groupe de travail de l'ERGP « End-user satisfaction and monitoring of market outcomes ».

En 2019, l'IBPT continuera à exercer son mandat de quatre ans (2017-2020) en tant que membre du Conseil d'administration de l'Union postale universelle, l'UPU.

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 (Conférence européenne des administrations des postes et télécommunications (CEPT), etc.).

Mais aussi, l'entretien et la promotion des relations bilatérales avec les ministères étrangers, les régulateurs nationaux pour les services postaux et les télécommunications, les groupes d'intérêts internationaux de parties prenantes, etc.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

INDICATION DU TIMING

Préparation active du Contact Network et des réunions plénières IRG/ORECE et ERGP.
La préparation active du Conseil d'administration de l'UPU et la participation active à celui-ci, ainsi que le développement concret, en tant que président de la Commission 2 du Conseil d'administration chargée de l'« USO, Regulatory Affairs and Postal Regulation ».

Q4
Q2 et Q4

BUDGET 2019

Pas de budget externe prévu.

Axe stratégique 4 « Fonctionnement efficace »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICES
E/2/2019/01 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.</p> <p>Différents projets d'amélioration du fonctionnement de sa propre organisation sont rassemblés en un Plan opérationnel interne, reprenant une description de ses objectifs propres et des KPI évalués par trimestre.</p> <p>Ainsi, l'IBPT reprendra les projets suivants dans son Plan opérationnel interne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mener une politique linguistique uniforme essentielle à une communication sans faille et efficace avec toutes les parties prenantes ; - Réaliser une gestion et une politique du personnel correcte et efficace ; - Développer l'efficacité du personnel grâce à des actions de formation ; - Organisation IRG General assembly end BEREC Plenary Meetings 2019 ; - Remplacement du mobilier de bureau et réaménagement des postes de travail du personnel de l'IBPT ; - Mener une politique financière correcte et efficiente ; - Augmentation de la sensibilisation à l'intégrité et aux risques liés à l'intégrité ; - Augmentation de la maturité concernant le contrôle interne et l'environnement de contrôle interne ; - Soutien de la transformation numérique des processus opérationnels ; - Réalisation d'une étude sur la portée géographique des réseaux pouvant fournir des services haut débit ; - Collecte d'informations sur l'évolution des services OTT ; - Création d'un « Central intelligence System » ; - IoT sujets réglementaires ; - Établir une procédure pour faire effectuer des mesures de laboratoires externes ; - Procédure d'utilisation des jammers ; - Procédure concernant le diagramme de rayonnement des drones ; - Mise en place de procédures pour le contrôle des magasins, des containers et des colis douane ; - Recherche et résolution de perturbations entre les réseaux 4G et les radars d'approche ; - Véhicule de mesure 2.0 ; - Mise à jour de l'AR relatif à la police des ondes ; - Extension de la zone de couverture BRABO à la Wallonie ; - Étude pour la mise en place d'une base de données Équipements/Télécoms ; - Programme dB NCS : version 2.0 ; - Formation OPJ (Officier de Police Judiciaire) ; 	

- Élaboration d'une méthode pour contrôler les installations jammer dans les salles de réunion ;
- Service Contrôle : procédure achat ;
- Migration de la plateforme Sharepoint ;
- Unified Communication ;
- Bureau numérique ;
- Un fonctionnement efficace du service Greffe ;
- Contrôle de l'adaptation de la tarification des numéros 078 ;
- Modernisation de la réglementation postale secondaire.

3. Procédure de conciliation des opérateurs

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

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

4. Procédure de règlement des litiges entre opérateurs

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, sans préjudice du droit pour toute partie de saisir une juridiction, la procédure de règlement des litiges entre opérateurs (fournisseurs de réseaux, de services ou d'équipements de télécommunications ou en cas de litige entre des opérateurs postaux, fournisseurs de services ou de réseaux de communications électroniques ou d'organismes de radiodiffusion) permet à ces derniers de demander au Conseil de l'IBPT de trancher les différends qui les opposent. Il convient cependant que des négociations préalables aient eu lieu durant 4 mois au moins. Conformément à la directive « cadre », le litige doit être réglé dans les 4 mois, sauf dans des circonstances exceptionnelles.

La procédure est réglée par l'arrêté royal du 26 janvier 2018 fixant la procédure de règlement de litiges mentionnée à l'article 4 précité. Comme les autres décisions de l'IBPT, celles qui tranchent un litige entre opérateurs sont susceptibles d'un recours de pleine juridiction auprès de la Cour des Marchés.

5. Activités horizontales de l'IBPT

5.1 Activités du service juridique

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

5.1.1 Le support juridique des actes de l'IBPT

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

Ainsi, le service juridique a participé par exemple à l'exécution des décisions de la CRC concernant l'ouverture du câble à la concurrence (en collaboration avec les régulateurs audiovisuels : VRM, CSA et Medienrat) ; à la fixation des tarifs de gros pour les marchés pour la terminaison d'appel fixe (FTR) et mobile (MTR) ; le service juridique soutient la réalisation et l'analyse des marchés pour la large bande et la radiodiffusion ainsi que l'adoption de différents arrêtés d'exécution.

Le service juridique de l'IBPT fournit également des avis ou remet des analyses de sa propre initiative ou à la demande de différents services.

Enfin, le service juridique diffuse de manière proactive des informations juridiques en tenant compte des ouvrages les plus récents en matière de législation, de jurisprudence et de doctrine. Son rôle s'étend à la formation du personnel dans les domaines juridiques relevant de la compétence de l'IBPT.

5.1.2 La coordination des litiges

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

L'introduction d'un recours en justice suppose la désignation spécifique d'un ou de plusieurs avocats, afin de représenter et défendre l'IBPT durant la procédure devant une juridiction déterminée (Cour constitutionnelle, Cour de cassation, Cour des Marchés, Conseil d'État ou autres juridictions). Cette désignation s'accompagne de la transmission de l'acte introductif d'instance, lui-même communiqué au service à l'origine de la décision litigieuse pour premiers commentaires. Selon la juridiction saisie, l'introduction d'un recours est soit accompagnée de la fixation d'une audience introductive d'instance, qui servira essentiellement à fixer un calendrier de procédure, soit suivie de délais légaux qui jalonnent la procédure.

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

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

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

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

Le service juridique travaille activement en collaboration avec les services Achats, NCS, IT et Comptabilité à l'uniformisation des processus opérationnels pour toutes les dépenses de l'IBPT qui relèvent du champ d'application de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, entrée en vigueur le 30 juin 2017.

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

5.1.4 La préparation de la réglementation

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

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

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

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

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

5.1.5 Relevé des chantiers législatifs en cours

Avant-projet de loi relative transposant la directive NIS.

Avant-projet de loi portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques

5.1.6 Relevé des chantiers législatifs en cours

Plusieurs projets législatifs en cours devraient aboutir au cours de l'année à venir.

A. *Projet de loi dispositions diverses :*

Ce projet modifie tout d'abord la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (ci-après « loi-statut »). Outre quelques adaptations formelles et une mise à jour des normes contrôlées par l'IBPT, la communication entre l'IBPT et le Parquet a été revue. Par ailleurs, les obligations à charge des opérateurs en matière de remboursement des investissements liés à la base de données en matière de service universel sont abrogées. Enfin, l'IBPT se voit confier le privilège de l'exécution d'office afin de pouvoir procéder plus rapidement et efficacement au recouvrement de ses créances impayées.

En outre, le projet modifie la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (dite « LCE ») en instaurant un régime d'autorisation générale d'utiliser des fréquences spécifiques, et en clarifiant les obligations, les délais et la procédure de notification obligatoire en matière de partage de sites d'antennes. Il renforce par ailleurs la protection des consommateurs par l'introduction d'un chapitre concernant la cartographie et l'analyse de la couverture des réseaux de communications, ainsi que par un mécanisme qui assure la modification dans de bonnes conditions du tarif applicable pour l'appel du numéro « Card stop ». Afin d'assurer une information claire des consommateurs et la transparence des pratiques des opérateurs, un système de compensation automatique est mis en place pour les cas d'interruption complète de longue durée d'un service de communications électroniques, lorsque l'interruption est consécutive à une défaillance du réseau. Enfin, il explicite les règles applicables aux tarifs sociaux.

Dans la loi statut du 17 janvier 2003, les frais de rappel seront définis et les compétences des officiers de police judiciaire seront étendues.

La loi du 1^{er} juillet 2011 relative aux infrastructures critiques sera également clarifiée pour en garantir le contrôle par l'IBPT.

Ensuite, le projet clarifie et adapte la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (ci-après « la loi du 21 mars 1991 »). L'obligation de collaboration du service de médiation est étendue des régulateurs des Communautés au régulateur fédéral (IBPT).

Par ailleurs, le projet adapte les fréquences visées dans la loi du 12 décembre 2006 concernant GSM-R.

Enfin, chapitre 6 modifie la loi du 1^{er} juillet 2011 relative à la sécurité et la protection des infrastructures critiques (ci-après « la loi EPCIP ») afin d'assurer la cohérence de cette dernière avec loi-statut précitée, qui fixe les missions de l'IBPT, et de tenir compte du rôle qu'exerce déjà l'IBPT dans le cadre des articles 114 et 114/1 de la LCE en matière de sécurité des réseaux et des services des opérateurs télécoms de manière générale, dont certains sont qualifiés de critiques en vertu de la loi EPCIP.

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

L'article 30 de la LCE sera modifié en ce qui concerne les redevances uniques, et ce dans le cadre de la préparation des enchères multibande (voir point 6 : mesures d'exécution de l'article 18 de la LCE à adopter).

C. Projet de loi portant assentiment à un accord de coopération en exécution de l'article 17 de la LCE

Ce projet contient une disposition relative à l'assentiment à un accord de coopération en exécution de l'article 17 de la LCE. Cet article 17 prévoit que la coordination des radiofréquences pour la radiodiffusion est réglée par un accord de coopération avec les communautés.

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

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

Légende :

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

OBJET DES AR À PRENDRE	BASE LÉGALE	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
FRÉQUENCES	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR redevances GSMR-Rail	11 Loi du 12 décembre 2006	Avis		X
AR relatif au réseau de radiocommunications exploité par ASTRID	Art. 13/1 § 2 e.a.	Avis		X
AR prescriptions techniques concernant l'attribution de radiofréquences destinées exclusivement à des signaux de radiodiffusion	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 18 janvier 2001 fixant le cahier des charges et la procédure relative à l'octroi d'autorisations pour les systèmes de télécommunications mobiles de la troisième génération et l'arrêté royal du 22 décembre 2010 concernant l'accès radioélectrique dans la bande de fréquences 2500-2690 MHz	Art. 18 e.a.	Avis		X
Arrêté royal concernant l'accès radioélectrique dans la bande de fréquences 1427-1517 MHz	Art. 18 e.a.	Avis	2018/661/ UE	X

PROTECTION DES UTILISATEURS FINALS	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR temps d'attente (helpdesk)	116, deuxième alinéa	Avis		X
AR autres obligations imposées au prestataire de services, à l'opérateur facilitateur, à l'opérateur facturant, à l'utilisateur final et, le cas échéant, aux autres parties concernées, désignées par le Roi	116/1, § 2, premier alinéa	Avis		
AR règles en matière de rappel par écrit (facultatif)	119, § 2, alinéa 2	Avis		
AR précisant davantage les règles relatives au message d'avertissement avant l'application du service minimum (facultatif)	119, § 3, alinéa 2	Avis		
AR fixant le délai précis à indiquer dans la mise en demeure avant l'application du service minimum (facultatif)	119, § 6, 2°	Avis		
INTERCEPTION LÉGALE	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR conditions enregistrement et conservation des données d'identification et de trafic des utilisateurs finals par les fournisseurs et revendeurs n'ayant pas la qualité d'opérateur	9, § 7, premier alinéa	Avis		X
AR mesures techniques et administratives pour permettre l'identification de l'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)	9, § 7, deuxième alinéa	Avis		X
AR données à conserver par type de catégorie et les exigences auxquelles ces données doivent répondre	126, § 3	Avis		X
AR déterminant les statistiques que les fournisseurs et opérateurs transmettent annuellement à l'IBPT et celles que l'IBPT transmet au ministre et au ministre de la Justice	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	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	4 + Loi 16 juin 1937	/		X
AR liste opérateurs collaborant avec la défense civile, conditions et modalités de cette collaboration	106, § 1 ^{er} , premier alinéa	Avis		
AR liste opérateurs qui collaborent avec la Commission mixte des télécommunications, conditions et modalités de cette collaboration	106, § 1 ^{er} , deuxième alinéa	Avis		
AR liste des opérateurs et modalités de mise à disposition des lignes louées	106, § 1 ^{er} , troisième alinéa	Avis		
AR mesures nécessaires pour garantir la continuité du trafic prioritaire dans les situations exceptionnelles	106, § 2	Avis		
AR liste des utilisateurs prioritaires	4/1, § 1 ^{er} , premier alinéa, 2 ^o	Avis		
AR priorité d'accès entre utilisateurs prioritaires, le cas échéant par groupe d'utilisateurs	4/1, § 1 ^{er} , deuxième alinéa	/		
AR délai implémentation des mesures par les opérateurs	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	4/1, § 2	/		
AR modalités pour la collaboration des opérateurs avec les services d'urgence (eCall*)	107, § 3			
AR conditions à satisfaire par les organismes indépendants et modalités du contrôle de sécurité	114/2, § 2	Avis		
AR liste des utilisateurs prioritaires dans la levée des dérangements	115, premier alinéa, 1 ^o /1	Avis		
AR modalités pour la levée des dérangements pour les personnes invalides, malades et handicapées	115, premier alinéa, 3 ^o	Avis		

SERVICES POSTAUX	Nouvelle loi postale	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR services postaux	3. § 1 ^{er} , 8 ^o ;6. §§ 1et 2; 7;13 §§ 1 et 2; 15, § 3;16§ 4;	Avis		X
AR comptabilité analytique	21 §4, 22 §1-2	Avis		
AM boîtes aux lettres.	16. §1 ^{er} , 3 ^o	Proposition		
AR calcul du coût net du SU	23, § 1 ^{er} , septième alinéa ;24	Avis	2008/06/CE	X
PROTECTION DES UTILISATEURS POSTAUX	Loi du 21 mars 1991 Loi du 6 juillet 1971 Loi du 17 janvier 2003	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR composition et fonctionnement du Comité consultatif pour les services postaux	47, § 1 ^{er} loi 1991 (+ 8, § 2 Loi 2003)	/		X