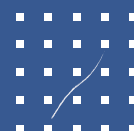


2004

11^e Rapport annuel d'activités

INSTITUT BELGE
DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS



I B P T

2004

11^e Rapport annuel d'activités

MESSAGE DU CONSEIL	7
1. NOTRE IDENTITÉ	8
1.1. LES MISSIONS	10
1.2. LES DOMAINES D'ACTIVITÉ	11
1.3. LES VALEURS	12
1.4. LE CONSEIL	13
2. L'IBPT ET LES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES	14
LES MARCHÉS DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES, LEUR RÉGULATION ÉCONOMIQUE ET LA PROTECTION DE L'INTÉRÊT GÉNÉRAL	16
2.1. CADRE JURIDIQUE ET MISSIONS DE L'IBPT	16
2.2. ÉTAT ÉCONOMIQUE DU SECTEUR	19
2.3. RÉGULATION ÉCONOMIQUE	23
2.3.1. Accès au marché	23
2.3.2. Régulation de l'opérateur puissant en téléphonie fixe	23
2.3.3. Régulation des opérateurs puissants en téléphonie mobile	26
2.3.4. Analyses des marchés	27
2.3.5. Contrôle	28
2.4. PROTECTION DES UTILISATEURS	29
2.5. VEILLE TECHNOLOGIQUE, PRÉSENCE INSTITUTIONNELLE NATIONALE ET INTERNATIONALE	32
GESTION DE DOMAINES TECHNIQUES ET DU SPECTRE ÉLECTROMAGNÉTIQUE	34
2.6. CADRE GÉNÉRAL ET MISSIONS DE L'IBPT	34
2.7. GESTION DU SPECTRE ÉLECTROMAGNÉTIQUE, LICENCES ET FRÉQUENCES	35
2.8. GARANTIES AUX UTILISATEURS DU SPECTRE	38
2.9. GESTION DE LA NUMÉROTATION TÉLÉPHONIQUE	41
2.10. MISSIONS TECHNIQUES D'INTÉRÊT PUBLIC	42
2.11. VEILLE TECHNOLOGIQUE, PRÉSENCE INSTITUTIONNELLE NATIONALE ET INTERNATIONALE	44
3. L'IBPT ET LE SECTEUR POSTAL	46
3.1. CADRE JURIDIQUE ET MISSIONS DE L'IBPT	48
3.2. ÉTAT ÉCONOMIQUE DU SECTEUR	50
3.3. RÉGULATION ÉCONOMIQUE	52
3.4. PROTECTION DU CONSOMMATEUR	53
3.5. VEILLE TECHNOLOGIQUE, PRÉSENCE INSTITUTIONNELLE NATIONALE ET INTERNATIONALE	55



4. FONCTIONNEMENT DE L'IBPT	58
4.1. LE PERSONNEL	60
4.2. L'ÉQUIPEMENT	61
4.3. LA CONSULTANCE	62
4.4. LES FINANCES	62
5. INFORMATIONS PRATIQUES	64
5.1. GLOSSAIRE	66
5.2. ADRESSES UTILES	70
ANNEXE : RÉFÉRENCES DES TEXTES RÉGLEMENTAIRES PRÉPARÉS PAR L'IBPT ET PUBLIÉS DURANT L'ANNÉE 2004	72





MESSAGE DU CONSEIL

Le Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications a le plaisir de vous présenter son rapport annuel, le onzième de l'histoire de l'Institut.

Pour rompre avec la première décennie de fonctionnement, les membres du Conseil ont souhaité renouveler la présentation de ce rapport et mettre à la disposition d'un large public un document qui retrace les faits marquants de l'année écoulée dans une langue claire et dépouillée.

Ce rapport dépeint les évolutions des secteurs des services postaux et des télécommunications dans le cadre de l'ouverture des marchés et à la lumière des progrès technologiques, eux-mêmes à l'origine de nouveaux services ou de phénomènes de convergence et de substitution. L'année 2004 a été riche en événements et rebondissements pour ces secteurs, tout comme cela fut le cas, bien qu'à un niveau plus modeste, pour l'Institut. Ce fut en tous cas une année bien remplie.

Face à la dynamique du marché, les missions de l'autorité régulatrice croissent en complexité et en nombre. Elles exigent toujours plus de finesse et de précision. À cet égard, le Conseil note avec satisfaction que tant les entreprises que les consommateurs apprécient les actions de l'Institut dans un contexte parfois difficile. En effet, dans le domaine des télécommunications, en 2004, il a fallu vivre encore sans la transposition de l'ensemble des directives européennes en matière de communications électroniques. Mettant en avant l'intérêt du marché, par voie de circulaires et de décisions, grâce aussi à certaines dispositions de la Loi-Programme, l'Institut a réussi à apporter des réponses claires, réduisant ainsi les incertitudes inhérentes à toute période de transition. L'Institut note à cet égard que la sécurité juridique demandée par l'ensemble du marché est parfois ébranlée par les recours systématiques que certains opérateurs introduisent contre ses décisions.

L'IBPT souhaite que son action permette un développement harmonieux du marché des communications électroniques et des services postaux : éclosion de nouveaux services, meilleure qualité et prix intéressants des services existants, satisfaction des utilisateurs résidentiels et professionnels, etc.

Les progrès passés et ceux à venir sont le fruit du travail de toute une équipe. À la lecture des pages qui suivent, le Conseil de l'IBPT ne doute pas que chacun sera convaincu de la nécessité d'étendre le cadre afin de donner à l'Institut les moyens humains de faire face à la diversité et à la complexité de ses tâches.

Michel Van Bellinghen
Membre du Conseil

Georges Deneff
Membre du Conseil

Catherine Rutten
Membre du Conseil

Eric Van Heesvelde
Président du Conseil

Notre identité



1.1. Les missions	10
1.2. Les domaines d'activité	11
1.3. Les valeurs	12
1.4. Le Conseil	13



Dans les marchés libéralisés des communications électroniques et du secteur postal, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications assure des missions de régulation économique, d'organisation technique et de respect des cadres réglementaires.

L'IBPT veille à la protection des intérêts des acteurs et utilisateurs. Ses missions s'exercent au profit de la collectivité.

La ferme volonté de l'IBPT est de les accomplir dans la transparence, la coopération et le dialogue.

1.1.

LES MISSIONS

L'action de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications s'inscrit globalement dans le contexte de la libéralisation des industries de réseaux. Étant donné les spécificités de ces activités et produits hautement technologiques, l'encadrement des marchés est une nécessité. Cette mission générale est confiée à des autorités régulatrices.

Libéralisation des industries de réseaux

Depuis la fin des années 80, la conception et le fonctionnement d'une série d'industries de réseaux sont en profonde **mutation** : électricité, gaz, transports, télécommunications, services postaux, etc.

Auparavant, le **monopole** – le plus souvent d'une entreprise d'État – s'imposait comme la formule offrant la meilleure garantie de l'exercice et de la pérennité du service public, la rationalité économique étant favorisée par les effets de taille.

Progressivement, dans le monde – et plus particulièrement en Europe –, cette conception a évolué à la faveur, notamment, des apports des nouvelles technologies. Y compris pour les industries de réseaux et y compris pour des produits "de première nécessité", le **marché** et la **concurrence** entre plusieurs fournisseurs sont désormais retenus comme modèles pour atteindre le meilleur niveau de performance et de satisfaction des utilisateurs.

Encadrement des marchés

Dans la mise en œuvre de cette nouvelle organisation, deux préoccupations ont continuellement guidé le législateur.

D'une part, le marché n'existe que s'il y a réellement concurrence. Or, vu certaines de leurs **spécificités** technologiques et organisationnelles, les industries de réseaux comportent d'importants obstacles pour les nouveaux acteurs potentiels. Ces obstacles doivent être levés pour que le marché fonctionne.

Ainsi, des mécanismes doivent être mis en œuvre pour que tous les compétiteurs aient accès aux **infrastructures de réseau** à des conditions équitables. En même temps, la concurrence ne peut être à la source de dysfonctionnements de systèmes technologiques complexes. La régulation économique des marchés au sens littéral s'accompagne donc de strictes procédures techniques.

Veiller à l'instauration et à l'efficacité de cette concurrence est la première mission de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.

D'autre part, la seconde préoccupation résulte de la nature particulière des produits ou services concernés et de leur utilité publique avérée. Il est indispensable que le fonctionnement du marché ne défavorise pas ou n'exclue pas certains **utilisateurs faibles**.

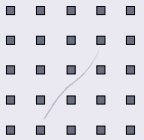
Il est primordial également que la concurrence, pour conquérir des clients importants, ne s'opère pas au détriment des particuliers. Les pouvoirs publics adoptent donc, en ce sens, des mesures adéquates : assurance d'un service minimum pour tous, protection de l'utilisateur particulier, conditions spécifiques pour des catégories définies de consommateurs, etc.

Une deuxième mission de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications est de veiller à la protection de certaines catégories d'utilisateurs et de s'assurer que les services d'intérêt public restent disponibles pour tous.

Ces deux préoccupations primordiales, qui concourent à un même objectif d'intérêt commun, nécessitent un **encadrement des marchés** adéquat.

Autorités régulatrices

Les compétences, les formes et les statuts des organismes de régulation peuvent varier fortement d'un pays européen à l'autre. Mais, fondamentalement, leur mission globale reste identique : **assurer le bon fonctionnement du marché au profit des acteurs économiques et de tous les consommateurs.**



1.2.

Les autorités fédérales nationales ont chargé l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) de l'encadrement de deux secteurs : les communications électroniques et le domaine postal.

Communications électroniques et services postaux

Au début des années 90, le législateur belge a créé l'Institut belge des services postaux et des télécommunications pour assurer l'encadrement des secteurs des communications électroniques et des services postaux, rendu indispensable par la libéralisation qui se mettait en place au niveau européen.

Comme le dit bien son nom, l'Institut est compétent dans deux domaines d'activité. Amorcées en 1993, les activités de l'IBPT se sont étendues au fil des années, selon la mise en oeuvre de la concurrence sur les marchés concernés.

Les communications électroniques

Depuis plus de dix ans, les télécommunications connaissent une véritable mutation technologique. La libéralisation des marchés s'est accélérée et est à présent complète en Europe. La compétence de l'IBPT s'exerce plus particulièrement dans deux types d'activités.

La première concerne les **missions nouvelles de régulation** dans les marchés libéralisés des télécommunications. L'IBPT prend les dispositions nécessaires pour que le cadre réglementaire soit respecté, que la concurrence puisse se développer pleinement et équitablement, que certaines missions d'intérêt public soient remplies et que les intérêts du consommateur soient préservés.

La seconde concerne l'exercice d'un pouvoir régalié sur des domaines techniques spécifiques. L'espace du **spectre électromagnétique** est limité : il faut le partager, le réglementer et le contrôler avec précision.

LES DOMAINES D'ACTIVITÉ

La législation européenne reconnaît cette "ressource rare" comme telle, en laissant aux États le soin d'organiser les plans de fréquences. En la matière, l'IBPT a hérité du savoir-faire de services préexistants, cette réalité technique étant largement antérieure à toute libéralisation. La **numérotation téléphonique** est également une ressource rare, gérée au même titre par l'IBPT. L'Institut remplit encore d'autres **missions techniques d'intérêt public**.



Les services postaux

Le secteur postal est lui aussi en voie de **libéralisation**. L'IBPT est chargé de veiller au respect du cadre réglementaire et au bon fonctionnement de la partie du marché qui est libéralisée. Notamment dans le souci de la satisfaction du consommateur et de la mise à disposition d'un **service universel**, l'IBPT est chargé de contrôler certains points du contrat de gestion qui lie La Poste à l'État.

1.3.

Le souci premier de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications est l'intérêt collectif. Son ambition est de réaliser ses missions dans l'indépendance, la transparence, la coopération et le dialogue. L'IBPT n'en dispose pas moins d'un pouvoir coercitif.

Indépendance

L'adoption de la Loi du 17 janvier 2003 sur le statut du régulateur confère à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications le statut d'organisme d'intérêt public et assure son indépendance. Son Conseil, composé de quatre membres, prend ses décisions de façon autonome et indépendante du pouvoir exécutif. Il n'a aucune attache avec les opérateurs de marché. Le corollaire de ce pouvoir autonome de décision est l'existence de voies de recours tant pour les acteurs du marché que pour le pouvoir exécutif.

Transparence

En tant qu'autorité administrative, l'IBPT est astreint à la motivation formelle de ses actes dans le respect de la confidentialité de certaines informations concernant les entreprises et leurs produits. Les statuts de l'Institut permettent en outre à toute personne directement et personnellement concernée par une décision du Conseil d'être entendue au préalable.

Coopération et dialogue

Dans sa pratique quotidienne, l'Institut privilégie le dialogue et la concertation. Avant toute prise de décision, il procède à des consultations approfondies. Il communique ensuite ses projets d'avis ou de décisions pour que les acteurs puissent y réagir. En cas de litiges entre eux, les opérateurs ont le loisir de demander la conciliation de l'IBPT avant d'envisager d'autres recours (par exemple devant le Conseil de la concurrence).

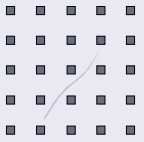
LES VALEURS

Intérêt collectif

L'action de l'IBPT se situe à l'intersection des domaines ouvrant l'accès à la société de l'information. Son ambition est donc de permettre le développement le plus harmonieux de cette société de l'information, notamment par le développement de la concurrence. L'objectif ultime demeure que cette concurrence profite aux utilisateurs et consommateurs.



Si l'Institut entend favoriser transparence, coopération et dialogue, la pierre angulaire de sa mission est néanmoins le respect de la législation et de la réglementation. Aussi l'IBPT est-il légalement autorisé à exiger la communication de toute information utile à l'accomplissement de sa mission. Il dispose de pouvoirs coercitifs, dont celui d'infliger aux contrevenants des sanctions administratives, notamment à caractère financier.



1.4.

LE CONSEIL

Entre les membres du Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, les responsabilités se répartissent de la façon suivante :

Eric Van Heesvelde, président, est chargé :

- de la coordination générale de la politique de l'Institut ;
- de la représentation de l'Institut ;
- du plan de gestion, du rapport au Parlement, du rapport annuel ;
- de la communication externe ;
- de la coordination des services de support IT/Traducteurs, personnel et formation, budget, facturation et logistique.

Catherine Rutten, membre, est chargée :

- de l'analyse du marché, l'analyse économique (y compris les tarifs du service public) pour les télécommunications ainsi que de tous les aspects économiques en matière de télécommunications (puissance sur le marché, tarifs, modèles de coûts, calcul des coûts du service universel, statistiques), accès et interconnexion (BRIO, BROBA, BRUO) ;
- des relations internationales pour les télécommunications (coordination des travaux au niveau du GRE, du GRI, des institutions européennes, de l'UIT, de l'OMC et de la CEPT) ;
- du budget et de la logistique : budget de l'IBPT, comptabilité (perception des recettes et gestion des dépenses), service achats, équipement.

Georges Deneff, membre, est chargé :

- du secteur des services postaux : stratégie, aspects juridiques et économiques, contrôle du respect de la législation (autorisations, service universel, normes de qualité, tarifs) et du contrat de gestion de La Poste, de la représentation au sein des institutions internationales du secteur postal ;

- des services Contrôle, Service public, Consommateurs, Service universel Télécoms : contrôle de l'utilisation des fréquences – y compris les radios dans la bande FM –, des normes de rayonnement (attestations), des perturbations, du contrôle des obligations en matière de service universel et du contrat de gestion de Belgacom ; des renseignements en matière de service universel ; de l'équipe e-security ; de la Comixtelec ; des relations avec les organisations de consommateurs ; de la protection des droits des consommateurs ; de l'exécution de la législation en matière d'écoutes téléphoniques et services d'urgence ;
- des services IT et Traducteurs : gestion et achat de l'équipement et des logiciels informatiques ; gestion du réseau interne et développement des logiciels ; traduction des documents (français – néerlandais – allemand – anglais).

Michel Van Bellinghen, membre, est chargé :

- des aspects juridiques des télécommunications : cadre réglementaire en matière de télécommunications et de radiocommunications, support juridique général aux autres services, litiges, conciliation, traités internationaux, protection de la vie privée, commission d'éthique ;
- du service Technologie : utilisation des télécommunications et des radiocommunications (coordination du spectre aux niveaux international et national), organisation internationale en matière de radiocommunications, gestion du plan de fréquences, informatisation ; contrôle de l'équipement et notifications conformément à la directive RTTE, normalisation (internationale) ; attribution des autorisations en matière de radiocommunications et des autorisations en matière de téléphonie vocale et de réseaux fixes, déclarations des services de télécommunications, section rayonnements RF ; gestion du plan de numérotation, noms de domaine, portabilité des numéros, utilisation des numéros ;
- du service du personnel (statut, comité de secteur, formation).

L'IPBT et les communications électroniques



Les marchés des communications électroniques, leur régulation économique et la protection de l'intérêt général	16
2.1. Cadre juridique et missions de l'IBPT	16
2.2. État économique du secteur	19
2.3. Régulation économique	23
2.3.1. Accès au marché	23
2.3.2. Régulation de l'opérateur puissant en téléphonie fixe	23
2.3.3. Régulation des opérateurs puissants en téléphonie mobile	26
2.3.4. Analyses des marchés	27
2.3.5. Contrôle	28
2.4. Protection des utilisateurs	29
2.5. Veille technologique, présence institutionnelle nationale et internationale	32
Gestion de domaines techniques et du spectre électromagnétique	34
2.6. Cadre général et missions de l'IBPT	34
2.7. Gestion du spectre électromagnétique, licences et fréquences	35
2.8. Garanties aux utilisateurs du spectre	38
2.9. Gestion de la numérotation téléphonique	41
2.10. Missions techniques d'intérêt public	42
2.11. Veille technologique, présence institutionnelle nationale et internationale	44



LES MARCHÉS DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES, LEUR RÉGULATION ÉCONOMIQUE ET LA PROTECTION DE L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

2.1.

CADRE JURIDIQUE ET MISSIONS DE L'IBPT

La libéralisation des marchés des télécommunications se poursuit en Europe. Les marchés étant de plus en plus ouverts et concurrentiels, le rôle des régulateurs évolue. Ils doivent passer de l'application d'une stricte réglementation *ex ante* à l'imposition, *a priori*, de certaines obligations plus ciblées qui sont fonction du développement des marchés. L'Institut belge des services postaux et des télécommunications a fait face en 2004 à cette mutation dans un contexte juridiquement incertain. La protection des utilisateurs s'exerce notamment à la faveur d'obligations de service public assignées aux opérateurs sous le contrôle de l'Institut.

Libéralisation complète en Europe

La libéralisation des marchés des télécommunications a été complétée en 1998, en application d'une série de directives du Conseil et du Parlement européen prises entre 1995 et 1998 (les directives 95/62, 97/13, 97/33 et 98/10) ainsi que de la directive 96/19 de la Commission. Cette libéralisation a été renforcée par l'adoption en mars 2002 de quatre directives et décisions annexes (les directives 2002/19 ; 2002/20 ; 2002/21 ; 2002/22 et la décision 679/2002) qui ont changé profondément l'approche de la réglementation. Elles ont été complétées par une directive sur la vie privée dans les communications électroniques (2002/58 du 12 juillet 2002) et par une directive de la Commission sur la consolidation de la libéralisation (2002/77 du 16 septembre 2002). Cet ensemble de textes est souvent appelé "paquet communications électroniques".

Un véritable régime de libre accès est institué. Les candidats ne peuvent plus être soumis à autorisation préalable ni pour l'installation d'un réseau, ni pour fournir des services. Il leur suffit de déclarer leur projet au régulateur du marché, en Belgique, à l'IBPT. Les seules restrictions concernent des ressources dites "rares", nécessitant une organisation régaliennne : l'attribution des numéros de téléphone (voir page 41) et les droits d'usage des fréquences (voir page 38).

Le cadre réglementaire européen énonce également une série de critères permettant aux régulateurs de

déterminer quels sont les opérateurs puissants sur tel ou tel marché, c'est-à-dire ceux susceptibles d'entraver la libre concurrence. Afin de permettre le fonctionnement du marché, ces opérateurs puissants sont soumis à une série d'obligations que le régulateur fixe et sur lesquelles il exerce un contrôle.

Spécificité des marchés des communications électroniques

En tant qu'industries de réseau, les communications électroniques présentent une particularité : pour aller d'un point A à un point B, une communication doit suivre un itinéraire constitué d'une juxtaposition de segments, appartenant à divers opérateurs.

Sans interconnexions entre ces infrastructures, la concurrence ne peut pas s'exercer et le marché n'existe pas. Car, même s'ils sont concurrents, les opérateurs sont amenés à coopérer pour que les communications puissent s'établir.

Exemple d'appel

Un abonné d'une société X, appelle au départ de son GSM l'abonné de la société Y sur son téléphone fixe. La communication s'effectue en plusieurs étapes :

- du GSM à une antenne de téléphonie mobile de la société X,
- de l'antenne à un point d'interconnexion avec le réseau de téléphonie fixe,
- sur le réseau fixe jusqu'à un point d'interconnexion,
- sur la "boucle locale" de l'opérateur Y (le dernier fil entre le central de proximité et l'utilisateur).

Les combinaisons et formules sont nombreuses. Un opérateur, par exemple l'opérateur historique, peut posséder une grande partie du réseau et y accorder l'accès à des concurrents. Il est également possible que certains opérateurs ne possédant aucune infrastructure, commercialisent leur service en utilisant, moyennant rétribution, les réseaux des autres opérateurs.



Mission historique de régulation économique

Historiquement, les télécommunications relevaient le plus souvent du monopole. Au début de l'ouverture des marchés, les opérateurs historiques contrôlaient donc la quasi-totalité des réseaux physiques (les câbles, les antennes, les connexions). Le rôle initial du régulateur d'un marché libéralisé fut de **permettre l'accès aux réseaux** pour que la concurrence puisse s'installer.

Un nouvel opérateur doit en partie pouvoir utiliser le réseau du ou des opérateurs puissants sur le marché, et ce pour deux raisons. Primo, il n'est pas réaliste de voir tous les nouveaux opérateurs installer leur propre infrastructure. Secundo, pour établir une communication entre le client d'un nouvel opérateur et celui de l'opérateur historique, il faut nécessairement que les deux réseaux soient connectés afin d'assurer l'acheminement sans heurts des communications.

Le rôle du régulateur est de veiller à **l'application équitable et à la transparence** des coûts de ces droits d'accès. Les "tarifs" élaborés doivent être assez bas pour stimuler la concurrence ; ils doivent rester suffisamment élevés pour encourager les opérateurs à continuer à investir dans des infrastructures. Ces calculs sont en fait très complexes et sont réadaptés constamment compte tenu de l'évolution du marché et des nouveautés technologiques.

L'IBPT, régulateur belge

En Belgique, la loi du 21 mars 1991, modifiée par la loi du 19 décembre 1997 puis par la loi du 17 janvier 2003, a chargé l'**Institut belge des services postaux et des télécommunications** de la régulation de ce secteur. Depuis cette date, l'Institut met en œuvre les mécanismes nécessaires pour renforcer la concurrence, en fixant un cadre contraignant et des contrôles pour les opérateurs puissants. En établissant ses nouveaux statuts, la loi de janvier 2003 a assuré à l'Institut l'indépendance que les directives exigeaient.

Évolution de la régulation économique

L'Europe a adopté un nouveau cadre réglementaire en mars 2002 de manière à intégrer l'évolution des technologies et la transformation des marchés qui l'accompagne (extension d'Internet, développement de la transmission à haut débit, usage croissant de la téléphonie mobile, mais aussi convergence progressive de l'audiovisuel, de l'informatique et des télécommunications).



Les nouvelles directives européennes simplifient les conditions d'entrée sur le marché en tenant compte de l'évolution de celui-ci. La dynamique actuelle ne met plus en scène un opérateur historique unique propriétaire d'infrastructures clés, mais bien une mosaïque d'opérateurs disposant de segments de réseau et d'interconnexions, indispensables au fonctionnement de l'ensemble du système.

Nouvelle configuration du marché

Afin de pouvoir réagir rapidement aux évolutions du marché, le nouveau cadre européen adopte une approche largement fondée sur le droit de la concurrence. Cette approche implique une analyse en trois phases :

- identification des marchés ;
- évaluation du degré de concurrence sur le marché identifié et détermination des opérateurs disposant d'une puissance significative sur ces marchés ;
- imposition d'obligations spécifiques à ces opérateurs pour rétablir une concurrence équitable.

Les mécanismes de régulation ne sont donc plus mis en œuvre automatiquement. Ils ne le sont que sur des segments et marchés "pertinents". Dans le respect des lignes directrices émises par la Commission européenne et en consultation avec elle, une grande marge d'appréciation est laissée aux régulateurs nationaux.

Mesures transitoires prises par l'IBPT

Du point de vue de l'application de la réglementation, les exercices 2003 et 2004 furent cruciaux pour les régulateurs européens, tous amenés à gérer la transition vers le nouveau cadre réglementaire. Pour sa part, l'IBPT a été confronté à un contexte juridique particulier.

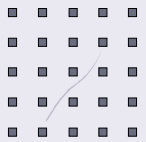
En effet, en fin d'année 2004, les directives de mars 2002 n'étaient toujours pas transposées en droit belge, malgré l'échéance fixée à juillet 2003. L'Institut a pris des mesures transitoires mais ce contexte incertain a ouvert la porte à la contestation de ses décisions.

Missions relatives au service public des télécommunications

Les directives ont toujours laissé la possibilité aux États membres d'instituer **un service universel**, des services obligatoires en vue d'assurer l'**accès universel** et des **missions d'intérêt général** dans le domaine des télécommunications.

L'IBPT a pour mission de vérifier que ces services sont bien rendus par un ou plusieurs opérateurs dans les normes de qualité définies. Il en calcule le coût et s'assure qu'il ne représente pas une charge inéquitable pour celui auquel il est confié.





2.2.

ÉTAT ÉCONOMIQUE DU SECTEUR

En Belgique, l'évolution des indicateurs reflète la volonté du régulateur, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications : malgré les aléas résultant d'une libéralisation relativement tardive, une concurrence réelle s'est installée sur tous les segments de marché. Elle est favorisée par les mécanismes régulateurs mis en place par l'Institut.

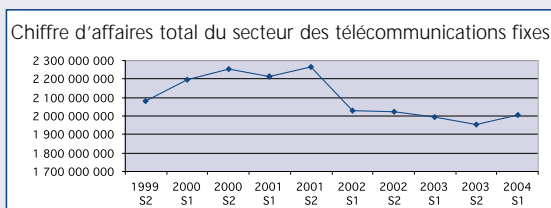
Un certain retard en Belgique

Pour mémoire, la libéralisation des télécommunications belges a débuté **tardivement**. La Belgique fait partie des états de l'Union européenne n'ayant pas anticipé l'échéance de 1998. Les statistiques de l'Union montrent que ce groupe de pays a moins profité des effets de la libéralisation, que ce soit en termes de répartition des parts de marché entre acteurs, d'investissements ou d'évolution des prix.

La tendance s'explique. Les opérateurs alternatifs ont concentré leurs investissements sur les premiers marchés libéralisés. Ils disposaient de **moyens plus limités** pour la seconde vague de libéralisation. Cet effet a encore été amplifié par le réajustement boursier du deuxième semestre 2001. Le crash des valeurs dites "technologiques" a réduit les ressources financières mobilisables par les sociétés de télécommunications. Elles ont donc souvent préféré conforter leurs positions sur les premiers marchés nationaux où elles avaient investi.

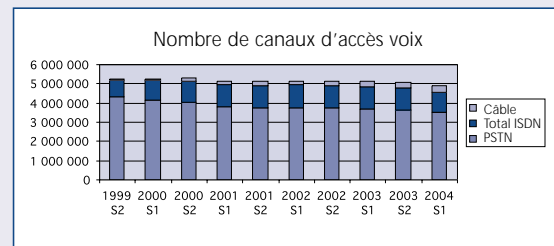
Redistribution des cartes

L'année 2004 marque un **revirement dans le secteur des télécommunications**. En Belgique, la baisse globale du chiffre d'affaires était sensible depuis le second semestre 2001, où un sommet avait été atteint. Pour la première fois depuis trois ans, le premier semestre 2004 s'est inscrit à la hausse (2,57%) par rapport au semestre précédent.



Cette évolution peut être attribuée principalement à l'augmentation des revenus des services de données, de la téléphonie mobile, des connexions et de la téléphonie vocale internationale.

L'accroissement du trafic ne va pourtant pas de pair avec la multiplication du nombre des lignes téléphoniques. En effet, le nombre de "canaux d'accès voix" (connexions de téléphonie fixe) en Belgique continue à baisser très lentement et il est passé progressivement sous la barre des 5 millions d'unités. La diminution du nombre de lignes analogiques PSTN, (autrement dit, les lignes téléphoniques qui relient l'équipement terminal de l'abonné au réseau public commuté) est la plus marquée. Elle est en partie compensée par la progression de l'usage du câble de télédistribution pour la téléphonie vocale.



La baisse globale du nombre de connexions fixes s'explique par la très rapide croissance de la **téléphonie mobile** et ses effets parfois retardés : certains consommateurs finissent par renoncer au double recours à une ligne fixe et une ligne mobile. Entre le 30 juin et le 31 décembre 2003, la téléphonie mobile avait gagné environ 500.000 abonnés actifs. Sur toute l'année 2004, elle n'a plus engrangé que 450.000 nouveaux abonnés actifs. Le plafond des 8 millions d'abonnés, franchi en fin d'année 2003, n'est probablement pas très éloigné du niveau de saturation du marché. Le taux de pénétration de la mobilophonie en Belgique a ainsi rattrapé le niveau moyen de celui de l'Union européenne.

Une autre explication réside dans le recours aux **lignes DSL** et au câble de télédistribution en matière de connexion Internet. Le cap du million de lignes a été atteint en fin d'année 2004. La mise en œuvre d'une partie de ces lignes a impliqué la disparition de lignes PSTN classiques qui n'étaient utilisées que pour l'accès à Internet en *dial-up*.

Une vraie concurrence

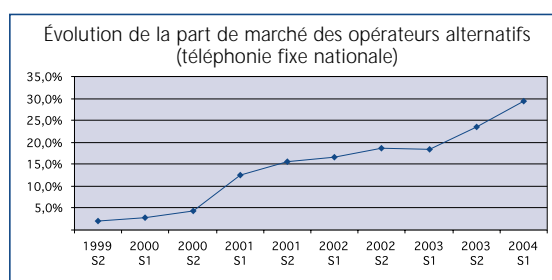
Les données qui précèdent illustrent déjà la réelle concurrence et le système de vases communicants qui s'établit entre **segments du marché**. La concurrence est également une réalité de terrain au sein des segments eux-mêmes, comme le montrent d'autres indicateurs. Elle a été rendue possible par les facilitateurs de marché mis en œuvre par l'Institut et qui seront développés dans le chapitre suivant (voir page 23).

Téléphonie fixe

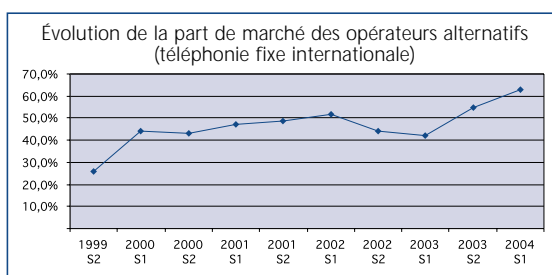
En téléphonie fixe, une **trentaine de fournisseurs alternatifs** sont déclarés auprès de l'IBPT. Une dizaine disposent de leurs propres connexions au réseau principal PSTN/ISDN. Une quinzaine ont recours à la présélection de l'opérateur (quatre chiffres composés avant la communication ; voir page 41). Deux opérateurs fournissent l'accès à la téléphonie vocale via le câble de télédistribution.

Le dernier rapport de la Commission européenne sur la libéralisation montrait qu'en Belgique, pour couvrir 90% du marché, il faut additionner les parts respectives des quatre premiers opérateurs. Seuls la Grande-Bretagne, la Suède et le Danemark ont une offre significative plus diversifiée, l'Allemagne et l'Autriche étant au niveau belge. Dans tous les autres pays, quatre, trois, deux voire un seul opérateur suffisent pour atteindre 90% du marché.

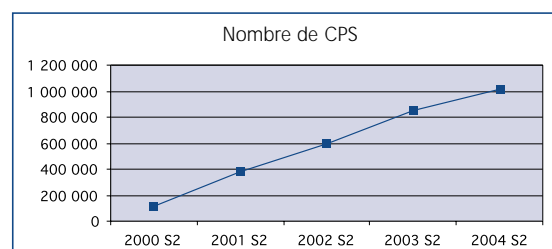
En Belgique, les parts de marché des opérateurs alternatifs en téléphonie fixe atteignent désormais 29,3% du total des minutes de communications nationales.



Pour les communications internationales, les opérateurs alternatifs représentent plus de 60%.

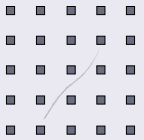


Autre indicateur : en 2004, des présélections d'opérateurs (CPS) ont été activées sur 165.000 lignes (+ 13,6%). Le tableau ci-dessous montre l'évolution du total de CPS activés.



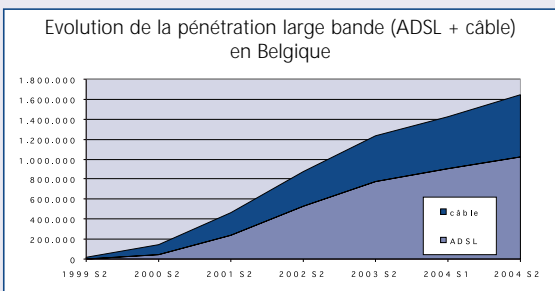
Quant au nombre de numéros fixes qui ont été "portés" (système qui permet de conserver le même numéro de téléphone quand on change de fournisseur ; voir page 41), en fin d'année 2004, il était de 767.000.

En matière d'interconnexion pour la téléphonie vocale fixe, la politique menée par l'IBPT a porté ses fruits (voir page 24). Les clients finaux bénéficient par ricochet des baisses de tarif appliquées aux opérateurs alternatifs pour utiliser le réseau de l'opérateur historique. Ces tarifs ont été divisés par deux et parfois par trois sur les six dernières années.

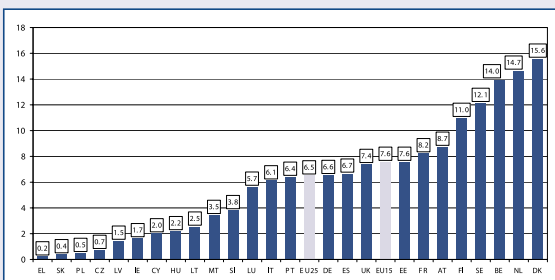


Internet et haut débit

Pour ce qui concerne les **connexions large bande** Internet, elles s'élevaient approximativement à 1,5 million au 31 décembre 2004.



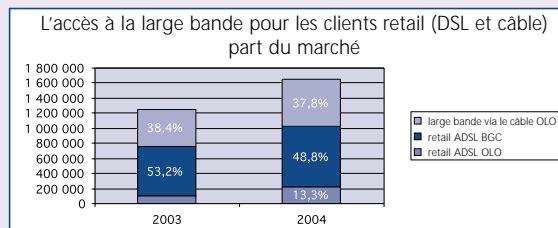
La Belgique figure ainsi dans le peloton de tête européen du taux de pénétration du haut débit avec 14% de connexions large bande Internet par 100 habitants (voir le graphique ci-dessous). 63% des familles belges sont maintenant équipées d'un ordinateur personnel.



(source : EU implementation report 2004)

Une explication à cette performance est la concurrence entre les très bons équipements de Belgacom et de la câblo-distribution, qui a permis un développement substantiel de l'offre. De plus, les instruments que l'IBPT a mis en place (voir page 25) permettent également la concurrence sur le haut débit, via les lignes téléphoniques fixes de Belgacom.

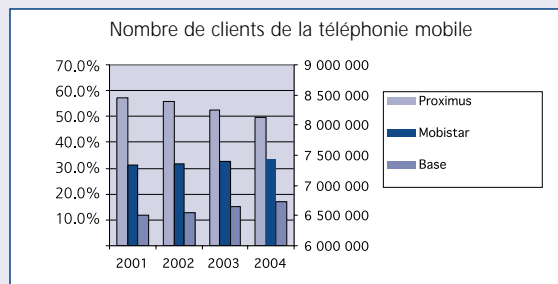
L'évolution du marché en large bande montre que la répartition entre Belgacom et les opérateurs alternatifs change : 48,8% du marché Internet de détail revient à l'opérateur historique tandis que les opérateurs alternatifs se partagent les 51,2% restants (37,8% pour le câble et 13,3% pour les autres opérateurs ADSL). Ces derniers s'appuient en grande majorité sur l'offre "bitstream" de Belgacom ou sur la revente du produit de l'opérateur historique.



Téléphonie mobile

Au 31 décembre 2004, Proximus comptait plus de 4,2 millions de clients actifs. À ce moment, Mobistar en dénombrait plus de 2,8 millions et Base plus de 1,4 millions, soit un total supérieur aux 8,4 millions d'abonnés actifs.

Le graphique ci-dessous montre l'évolution du nombre d'abonnés mobiles actifs entre 2001 et 2004 ainsi que la part de marché des opérateurs.



Le nombre de numéros de GSM portés est également éloquent : fin 2004, ils étaient près de 720.000, dont plus de 400.000 furent portés durant la seule année 2004.

À terme, la concurrence en matière de téléphonie mobile va se renforcer encore via les MVNO (Mobile Virtual Network Operators), à savoir les opérateurs offrant leurs propres services sans disposer d'un réseau mobile. L'Institut prépare la législation rendant leur existence juridiquement plus stable. Un projet d'arrêté d'exécution qui en précise les modalités, y compris les aspects relatifs à la numérotation, a été transmis au Ministre.

Une offre variée

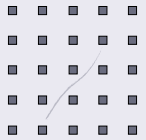
La réalité de cette concurrence sur les segments de marché facilite la création de nouveaux types d'offres aux consommateurs. Les évolutions technologiques continueront à remodeler le marché. On peut citer les "hotspots" ou réseaux locaux pour la connexion à Internet sans fil. Leur nombre a semble-t-il doublé en 2004 pour dépasser le millier.

Il faut surtout évoquer le "Voice Over IP", qui fait transiter les communications téléphoniques vocales via le réseau Internet. En avril 2004, l'IBPT a accepté une première demande pour un service vocal VOIP. La téléphonie Internet est ainsi officiellement lancée en Belgique. L'utilisateur recourt en fait à un adaptateur entre le téléphone et la connexion large bande à Internet.

En 2004, par ce biais, des opérateurs alternatifs ont lancé une nouvelle offre composée du regroupement en un seul produit, à un prix compétitif, de l'Internet large bande avec d'autres services tels que la téléphonie vocale via une ligne DSL. Ce système permet de se passer de l'abonnement à l'opérateur historique de téléphonie.

En 2004 également, Belgacom a introduit en novembre le premier service commercial VDSL, qui présente des performances encore largement supérieures à l'ADSL. En concertation étroite avec les acteurs du marché, l'Institut surveille de près la mise en œuvre de cette technologie. De même, en téléphonie mobile, il suit de près les évolutions relatives à la troisième génération de mobilophonie (3G).





2.3.

En tant que régulateur, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications met en œuvre un ensemble de mécanismes permettant l'ouverture et le fonctionnement du marché libéralisé. Ces outils reposent sur la maîtrise de modèles économiques, juridiques et techniques très complexes. Chacune des décisions de l'IBPT est prise après consultation du secteur et leur motivation ultime est le développement au meilleur prix des services proposés au public.

2.3.1. Accès au marché

Moins de restrictions

Les nouvelles directives européennes de mars 2002 ont établi un véritable régime de libre accès au marché. Autrement dit, à l'exception notable de la numérotation et des réseaux quand ils ont recours aux fréquences (voir page 35), le futur prestataire de services ne doit plus demander l'autorisation de l'autorité régulatrice. Il lui suffit de faire une déclaration. En Belgique, cette déclaration s'effectue auprès de l'IBPT (pour information, consulter le formulaire sur Internet : www.ibpt.be > Français > Télécoms).

S'il s'agit d'une déclaration purement administrative, celle-ci n'en est pas moins contraignante. Elle s'inscrit dans un régime d'autorisation générale. Ainsi, en janvier 2004, dans l'attente de la transposition dans le droit belge des directives européennes, l'Institut a publié, après consultation du secteur, une "Circulaire concernant les conditions d'établissement et d'exploitation de réseaux publics de télécommunications" ainsi qu'une "Circulaire concernant les conditions relatives à la fourniture de services de téléphonie fixe et mobile" auxquelles l'opérateur est tenu de se conformer. Pour le prestataire, l'introduction d'une déclaration équivaut donc à garantir qu'il remplit toutes les conditions d'établissement reprises par ces documents circonstanciés, que l'on trouve sur le site de l'IBPT.

Déclarations

Toutes les procédures ont été mises au point pour assurer la transition entre le système antérieur de licences et le nouveau régime de déclaration par le

RÉGULATION ÉCONOMIQUE

prestataire. En 2004, 19 prestataires de services – dont 16 sont nouveaux sur le marché – ont introduit des déclarations auprès de l'IBPT. Il s'agit aussi bien de fournisseurs d'accès à Internet ou de services DSL que d'opérateurs recourant au "Carrier Pre Select".

L'Institut a également profité de la nouvelle réglementation pour mettre à jour les listes d'opérateurs de réseaux commerciaux fixes et de téléphonie vocale et pour en retirer ceux qui ne sont pas ou ne sont plus actifs.

2.3.2. Régulation de l'opérateur puissant en téléphonie fixe

Conditions équitables et transparentes

Le régulateur a pour mission d'assurer que le ou les opérateurs puissants permettent à leurs concurrents d'avoir accès à leur réseau selon des modalités d'interconnexion transparentes et équitables. Le régulateur veille également à ce que les rétributions de l'usage des réseaux ne soient pas excessives mais incitent les opérateurs à investir.

Avec la libéralisation, Belgacom, opérateur monopolistique a été déclaré puissant sur le marché de la téléphonie fixe. Il le reste. Il est donc soumis à une régulation et au contrôle des conditions auxquelles il permet l'accès à ses infrastructures.

En 2004, l'Institut a analysé et amendé les trois "offres de référence" de Belgacom pour 2005 ; BRIO (Belgacom Reference Interconnect Offer) ; BRUO (Belgacom Reference Unbundling Offer) et BROBA (Belgacom Reference Offer Bitstream Access).

Ces offres de référence, dont les objets respectifs sont explicités dans les chapitres suivants, visent à établir pour une année à quels tarifs et conditions Belgacom met son réseau à la disposition d'un opérateur alternatif. Quoique les délais de publication diffèrent, la procédure est identique pour toutes ces offres : Belgacom remet une proposition à l'Institut ; le marché est consulté et exprime ses remarques ; sur ces bases, l'Institut prend une décision ; l'offre est publiée et fait office de référence pour l'année suivante.

Belgacom Reference Interconnect Offer (BRIO)

En matière de téléphonie fixe, BRIO est le document de base regroupant les conditions auxquelles Belgacom rend son réseau d'interconnexion accessible à d'autres opérateurs (le réseau d'interconnexion étant la partie du réseau située au-delà de la "boucle locale").

Exemple parmi d'autres, un tarif est établi pour la "terminaison". La terminaison est le dernier tronçon du trajet de la communication sur le réseau d'interconnexion. Pour atteindre le client, il faut passer par ce tronçon "ultime". Le BRIO fixe un tarif unitaire à la minute pour le passage, sur cette portion de réseau, d'une communication en provenance d'un réseau concurrent.

Ceci étant dit, BRIO est bien plus qu'un simple relevé de tarifs pour le transport de communications sur des tronçons de réseaux. Le BRIO comporte également des critères de qualité, des spécifications techniques sur les services rendus ou sur les infrastructures existantes, des procédures de commande, des délais de livraison, etc. On peut consulter le BRIO 2005 sur Internet (<http://www.belgacom.be/nationalwholesale/nws/jsp/static/brio.jsp>).

Le BRIO 2005 a été approuvé par le Conseil de l'IBPT le 14 décembre 2004 et cette décision a été publiée sur le site de l'Institut. Afin de réduire les distorsions ou obstacles à la concurrence, l'IBPT a tenu à y voir figurer certaines nouvelles caractéristiques :

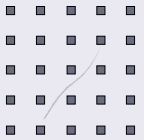
- Les services de renseignements, assurés par Belgacom, donnent la possibilité d'une composition automatique du numéro qui vient d'être renseigné : il suffit d'appuyer sur une touche. Désormais, le message annonçant cette facilité précise que l'appel réalisé par ce biais est facturé par Belgacom. Les clients d'autres opérateurs sont donc ainsi informés que s'ils veulent recourir à leur prestataire de services habituel, ils doivent raccrocher et recomposer le numéro de leur correspondant.
- Le taux d'échec (les communications qui n'aboutissent pas) était fixé à 1,5% dans le BRIO 2004. Pour 2005, Belgacom doit garantir un taux d'échec abaissé à 1,2%.

- Selon les termes du BRIO 2005, Belgacom est tenu de transmettre un rapport trimestriel sur les délais nécessaires pour la mise en service ou la réparation des "half links" (les half links sont des portions de lignes louées avec lesquelles les opérateurs alternatifs peuvent construire des lignes louées complètes). Cette information permettra à l'IBPT de vérifier que Belgacom ne fait pas de discrimination entre les half links fournies à ses concurrents et les lignes louées fournies à ses propres clients.
- Le délai minimum que l'opérateur historique doit respecter pour fournir une "IC link" à la demande d'un autre opérateur a été modulé en fonction des circonstances possibles. Les IC links sont les lignes reliant deux réseaux entre eux et, à ce titre, elles constituent des chaînons essentiels pour que les opérateurs alternatifs puissent construire leur offre.
- La LoA (*Letter of Authorization*) est un document standardisé par lequel un opérateur doit prouver à Belgacom qu'il dispose de l'autorisation d'un client pour activer une présélection. La LoA a été rédigée dans un langage plus compréhensible pour les consommateurs. En outre, il n'y avait aucune raison que les règles soient plus contraignantes pour un opérateur que pour l'autre. L'IBPT a donc imposé à Belgacom l'utilisation d'une lettre standardisée de désactivation.

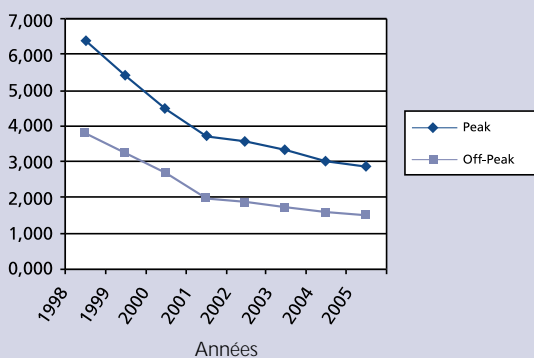
L'Institut est parfois amené à prendre des décisions intermédiaires dans le courant de l'année sur le BRIO en application. Ce fut le cas en juin 2004, avec la publication d'une décision du Conseil de l'IBPT sur certains points complétant le BRIO 2004.

Le 23 décembre 2004, l'IBPT a pris une décision visant les tarifs d'interconnexion pour 2005. Suite à cette décision, les tarifs de *terminating* et de *collecting* vont être réduits de 4,6%. Cette diminution fait suite aux baisses décidées les années précédentes, comme illustré dans les graphiques ci-dessous.

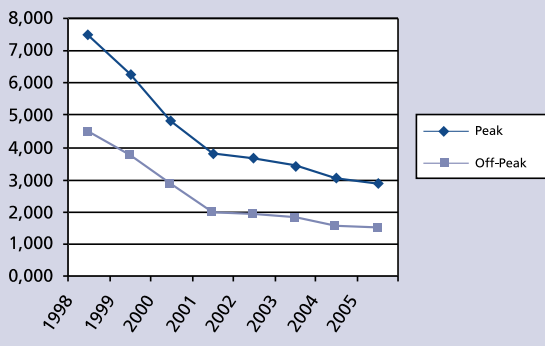
D'autres services d'interconnexion connaissent également une diminution de prix : redevance mensuelle pour un point d'accès (-10,9%), transit (-12,15%). L'Institut a par ailleurs refusé les hausses de prix proposées par Belgacom pour les tarifs des *half links*.



Coût de terminating d'un appel de 3 minutes (IAA)



Coût de collecting d'un appel de 3 minutes (IAA)



Belgacom Reference Unbundling Offer (BRUO) et Belgacom Reference Offer Bitstream Access (BROBA)

Les offres BRUO et BROBA poursuivent l'objectif du développement de la concurrence, comme dans le cas du BRIO. Avec BRUO et BROBA, il s'agit d'établir l'offre de référence qui sera d'application pour "dégrouper la boucle locale". Par dégroupage de la boucle locale, on entend que l'opérateur alternatif puisse disposer en continu de l'usage de tout ou partie de la capacité de transmission du fil "ultime" qui relie l'abonné au réseau.

Ces offres sont particulièrement importantes en matière d'accès Internet, généralement offert en continu. BROBA, qui ne concerne que le débit binaire, permet même à des opérateurs de proposer une offre alternative sans disposer d'infrastructures de réseau. BRUO et BROBA ont largement contribué au développement d'une concurrence et d'une offre diversifiée sur le marché Internet (voir page 21).

Le BRUO 2005 et le BROBA 2005 ont été publiés respectivement le 12 décembre 2004 et le 23 décembre 2004.

Les tarifs BRUO et BROBA sont fixés par l'Institut dans la double perspective d'orientation sur les coûts de Belgacom (l'opérateur alternatif doit payer les coûts qu'il engendre pour Belgacom) et de possibilité d'une concurrence équitable (par exemple, Belgacom ne peut exagérer les coûts du service offert aux opérateurs alternatifs de manière telle que ces opérateurs alternatifs ne puissent plus concurrencer Belgacom).

Quelques caractéristiques imposées par l'Institut sont dignes d'intérêt. Elles s'inscrivent dans la mission du régulateur de réduire les distorsions ou obstacles à la concurrence :

- Des procédures claires, simples et transparentes ont été définies pour l'activation du recours par un opérateur alternatif à l'offre de référence Belgacom, qu'elle soit BRUO ou BROBA.
- Les critères de qualité sur les services rendus sont désormais clairement définis, ce qui résulte d'un long processus initié en 2003 de négociations avec les acteurs de marché. Ces critères de qualité permettent de lever des obstacles à la concurrence. Deux exemples parmi d'autres : primo, dans le cadre d'un contrat prédéterminé entre parties (*Improved Service Level Agreement*), un délai clair de réparation d'une ligne, opération pour laquelle l'opérateur alternatif est complètement dépendant du fournisseur qu'est l'opérateur puissant, doit être fixé. Secundo, Belgacom est tenu de donner une information claire sur son réseau afin que les opérateurs alternatifs disposent de tous les éléments indispensables pour établir une offre au client selon sa position géographique et, surtout, son type de connexion au réseau.

- Des procédures claires et des délais précis et rapides ont également été établis lorsqu'un client souhaite changer de fournisseur. Auparavant, le passage de Belgacom vers un fournisseur alternatif s'accompagnait d'une période de cessation du service.

Tarifs BRUO-BROBA II 2005

BRUO 2005 (Raw Copper Loop)	
Monthly rental fee (type 1)	€ 10, 98
Monthly rental fee (type 2)	€ 11,62
BRUO 2005 (Shared Pair)	
Monthly rental fee (for active loop with Belgacom voice)	€ 1,64
Monthly rental fee (for active loop without Belgacom voice)	€ 11,62
BROBA II 2005	
Total monthly rental fee per end-user line ADSL (active loop)	€ 8,43
Total monthly rental fee per end-user line ADSL (non-active loop)	€ 18,40

Comparés à ceux de l'année précédente, les tarifs connaissent généralement une légère baisse.

Mode de détermination des tarifs

Les procédures de consultation et d'analyse des offres de référence constituent un travail de fond technico-économique mené par l'IBPT. Sur le versant économique, l'IBPT a pour mission de contrôler, sur base de modèles complexes, que les tarifs proposés reflètent bien les coûts que l'opérateur puissant doit supporter, tout en préservant la rémunération de son investissement.

En particulier, la détermination des tarifs d'interconnexion peut être effectuée sur base d'une approche "top-down" (de haut en bas) ou "bottom-up" (de bas en haut). Dans l'approche "top-down", on utilise un

modèle de coûts construit au départ de la comptabilité d'un opérateur et qui répartit les coûts pertinents entre les différents éléments du réseau (par exemple : commutation, transmission) et entre les services qui utilisent ces éléments de réseau. Le modèle "bottom-up" est construit au départ des volumes de trafic qu'un opérateur doit acheminer, ces volumes déterminant le dimensionnement optimal des différentes couches du réseau (commutation, transmission). Un modèle "bottom-up" permet en principe de mieux refléter la situation d'un opérateur efficace.

Jusqu'à présent, les tarifs d'interconnexion de Belgacom ont été déterminés avec un modèle "top-down". L'IBPT a cependant développé aussi un modèle "bottom-up", en concertation avec les opérateurs de télécommunications. À l'avenir, les tarifs d'interconnexion pourront donc être déterminés en réconciliant les résultats des deux modèles.

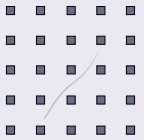
De manière à vérifier que les coûts sont correctement attribués et à éviter des subventions croisées anticoncurrentielles entre différents services, l'Institut vérifie en outre le respect, par Belgacom, de certaines obligations de séparation comptable.

Un dernier point à propos des réseaux fixes concerne les **lignes louées**. Une ligne louée est un service consistant en la fourniture d'une capacité de transmission permanente entre deux points. Cela signifie que cette capacité est entièrement dédiée à un client, lequel paie une redevance mensuelle fixe à l'opérateur. Belgacom est soumise à plusieurs obligations en matière de lignes louées, telles que l'accès universel, l'orientation sur les coûts, de même que certaines obligations de publicité (caractéristiques techniques, tarifs, conditions de fourniture). L'Institut veille au respect de ces différentes obligations.

2.3.3. Régulation des opérateurs puissants en téléphonie mobile

Les charges de terminaison

En téléphonie mobile, des licences ont été accordées à trois opérateurs. Progressivement, Proximus, opérateur historique, fut considéré comme opérateur "puissant" sur les différents segments de marché où il opère. Mobistar a pour sa part été pour la première fois désigné comme opérateur puissant en février 2003.



À la fin de l'année 2004, on estimait ainsi que ces deux opérateurs puissants détenaient sur le marché de la téléphonie mobile, respectivement 52% (Proximus) et 33% (Mobistar) des parts, contre 15% à Base.

Actuellement, la régulation des opérateurs puissants en matière de téléphonie mobile s'opère uniquement sur les "charges de terminaison" des appels. En effet, que la communication provienne d'un poste fixe ou mobile, elle doit, pour parvenir au destinataire équipé d'un appareil mobile, transiter sur le réseau GSM de l'opérateur de l'abonné destinataire de l'appel (la "terminaison"). De nouveau, pour permettre le développement d'une concurrence équitable, il faut que les opérateurs puissants sur le marché offrent ce service de terminaison aux autres opérateurs à des **conditions transparentes, non discriminatoires et orientées sur les coûts**. Les deux opérateurs puissants sont donc soumis à un mécanisme de régulation mis en œuvre par l'IBPT.

Contrôle des coûts

Les tarifs pratiqués par les opérateurs pour les charges de terminaison doivent être établis en fonction des coûts réels. Pour le vérifier, l'Institut se base sur des modèles de calcul de coûts proposés par les opérateurs puissants et audités par le Bureau van Dijk.

Pour Proximus, un échéancier a été défini en décembre 2001, programmant la baisse progressive des tarifs de terminaison. Ce tarif a été régulièrement revu en fonction des évolutions. L'IBPT a publié à ce sujet une décision en août 2004 et une communication en octobre 2004. Elles consistaient, d'une part à postposer à novembre 2004 la baisse de tarifs – celle-ci était initialement programmée pour Proximus au premier juillet 2004 - et, d'autre part, à ajuster l'ampleur de cette baisse (7%).

Pour Mobistar, une décision de l'IBPT de juin 2004 a soumis l'opérateur à une baisse de ses tarifs de terminaison un peu plus forte que celle prévue initialement. En novembre 2004, Mobistar a donc appliqué une baisse de 7% au lieu des 6% déterminés lors de l'établissement du programme en 2003.

À la faveur de ces décisions, qui résultent d'un long processus au cours duquel **le marché est consulté**, l'IBPT entendait ne pas accroître la différence actuelle

des tarifs de terminaison entre Proximus et Mobistar, tout en faisant coïncider le moment où les deux opérateurs devraient appliquer des baisses de tarifs.

La fixation d'une échéance commune (novembre 2004) pour les changements des tarifs de terminaison pratiqués par les opérateurs puissants constitue le premier pas dans le sens de l'harmonisation.

L'IBPT entend à présent faire adopter un **modèle de coût générique** pour les trois opérateurs. Les nouvelles directives européennes instituent en effet qu'en matière de terminaison d'appels en téléphonie mobile (sous-marché 16), "chaque opérateur est puissant pour la terminaison d'appels sur son réseau". À terme, les opérateurs mobiles seront soumis à la régulation comme prévu dans les directives.

Par ailleurs, le modèle de calcul des coûts de terminaison de Proximus était arrivé à échéance. Il fallait donc le réadapter.

Un consultant a dès lors été sélectionné pour mettre au point ce modèle générique et la consultation du marché est en cours.

2.3.4. Analyses des marchés

Afin de permettre aux régulateurs de réagir en souplesse aux évolutions des usages et des technologies en matière de télécommunications, le nouveau cadre réglementaire européen (voir page 16) prévoit que les autorités de régulation appliquent une méthodologie identique à celle du droit de la concurrence et basée sur plusieurs étapes. Primo : définition des marchés pertinents. Secundo : analyses devant déterminer si, sur la base d'une liste d'indicateurs, la concurrence s'exerce. Et tertio, dans le cas où la concurrence n'est pas satisfaisante, identification du ou des opérateurs puissants.

Par souci d'harmonisation, la Commission émet régulièrement une recommandation reprenant les marchés qu'elle considère comme pertinents. L'actuelle recommandation en compte 18.

Si un sous-marché ne présente pas les caractéristiques propices à l'exercice de la concurrence, le régulateur est appelé à appliquer, durant le temps nécessaire, des

mesures et mécanismes correcteurs. En l'occurrence, ces mesures sont entre autres la non-discrimination, la transparence, la comptabilité séparée, l'accès aux réseaux et aux facilités ainsi que l'orientation sur les coûts. Les mécanismes correcteurs sont du type de ceux mis en œuvre sur le marché belge : offres de référence d'interconnexion, offres de dégroupage ou offres d'accès aux équipements.

En tant que régulateur du secteur, l'IBPT a été chargé de l'analyse de 17 de ces sous-marchés (le 18^e, qui relève de la radiodiffusion, a été confié aux Communautés). L'analyse de ces marchés implique la collecte de données économiques auprès des opérateurs. Pour ce faire, l'IBPT avait, dès 2003, conçu et envoyé des questionnaires aux opérateurs. Plus d'une centaine d'entreprises, d'opérateurs, de câblodistributeurs, de filiales de compagnies internationales ont été interrogés. Plus de la moitié ont répondu.

La nouveauté de l'approche et la charge de travail que cette enquête représente ont incité l'IBPT à se faire assister par un consultant pour l'analyse de l'ensemble des données recueillies. Les résultats de ces analyses seront connus dans le courant 2005. Sur leur base, l'IBPT élaborera un projet de décision qui fera l'objet d'une consultation aux niveaux national (secteur et autorité de concurrence) et européen (Commission et autres régulateurs nationaux).

2.3.5. Contrôle

Respect des licences

Entre 1996 et 2000, l'État avait accordé trois **licences** aux opérateurs de téléphonie mobile à des conditions précises. Ceux-ci obtenaient une bande du spectre électromagnétique, mais prenaient en contrepartie une série d'**engagements**. Il entre dans le rôle du régulateur de contrôler que les opérateurs respectent ces engagements qui sont partie intégrante des licences attribuées.

Ainsi, en 2004, le Service National de Contrôle du Spectre (voir page 38) a engagé une très importante mission de contrôle qu'il poursuivra en 2005. Elle consiste à vérifier sur le plan technique que les trois opérateurs remplissent bien leurs engagements sur la qualité du service et sur le **taux de couverture** du ter-

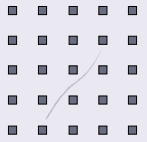
ritoire. La préparation administrative et informatique de cette campagne de contrôle s'est déroulée en 2004. Les mesures de terrain ont débuté en 2005.

Contrôle des activités des opérateurs et prestataires

Au sein de l'IBPT, une cellule spécialisée, dont les agents ont la qualité d'officier de police judiciaire, a pour rôle d'assurer le contrôle du respect des diverses dispositions et obligations des opérateurs et fournisseurs de service. Cette cellule peut intervenir d'initiative, à la demande des parquets ou des services de police, sur plainte ou à la demande d'autres services de l'IBPT. Elle s'est particulièrement concentrée cette année sur le contrôle lié aux missions de service universel (voir page 29).

Concernant le **contrôle des activités** des opérateurs et des prestataires de services, diverses plaintes ont donné lieu à des enquêtes. Deux d'entre elles ont fait l'objet de procès-verbaux d'audition dressés dans le cadre d'un dossier de tarification "discriminatoire" et de problèmes de portabilité de numéros de téléphone.

Pour la troisième année consécutive, ces services de l'IBPT chargés des contrôles sur le terrain ont opéré des vérifications dans le secteur des **offices de télécommunications**. Il s'agit d'établissements où sont installées des cabines et qui offrent, par exemple à la minute, des services de communications électroniques (communications internationales, fax, Internet, etc.) aux particuliers. Ces activités sont soumises à déclaration auprès de l'IBPT. 257 commerces ont été contrôlés en 2004, la plupart en collaboration avec les services de police, en particulier à Anvers, Mons, Liège, Courtrai, Gand, Charleroi, Wavre, Mouscron et Bruxelles. 59 procès-verbaux ont été dressés lors de ces opérations, ce qui représente près de 23% d'infractions, un chiffre sensiblement égal à celui de 2003. L'assainissement de ce secteur où, en 2002, 80% des établissements opéraient dans la clandestinité administrative, semble donc se confirmer.



2.4.

PROTECTION DES UTILISATEURS

La libéralisation du marché et l'instauration de la concurrence visent, outre une baisse des prix, la diversification des produits proposés. Le marché ne peut néanmoins se construire au détriment de certaines catégories d'utilisateurs. Cette préoccupation est présente dans la réglementation européenne. Le contrôle du fonctionnement de ces mécanismes de protection relève de la compétence du régulateur, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.

Médiation indépendante

L'IBPT contribue globalement à la protection de l'utilisateur en encadrant la libéralisation. Sur base de ses consultations, des rapports du Service de Médiation et des avis qu'il reçoit du Comité consultatif pour les télécommunications, de Beltug et de Test-Achats, l'IBPT peut notamment intervenir pour formuler des recommandations et avis en vue de garantir une qualité croissante dans la fourniture des services. La transparence tarifaire pour le consommateur est également une préoccupation importante pour l'IBPT qui, à la fin 2004, a commencé à préparer la mise en œuvre des tâches qui lui incomberont en fonction de la nouvelle loi sur les communications électroniques.

Les compétences du Service de Médiation pour les Télécommunications sont d'un tout autre ordre. Même si les frais de fonctionnement et le personnel du Médiateur sont pris en charge par l'IBPT, celui-ci est totalement indépendant. Sa compétence est très spécifique et porte sur les litiges qui peuvent s'installer entre un client et son fournisseur.

L'autre volet de l'action de l'IBPT pour la protection de l'utilisateur est l'organisation du service public des télécommunications qui comporte le service universel, l'accès universel et les missions d'intérêt général.

Service universel des télécommunications

Le service universel des télécommunications consiste à fournir un ensemble minimal de prestations ou infrastructures accessibles à tous les utilisateurs finaux, sur l'ensemble du territoire, à une qualité donnée et à un prix abordable. En Belgique, Belgacom est l'opérateur chargé du service universel.

Le service universel comporte plusieurs volets :

- l'accès au réseau et au service de téléphonie vocale de base ;
- l'acheminement gratuit des appels d'urgence ;
- la mise à disposition d'un service d'assistance et de renseignements aux abonnés ;
- la mise à disposition de cabines publiques sur l'ensemble du territoire ;
- l'édition d'un annuaire universel ;
- la pratique de tarifs sociaux et de mesures spéciales en cas de non paiement de la facture téléphonique.

En 2004, l'IBPT a commencé à préparer la mise en œuvre des nouvelles tâches relatives au service universel qui lui seront dévolues par la future législation sur les communications électroniques. Ces tâches comprennent notamment l'intégration de nouveaux critères de répartition des cabines téléphoniques sur le territoire ainsi que la création et la gestion d'une base de données des bénéficiaires du tarif social.

La question des bénéficiaires du tarif téléphonique social fut d'ailleurs un important dossier de l'année 2004 ; il est détaillé ultérieurement.

Contrôle des prestations

La première tâche de l'IBPT en matière de service universel consiste à vérifier que le prestataire désigné, Belgacom, remplit bien ses obligations. En 2004, l'Institut a ainsi publié et remis au Ministre compétent le rapport relatif à l'année 2003. Pour 2004, le service de contrôle sur le terrain, évoqué plus tôt (voir page 28), a multiplié les vérifications qualitatives des prestations de service universel :

- des contrôles théoriques, sur base de données statistiques, ont porté sur la qualité des services rendus ;
- en matière de délai de raccordement des clients, une importante série de contrôles a été réalisée

directement dans un des centres de Belgacom ; ces sondages ont permis de réaliser un échantillonnage et de le comparer aux résultats déclarés par le prestataire du service universel ;

- 344 cabines publiques ont fait l'objet d'un contrôle sur le terrain ;
- comme chaque année, la publication de l'annuaire a fait l'objet d'un examen du respect des prescriptions légales ; plus de 400 plaintes relatives à la scission de l'annuaire de Bruxelles ont été traitées ;
- une série d'appels tests a été réalisée vers les services de renseignements afin de mieux évaluer leur niveau de performance au regard des critères fixés dans la future législation en la matière.

L'IBPT a préparé le rapport sur le service universel portant sur l'année 2004 à l'attention de Madame Van Den Bossche, Ministre de l'Emploi et de Monsieur Verwilghen, Ministre de l'Économie, de l'Énergie, du Commerce extérieur et de la Politique scientifique.

Tarifs sociaux

La législation prévoit que le prestataire du service universel doit accorder des tarifs préférentiels à certaines catégories de clients qui en font la demande, lorsqu'ils répondent à certains critères. Dans le courant de l'année 2003, et sans en avertir le régulateur, le prestataire avait engagé un "nettoyage" des listes.

Se basant sur des informations provenant de la sécurité sociale (Banque Carrefour), le prestataire du service universel a envoyé un courrier aux clients qu'il estimait ne plus avoir droit aux tarifs sociaux ou dont le statut était désormais inconnu. Les 17.000 abonnés qui n'ont pas réagi à ce courrier se sont vu retirer le bénéfice du tarif social.

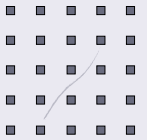
En fin d'année 2004, une vaste enquête a été réalisée par le service contrôle de l'IBPT auprès d'un échantillon d'environ 800 personnes parmi ces abonnés privés du tarif social, afin de connaître la proportion d'ayants droit qui a été indûment écartée pour le simple fait de n'avoir pas répondu au courrier de Belgacom. Les résultats finaux ne sont pas encore disponibles à l'heure où ce rapport est publié.



Contrôle des coûts

L'Institut est en charge également de la vérification et de l'approbation du calcul du coût du service universel. En 2004, avec l'aide d'une société de consultance, la méthodologie de calcul initialement développée par Belgacom a été revue et adaptée. L'IBPT a ainsi ramené de € 108 millions à € 46 millions l'estimation provisoire du coût du service universel. Une consultation du secteur sur la nouvelle méthodologie proposée a été organisée en septembre 2004.

La révision de la méthodologie de calcul est d'autant plus importante qu'en 2002, Belgacom a demandé l'activation du fonds de service universel. Si l'activation de ce fonds devait être décidée par le gouvernement, le coût du service universel serait réparti entre tous les opérateurs. Il est donc essentiel que ce coût soit déterminé le plus précisément possible.



Accès universel

À côté du service universel, la fourniture d'autres services est garantie sur tout le territoire, selon certaines modalités définies par arrêté royal. Il s'agit des lignes louées, du service de commutation de données, de l'accès au RNIS, et du service de télex et de télégraphie. Belgacom est légalement chargé de ces prestations mais la loi donne la possibilité au Roi, sur avis de l'Institut, de désigner un autre opérateur puissant pour effectuer la fourniture d'un ou plusieurs de ces services.

La différence entre "accès universel" et "service universel" est que le service universel doit être presté à un prix abordable, alors que cette notion de prix abordable n'est pas applicable aux services inclus dans l'accès universel (les tarifs du RNIS et des lignes louées étant néanmoins soumis à l'obligation d'orientation sur les coûts).



Missions d'intérêt général

Un contrat de gestion entre l'État fédéral et Belgacom prévoit des missions d'intérêt général, telles que la fourniture de connexions Internet aux écoles, bibliothèques et hôpitaux. Il règle également la collaboration de Belgacom à la défense civile et à la Commission mixte des télécommunications. À côté de ce contrat de gestion conclu avec Belgacom, la loi ouvre aux autres opérateurs la possibilité de participer eux aussi aux missions d'intérêt général mais cette possibilité n'a pas encore été utilisée. L'IBPT est bien entendu chargé du contrôle des missions d'intérêt général.

Pour certaines de ces activités, l'Institut collabore activement avec la Comixtelec, Commission mixte des télécommunications, qui a principalement pour but de permettre l'utilisation optimale de l'ensemble des moyens de télécommunications au profit des autorités tant militaires que civiles en cas de crise.

2.5.

VEILLE TECHNOLOGIQUE, PRÉSENCE INSTITUTIONNELLE NATIONALE ET INTERNATIONALE

L'Institut belge des services postaux et des télécommunications participe activement au forum consultatif national qu'est le Comité consultatif pour les télécommunications. L'Institut est également très attentif aux évolutions technologiques et à leur impact sur la régulation. L'harmonisation entre régulateurs européens vise à la création d'un vrai marché unique. L'IBPT se montre particulièrement actif dans les organes internationaux où se définissent les orientations de demain.

Écoute de la société

L'IBPT assure le secrétariat et le financement du Comité consultatif pour les télécommunications. Il s'agit d'un lieu important d'échanges qui est un véritable forum consultatif national. Représentatif de la société belge, tant civile que politique, ainsi que des acteurs du secteur des télécommunications, le **Comité consultatif** publie un rapport annuel détaillé retraçant ses propres activités ainsi que l'évolution du secteur. Pour une information plus complète, ce rapport peut être consulté et téléchargé sur le site de l'IBPT.

Veille technologique

En matière de communications électroniques, les évolutions technologiques ont une influence considérable sur les missions de régulation. Les nouvelles directives de 2002 ont été rendues possibles et nécessaires par l'impact énorme des nouvelles technologies (plus particulièrement, la téléphonie mobile et Internet), qui ont contribué massivement à l'ouverture des marchés. Le rôle du régulateur est d'être attentif à ces évolutions, de s'y préparer et d'**anticiper leur impact sur ses missions**.

Ainsi, en 2004, le Voice over IP a mobilisé beaucoup d'énergie au sein de l'institut. Pour mémoire, le **Voice over IP** consiste à utiliser les liaisons Internet pour le transport des communications vocales. Comment cette technologie est-elle susceptible d'influencer le marché et sa régulation ? Quel en sera l'impact sur les règles en matière de déclaration des opérateurs ? Sur les offres de référence d'opérateurs puissants ? Sur les interconnexions ? Sur les frais de terminaison ? Sur le dégroupage ? Sur l'accès universel aux télécommunications ? Sur la numérotation et la portabilité des numéros ? Sur l'accès aux services d'urgence ?

Les régulateurs européens, une communauté d'intérêt

Ces sujets de réflexion sont loin d'être limités à la Belgique. Le Voice over IP sera un des grands dossiers de l'avenir pour la communauté des régulateurs, la technologie étant mûre. Le Groupe des Régulateurs Européens et le Groupe des Régulateurs Indépendants ont prévu de se pencher sur la question et de dégager une approche commune en 2005.

Le GRI et le GRE étaient présidés en 2004 par le président du Conseil de l'IBPT, ce qui constitue un véritable défi dans une période aux enjeux considérables, liés à la mise en œuvre du nouveau cadre réglementaire et à l'élargissement de l'Union européenne, qui a accueilli dix nouveaux membres.

Pour mémoire, la création du GRI a précédé celle du GRE. Le GRI a été constitué en 1997 à l'initiative des régulateurs et d'eux seuls, comme un forum permettant les échanges de **savoir-faire** et l'élaboration de **principes communs** en matière de mise en œuvre de la réglementation. Ce mode de coordination est indispensable dans le domaine des télécommunications, qui ne connaissent pas les frontières. Un minimum d'harmonie s'impose pour que se constitue un **réel marché unique** où circulent librement les télécommunications.

Le GRE a été constitué en 2002, à l'initiative de la Commission européenne (qui y siège alors qu'elle est absente du GRI) en vue de la mise en œuvre des nouvelles directives de 2002. La nouvelle réglementation laisse un grand pouvoir d'appréciation aux régulateurs nationaux mais une **relative convergence et une application cohérente des dispositions du cadre réglementaire** sont souhaitables afin de **contribuer à la réalisation d'un véritable marché intérieur des communications électroniques**.

En 2004, GRE et GRI se sont donc accordés sur ce thème. Ils sont ainsi parvenus à une position commune sur le "**Remedies Paper**" (Document sur les mesures correctives), soit les obligations que les régulateurs imposeront aux opérateurs sur les marchés en matière de transparence des tarifs, de non discrimination, etc.



L'Institut, qui assurait les présidences du GRI et du GRE, a, à ce titre, été l'instigateur et le maître d'œuvre des nombreuses réunions du groupe de contact GRI-GRE, des sessions plénières et des échanges qui y étaient liés.

Institutions européennes



L'IBPT a pris part aux travaux préparatoires des réunions du **Conseil des Ministres des télécommunications**. Les thèmes abordés ont concerné la mise à disposition de contenu numérique, l'échange de données entre administrations, l'utilisation plus sûre d'Internet, la problématique des courriers électroniques non sollicités, etc. La question du haut débit, de son déploiement et de son utilisation a également retenu l'attention au niveau européen, puisque des conférences ministérielles sur ce sujet ont été organisées à Budapest (Hongrie) en février et à Dundalk (Irlande) en avril.

L'Institut a assisté aux réunions du groupe d'avis sur la **société de l'information** en Europe (eEurope Advisory Group) ainsi que sur le haut débit (eEurope

Broadband Subgroup). Durant le second semestre 2004, ce thème a également été un des chevaux de bataille de la présidence néerlandaise. Celle-ci a voulu réactiver les objectifs fixés en 2000 à Lisbonne et faire en sorte qu'à l'horizon 2010, l'Europe soit la société de la connaissance la plus compétitive au monde.

L'accès de tous à la société de l'information a également été le thème central du Sommet mondial pour la société de l'information dont la première phase s'est tenue à Genève en décembre 2003. L'évaluation des réalisations de cette première session et la stratégie à adopter en vue de préparer la deuxième phase prévue à Tunis en 2005 ont également retenu l'attention de l'Union européenne.

Enfin, l'Institut a pris part aux travaux du **Comité des Communications (COCOM)** qui s'est plus particulièrement penché sur le nom de domaine de premier niveau ".eu", sur les communications par courant porteur (*powerlines communications* ou PLC), sur le prix des communications d'urgence, sur le renouvellement des licences 2G, etc.

2.6.

CADRE GÉNÉRAL ET MISSIONS DE L'IBPT

L'utilisation des fréquences constitue une restriction au principe de libre accès au marché des télécommunications. En effet, les radiocommunications reposent sur une ressource limitée : le spectre électromagnétique. La gestion, le contrôle et la police du spectre ont été confiés à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications. L'Institut organise également la gestion d'une autre ressource rare : la numérotation téléphonique. Enfin, l'IBPT assume d'autres missions d'intérêt public et collectif dans divers domaines techniques relevant de ses compétences.

Un domaine technique complexe

Les communications électroniques en général, et plus particulièrement les radiocommunications, constituent un domaine complexe. Or, même si l'évolution des technologies permet de toujours en améliorer l'exploitation, les ressources du spectre électromagnétique sont limitées.

Compte tenu du nombre d'utilisateurs et de la diversité des usages – de la sécurité publique à la téléphonie privée – l'accès au spectre doit être arbitré de manière claire et les bandes de fréquences doivent être attribuées selon des priorités régies par l'intérêt général. En effet, le spectre électromagnétique peut être exploité aussi bien pour la communication entre quelques ouvriers sur un chantier que pour le réseau de radiocommunication A.S.T.R.I.D., voué à l'usage exclusif des services belges de secours et de sécurité (bande 380-385/390-395 MHz).

Le fonctionnement des équipements émetteurs ou récepteurs d'ondes doit lui aussi répondre à des normes strictes afin d'éviter les interférences entre utilisateurs.

Enfin, il importe que les opérateurs jouissent d'une maîtrise technique suffisante.

Ressources rares et libéralisation

Les autorités publiques ont intégré de longue date ces impératifs concernant le spectre électromagnétique. Des organismes ou des administrations exerçant un pouvoir régalien sur les droits d'usage et de poli-

ce assuraient la bonne organisation technique et le fonctionnement du système, gérant de manière très stricte l'accès aux fréquences selon des impératifs d'ordre général et des contraintes techniques.

La libéralisation des marchés des télécommunications en Europe a également influencé l'attitude des autorités en matière de gestion du spectre. De nouveaux principes comme la neutralité technologique, le marché secondaire, etc. ont été introduits.

Néanmoins, l'organisation du système et l'attribution des fréquences peuvent rester soumises à un régime contraignant. L'utilisation des fréquences est ainsi la seule restriction au principe de libre accès aux marchés des télécommunications.

Une compétence de l'IBPT

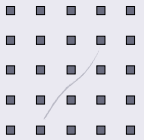
Le législateur belge a confié la mission de **gestion du spectre** à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (Loi du 17 janvier 2003, art. 14, 3°). Les organismes, administrations ou services compétents dans ces matières, parmi lesquels le NCS (**Service National de Contrôle du Spectre**), ont été intégrés à l'IBPT au milieu des années nonante et en ont constitué un des socles historiques.

Les numéros, une autre ressource rare

La réglementation européenne reconnaît l'existence d'une autre ressource rare. Il s'agit de la numérotation téléphonique. L'IBPT en est également chargé, assumant la gestion globale du système et l'attribution des numéros. Notamment dans son volet "portabilité", cette gestion est capitale : il s'agit d'un préalable à toute concurrence.

Des missions techniques d'intérêt public

D'autres missions spécifiquement techniques dans le domaine des télécommunications ont été confiées à l'IBPT : l'Institut participe activement à la **protection des citoyens** pour ce qui concerne les champs électromagnétiques, à la **sécurité** des réseaux ou à la plate-forme de protection contre la propagation des **virus informatiques**.



2.7.

GESTION DU SPECTRE ÉLECTROMAGNÉTIQUE, LICENCES ET FRÉQUENCES

Les utilisateurs du spectre électromagnétique sont nombreux et variés. La transmission par ondes dépasse le cadre des frontières et marchés. En raison de la nécessité de gérer cette ressource rare de manière stricte et globale, les stations individuelles et les réseaux publics ou privés de radiocommunications sont soumis à une autorisation ou licence que délivre l'Institut belge des services postaux et des télécommunications. L'IBPT attribue également les fréquences elles-mêmes. Certains utilisateurs des radiocommunications sont soumis à une agrégation de leurs compétences.

Des utilisateurs nombreux et variés

Au sein de l'IBPT, le domaine des autorisations et attributions de fréquences couvre une large gamme d'activités vouées au service d'utilisateurs très nombreux et très variés.

Ainsi, en 2004, dans le même temps où des licences étaient attribuées à des utilisateurs isolés (radioamateurs, cibistes), un plan de fréquences était réalisé pour le Deurganckdok dans le port d'Anvers. Ou encore, les services de l'IBPT entamaient l'examen du projet de réseau SNCB (réseau GSM-R, c'est-à-dire la communication par GSM à l'intérieur des trains, la signalisation, la sécurité, etc.). L'intervention de l'IBPT était également de mise pour des événements ponctuels comme le Tour de France, dont la présence en Belgique pendant 6 jours en 2004 a nécessité l'attribution de 85 licences et de 552 fréquences.

Autorisations pour les stations des réseaux publics et privés de radiocommunication

La plupart des installations de réseaux utilisant des fréquences du spectre électromagnétique (radiocommunication), qu'elles soient publiques ou non, sont soumises à autorisation ou licence.

C'est notamment le cas des réseaux publics de téléphonie mobile (GSM), qui doivent se conformer aux règles techniques d'utilisation des bandes du spectre

électromagnétique qui leur ont été dévolues dans le cadre de l'attribution des licences.

Les autres utilisateurs de fréquences soumis à autorisation se répartissent en trois catégories :

- Parmi les **utilisateurs individuels**, 22.050 cibistes (utilisateurs de la Citizen Band) et 5.000 radioamateurs ont renouvelé leur licence annuelle en 2004. Leur station étant ainsi autorisée, ils constituent l'ensemble des opérateurs particuliers agréés du pays.
- L'IBPT a accordé 1.800 autorisations à des **utilisateurs professionnels** de réseaux de radio mobiles (entreprises de taxi, sociétés de transport, sociétés de gardiennage, équipes d'intervention ou de maintenance, etc.), tandis que 6.500 autorisations étaient accordées pour des réseaux fixes (faisceaux hertziens) ou mobiles, utilisés dans un périmètre privé (réseau de communication radio sur un site industriel, équipement des grues de chantier, etc.).
- Enfin, les **autorités publiques** ont sollicité et obtenu 1.200 autorisations.

Réseaux n'utilisant pas les fréquences.

Conformément à la directive européenne, l'obtention d'une licence n'est plus systématiquement de mise, depuis juillet 2003, pour installer et exploiter un réseau de télécommunication en Belgique. Si cette infrastructure n'exploite pas le spectre électromagnétique, une déclaration auprès de l'IBPT suffit (voir page 23). Par le biais de ces déclarations très complètes (des modèles sont téléchargeables sur le site www.ibpt.be), l'Institut peut réaliser une analyse technique du dossier. Dans la foulée, il maintient à jour sa connaissance générique des réseaux existants en Belgique. En 2004, une seule déclaration de réseau non-public (autrement dit ne proposant pas de services payants à une clientèle) ne recourant pas aux fréquences a été faite auprès de l'IBPT. Il s'agit d'un réseau de police.

La gestion des fréquences

À la gestion technique et administrative des dossiers d'autorisation de réseaux est le plus souvent liée l'**attribution des fréquences** elles-mêmes. L'IBPT est chargé de la gestion du spectre électromagnétique en Belgique. Il s'emploie à attribuer les fréquences aux utilisateurs et à coordonner ces activités de radiocommunication au sein d'un plan global.

L'organisation du spectre, qui nécessite une grande expertise technique, est une mission évolutive et quotidienne. Le nombre de dossiers traités en 2004 en est une preuve : ce sont pas moins de 4.063 dossiers administratifs qui ont été traités en 2004. De plus, les services de l'IBPT ont examiné près de 5.000 dossiers d'attribution, modification, suppression ou attribution temporaire.

Nombre de dossiers traités par les services mobiles Accord de Vienne/Berlin	2004
nombre de dossiers de nouvelles assignations de fréquences	1.683
nombre de dossiers de modification d'assignations de fréquences	495
nombre de dossiers de suppression d'assignations de fréquences	1.178
Nombre de coordinations	
coordinations sortantes	83
coordinations entrantes de la France	778
coordinations entrantes des Pays-Bas	55
coordinations entrantes de l'Allemagne	131
coordinations entrantes du Luxembourg	9
Nombre de dossiers terminés par le service fixe (faisceaux hertziens) Accord de Vienne/Berlin	114
Assignations de fréquences temporaires	
assignations de fréquences temporaires au Tour de France	552
assignations de fréquences temporaires au Grand Prix de Formule 1 de Spa-Francorchamps	529
autres assignations de fréquences temporaires	2.212

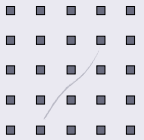


Une information complète

La gestion du spectre électromagnétique doit être précise et rigoureuse pour **garantir une transmission de qualité** et éviter les interférences. Cette activité s'inscrit également sur le long terme, dans une politique globale d'évolution et de réajustement des plans de fréquences.

Dans cette optique, un nouveau **système informatisé de gestion** des réseaux hertziens a été mis en service par l'IBPT en 2004. Mis au point en interne par les experts de l'Institut, ce système peut gérer à la fois l'attribution des fréquences, la délivrance des autorisations et la comptabilité des réseaux.

En 2004, l'IBPT a mis à jour le plan de fréquences national en accord avec les **règles d'harmonisation européenne**. Ce plan est consultable sur le site Internet de l'IBPT mais aussi dans la nomenclature complète des fréquences européennes collationnées par l'European Radiocommunications Office (<http://www.ero.dk/>).



Coordination internationale

L'IBPT est également chargé de la coordination des fréquences pour les **liaisons satellites** (stations terriennes, réseaux, etc.) et les **faisceaux hertziens**, et de la correspondance avec le bureau des radiocommunications de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT).

Par ailleurs, les ondes ne s'arrêtant pas aux frontières, en 2004, 1.583 dossiers de coordination internationale de fréquences ont été traités par l'Institut.

Agréation des opérateurs

Le bon fonctionnement du système dépend de la compétence des opérateurs. C'est pourquoi l'IBPT organise les examens pour l'obtention des certificats radioamateurs ainsi que pour les certificats d'opérateurs radiomaritimes. Les examens pour les opérateurs de stations aéronautiques dépendent du Service Public Fédéral Mobilité et Transports.

En 2004, 168 radioamateurs, 884 opérateurs VHF maritime et 203 opérateurs GMDSS ont réussi l'examen (89,8%, 90,8% et 81,9% des participants).

Dès mai 2004, l'IBPT a rendu opérationnel un **système informatisé d'examen**. Douze postes informatiques sont voués à cette fonction au sein de l'Institut. Des questionnaires à choix multiples sont déjà disponibles pour les radioamateurs et les opérateurs VHF maritime. Un même examen informatisé est en cours de conception pour les opérateurs GMDSS (SRC). Il sera opérationnel en 2005.

En 2005, l'IBPT va également réformer le système des agrégations pour les radioamateurs, comme le souhaitent leurs associations représentatives. Désormais, la première étape sera un **certificat de base** qui donnera au radioamateur des droits d'exercice limités. Il pourra les compléter par la suite en présentant d'autres examens.



2.8.

GARANTIES AUX UTILISATEURS DU SPECTRE

La gestion du spectre électromagnétique vise à garantir le bon fonctionnement des radiocommunications pour une gamme variée et un nombre important d'utilisateurs. La lutte contre les perturbations est une priorité, traduite en actions de prévention ou le cas échéant de répression. À côté de ses missions d'information, de conseil et d'encadrement, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications vérifie la conformité des équipements, effectue les contrôles et exerce, si nécessaire, un pouvoir de police.

Garantie de bon fonctionnement

La conception globale du plan de fréquences, l'orchestration et le partage judicieux des ressources du spectre, d'une part, l'assignation de licences et l'obligation pour certains opérateurs de se soumettre à des examens, d'autre part, constituent les garanties du bon fonctionnement du spectre électromagnétique.

Cette approche multiple réduit au strict minimum les perturbations potentielles, mais ne les exclut néanmoins pas complètement. En effet, la complexité technique des équipements nécessite parfois des réglages de terrain. En outre, certains utilisateurs contreviennent aux prescriptions.

La "police des ondes", le NCS (**Service National de Contrôle du Spectre**) dispose d'une longue expérience et déploie ses actions au départ de cinq centres de contrôle dans le pays (Anderlecht, Liège, Senefte, Anvers et Gand).

Il exerce sa présence sur le terrain grâce à vingt véhicules de mesure entièrement équipés et régulièrement renouvelés selon les évolutions technologiques. En complément à ces moyens, six stations fixes de mesure sont en cours d'installation pour un suivi automatique des fréquences.

Une **soixantaine de personnes** constituent les ressources humaines du NCS. La plupart de ses membres ont la qualité d'**officier de police judiciaire**, ce qui se révèle indispensable pour les missions de "police des ondes".

Lutte préventive contre les perturbations radioélectriques

Les utilisateurs du spectre électromagnétique disposant d'une autorisation doivent s'acquitter d'une **redevance**. En contrepartie de cette contribution annuelle, ils se voient prémunis au maximum contre les perturbations causées par d'autres utilisateurs et, s'ils agissent dans le respect des clauses prévues par leur licence, ils ont l'assurance de ne pas engendrer de perturbations électromagnétiques à des tiers, que ceux-ci soient ou non utilisateurs directs du spectre électromagnétique.

La prévention des interférences est une lutte de tous les instants. Mais l'action préventive permet de réduire les actions rectificatives qui, très souvent, nécessitent de longues investigations. Les réseaux radio faisant l'objet de déclarations et licences, le NCS s'attache à vérifier, dès leur mise en place, leur conformité en termes de fréquences, puissance, hauteurs d'antennes, etc.

Ainsi, en 2004, le NCS a contrôlé le respect des **prescriptions techniques** de 1.900 infrastructures, une priorité étant accordée aux réseaux les plus importants, ceux des utilisateurs professionnels. Le nombre des interventions préventives est en croissance constante (en 1999, 775 dossiers avaient été traités).

Il en découle que le nombre de plaintes est en baisse constante : alors qu'on en dénombrait 1.800 en 1999, ce chiffre est réduit de moitié en 2004. Cette inversion des tendances s'explique également par l'apparition de technologies toujours plus fines et performantes.

Traitement des perturbations

Tout citoyen, en Belgique, peut s'adresser au NCS pour signaler une **perturbation radioélectrique** dont il serait la victime. En outre, les services de sécurité et d'urgence, pour qui la qualité de la transmission radio est primordiale, ont accès à un **service de garde 24 heures sur 24**. Il a été sollicité à **65 reprises** en 2004.

L'éventail des plaintes est large, partant du citoyen gêné par des parasites dans sa télévision ou sa radio (notons que, dans 90% des cas, c'est l'équipement du particulier qui pose problème) jusqu'à l'utilisateur



aéronautique dont une fréquence est brouillée en passant par le grutier qui, sur un chantier à Bruxelles, voit ses communications locales perturbées par les émissions d'un autre grutier sur un chantier à... Anvers.

Le Centre de Contrôle des Radiocommunications Mobiles (CCRM) est une ASBL financée à 50 % par l'IBPT et 50 % par les utilisateurs des secteurs sensibles que sont le maritime et l'aéronautique. En conformité avec les normes de l'Union Internationale des Télécommunications, elle assure un monitoring continu sur les fréquences concernées (les plus basses) et, quand il y a perturbation, demande l'intervention de l'IBPT.

Dans tous ces cas, le NCS identifie l'origine de la perturbation. Il prend les **mesures nécessaires** sur le plan technique et sur le plan pénal lorsque le dérangement résulte d'une infraction (non-respect ou absence de licence, équipements non conformes). En 2004, le NCS a dressé et transmis au Parquet 174 **pro justitia**.

Participation aux grands événements

Les grands événements tels que le Tour de France en 2004, évoqué précédemment, ou encore le Grand Prix de Belgique de Formule 1 ou le procès Dutroux nécessitent des **interventions spécifiques**.

Ces événements sont limités dans le temps mais mobilisent de très nombreuses fréquences et utilisateurs soumis aux mêmes règles que les utilisateurs permanents. À ces occasions, le service des fréquences s'attelle à l'octroi de licences temporaires et de fréquences et le NCS assure une présence sur le terrain de manière à résoudre au plus vite les cas de perturbations.

Conformité des équipements

Tout équipement hertzien et terminal de télécommunication, dès lors qu'il recourt au spectre électromagnétique, est susceptible, s'il n'est pas techniquement adapté, de subir des perturbations ou d'en créer pour d'autres utilisateurs. Ceci est valable autant pour l'antenne d'un réseau de mobilophonie que pour la télécommande d'un jouet téléguidé. Très souvent,

les perturbations sont causées par de tels appareils, soit parce qu'ils ne sont pas conformes soit parce que les utilisateurs ne respectent pas les prescriptions.



En Europe, tous les appareils sont soumis aux **impositions techniques d'une directive européenne** de 1999 dite "R&TTE" (<http://europa.eu.int/eur-lex/>). L'apposition du marquage CE implique que le fabricant, pleinement responsable de la conformité de ses équipements, a appliqué les prescriptions en question.

Vu les progrès techniques, de plus en plus d'appareils sont considérés en Europe comme étant de "Classe 1" (ne nécessitant que ce marquage CE). Ils ne sont soumis à aucune restriction de commercialisation et d'utilisation. La liste complète et les prescriptions techniques peuvent être consultées sur <http://europa.eu.int/comm/enterprise/rtte/equip.htm>

Néanmoins, en Europe, ni l'utilisation des bandes de fréquences, ni les conditions de mise en service des équipements ne sont harmonisées. Quand des restrictions nationales existent, les appareils doivent être marqués du sigle ⓘ.

Des mentions sur l'emballage et des **documents spécifiques** doivent expliquer toutes les prescriptions et restrictions relatives à l'utilisation du terminal dans chaque pays de l'Union, voire son interdiction.

Ces appareils, avant commercialisation dans un pays, doivent également faire l'objet d'une **déclaration administrative** auprès de l'autorité nationale *ad hoc*, en Belgique, l'IBPT. En 2004, ce sont 1.972 appareils qui ont ainsi été déclarés auprès de l'Institut.

Contrôle des équipements

L'IBPT a également pour mission de **contrôler sur le terrain la conformité** des équipements effectivement mis sur le marché. Ces interventions ne peuvent, bien entendu, être exhaustives et systématiques et s'effectuent donc par **sondage** dans des domaines particuliers.

Ainsi, en 2004, les sept contrôleurs qui ont qualité d'officier de police judiciaire ont notamment multiplié les interventions sur les **marchés publics**, regroupant d'innombrables petits commerces ambulants à Bruxelles, Tessenlo, Charleroi, Seneffe. Ils ont également intensifié les contrôles sur les envois postaux de matériel commandé par Internet et sur les entrées aux douanes des aéroports.

Le nombre très élevé de **saisies**, soit plus de 10.000 appareils (le double de 2003), dont de très nombreux jouets téléguidés (suite à l'entrée en vigueur en 2004 d'une nouvelle directive européenne relative à ces appareils) et de procès-verbaux (360) ne reflète pas nécessairement l'état du marché mais bien la pertinence des objectifs choisis pour les contrôles en vue d'assainir certains secteurs commerciaux plus délicats.

Vers une harmonisation des normes

En 2004, les contrôles se sont focalisés sur la **conformité administrative** des équipements et notamment sur l'apposition de la signalétique et le respect des documents évoqués précédemment.

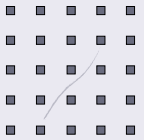
L'IBPT a participé à une campagne européenne de surveillance du marché dont les résultats ont révélé qu'à l'échelle européenne, 70% des appareils ne sont pas conformes. L'espace d'harmonisation ("Classe 1") devant s'élargir progressivement, le contrôle prendra

de plus en plus en compte les prescriptions techniques.



Ce type de contrôle s'impose également pour que les fabricants et importateurs qui respectent les obligations légales ne subissent pas la concurrence déloyale d'autres commerçants moins scrupuleux.

Dossiers d'équipements et de gestion de plan de fréquences sont souvent intimement liés. Ainsi, la Belgique a pour objectif de libérer à l'échéance 2009 une fréquence au profit des réseaux de téléphonie mobile. Cette fréquence est actuellement réservée à un type particulier de téléphones sans fil d'intérieur, les CT1. Depuis décembre 2004, ces terminaux ne peuvent plus être vendus en Belgique. La fréquence sera néanmoins réservée jusqu'en 2009 aux appareils encore en circulation.



2.9.

GESTION DE LA NUMÉROTATION TÉLÉPHONIQUE

La numérotation téléphonique est également une ressource rare. Elle est une clef d'accès aux marchés des télécommunications. L'Institut belge des services postaux et des télécommunications est en charge de la gestion du plan de numérotation. Il a mis en place les mécanismes assurant la portabilité des numéros et contrôle leur fonctionnement efficace.

La numérotation, un préalable à la concurrence

Les numéros sont indispensables à un opérateur souhaitant offrir des services de télécommunications : sans numéro, pas de communication. L'attribution des numéros est également une **clef de la concurrence**. Elle doit être équitable tant en quantité (pouvoir disposer de suffisamment de numéros pour développer sa clientèle) qu'en qualité (aucun opérateur ne souhaite disposer de numéros de 48 chiffres si ceux des concurrents en comptent seulement 5 !).

La réglementation européenne a reconnu que la numérotation téléphonique est une **ressource rare**. La réflexion est identique à celle sur les fréquences. D'une part, dès lors qu'on ne souhaite pas que les numéros attribués comportent trop de chiffres, la quantité de numéros disponibles n'est pas infinie. D'autre part, il faut veiller à ce qu'un numéro ne soit pas attribué deux fois. Bref, une gestion globale du plan de numérotation s'impose. Cette mission est confiée à l'organisme régulateur, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.

De même, les noms de domaine Internet sont essentiels au bon fonctionnement d'Internet et de l'économie belge. En concertation avec l'asbl DNS.be, le service numérotation a poursuivi ses efforts afin d'améliorer la stabilité, la sûreté et la sécurité des noms de domaines sous le domaine de premier niveau ".be".

Ces missions sont remplies dans un cadre global de référence, tant au niveau européen que mondial.

Un cadre de numérotation a également été mis au point pour les **réseaux mobiles virtuels** (Mobile Virtual Network Operators : opérateurs qui, sans disposer d'un réseau, proposent – et surtout proposeront – des services de téléphonie mobile).

En matière de numérotation, l'IBPT a ouvert une consultation du secteur sur les services d'**Infokiosque**.

Les plaintes des consommateurs recourant à ces numéros et déviés à leur insu vers des numéros localisés à l'étranger, sont effectivement très nombreuses.

Ces préoccupations sont d'ailleurs généralement partagées par d'autres régulateurs européens (voir page 44).

Pour la première fois, des numéros courts ont été attribués à un nouveau service de renseignements téléphoniques. Le marché des services de renseignements est donc désormais libéralisé.

Portabilité des numéros

La portabilité des numéros est un enjeu capital des marchés. Le fait, pour un client, de devoir changer de numéro s'il change de fournisseur est souvent rédhibitoire. Il s'agit donc d'un obstacle à la concurrence.

Les mécanismes mis au point par l'IBPT et qui fonctionnent aujourd'hui en régime routinier sont souvent cités en exemple en Europe, particulièrement par la Commission européenne. En 2004, les deux entités conçues par l'IBPT en consultation avec le secteur ont donc continué à fonctionner à la satisfaction de tous. Il s'agit de la "Number Portability Task Force Fixed Networks" et de la "Number Portability Task Force Mobile Numbers". Ces plateformes regroupant les opérateurs sous la présidence de l'IBPT, sont respectivement opérationnelles depuis 1998 et 2002.

L'IBPT a également exercé son contrôle sur l'ASBL "Portabilité des Numéros" qui gère la banque centrale de données. Une directive a été établie pour la lettre de Belgacom qualifiée de "lettre d'adieu". Celle-ci est envoyée par Belgacom aux clients qui souhaitent transférer leur numéro vers un autre opérateur.

Présélection du fournisseur

La présélection de l'opérateur (quatre chiffres composés avant la communication) est un des préalables à la concurrence en matière de téléphonie fixe. Ici aussi, les mécanismes mis au point avec le secteur et supervisés par l'IBPT fonctionnent parfaitement.

Les procédures relatives à l'activation et la désactivation de la présélection de l'opérateur ont fait l'objet d'une évaluation et ont, là où cela était nécessaire, continué d'être optimisées dans l'intérêt du bon fonctionnement du marché.

2.10.

MISSIONS TECHNIQUES D'INTÉRÊT PUBLIC

L'Institut belge des services postaux et des télécommunications s'acquitte d'autres missions relevant de l'intérêt public. Une grande expertise technologique justifie les activités de l'IBPT relatives aux champs électromagnétiques et à la sécurité des réseaux.

Antennes et champs électromagnétiques

L'opinion s'inquiète de l'impact de l'exposition du public aux champs électromagnétiques et rayonnements radiofréquences (RF). Le législateur belge a, dans ce cadre, confié des missions à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications. Celles-ci visent à un juste équilibre entre principe de précaution et poursuite du développement des réseaux de télécommunications. Si la gestion des sites d'antennes ne relève pas de la régulation économique du marché, le développement de l'offre ne dépend pas moins de leur disponibilité.

Les antennes émettrices peuvent être soumises à une analyse préalable du rayonnement RF, ceci afin d'obtenir les permis urbanistiques nécessaires. En 2004, les nouvelles installations d'antennes destinées au développement des réseaux UMTS ont porté à 3.456 le nombre de dossiers traités, ce qui constitue une faible variation par rapport à 2003 (3.805 dossiers).

Pour diminuer les délais de traitement des dossiers, l'Institut a pris les mesures nécessaires, notamment en y affectant **des effectifs supplémentaires**. Pour 91,15% d'entre eux, les dossiers avaient été déposés par les opérateurs de GSM. Le solde se répartit entre le réseau A.S.T.R.I.D. (outil de radiocommunication des services belges de secours et de sécurité), la VRT, la RTBF, les radios locales et les radioamateurs. En vertu des normes actuelles, les niveaux atteints étaient si faibles qu'**aucune mesure** réelle sur le terrain ne fut nécessaire.

Ces informations sont intégrées au sein d'une banque de données des **sites d'antennes**, gérée par l'Institut. Plus de 7.000 antennes y sont recensées avec leurs données techniques. Dans le courant de l'année 2005 l'ensemble de ces informations seront disponibles sur le site de l'IBPT et assorties de représentations cartographiques et techniques.

L'IBPT, via la longue expérience du Service National du Spectre (NCS, voir page 38), possède une grande expertise en matière de **mesure des champs électromagnétiques** aux abords de sites d'émission. Dans ce cadre, l'IBPT effectue les mesures pour le compte du **Ministère de la Santé publique**, à la demande du public ou des autorités. Entre le début 2002 et la fin 2004, l'Institut a ainsi analysé 265 sites.

Lutte contre les virus

La sécurité des réseaux, la préservation des informations qui y circulent et la protection des utilisateurs qui y sont connectés sont des préoccupations majeures pour les sociétés modernes, technologiques et télécommunicantes. Le développement de la **société de l'information** ne peut être harmonieux que si ses bases technologiques sont sécurisées.

Les dernières années ont montré que ce n'était pas toujours le cas : propagation d'innombrables virus et dégâts causés de ce fait chez les utilisateurs, espionnage et piraterie via les réseaux, etc.

Dès mai 2000, l'IBPT a pris des initiatives en matière de sécurité des réseaux. Suite aux considérables dégâts engendrés par la propagation du virus "I love You", une cellule spéciale a été créée au sein de l'Institut : la **plate-forme e-Security**. Une garde assurée 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 constitue un point de contact joignable en permanence. En assurant cette veille et en diffusant l'information, l'IBPT limite les risques de propagation d'un virus informatique. En plus des mises à jour de la page virus du site Internet de l'IBPT et des 30.000 destinataires du courrier électronique "ibptvirus", une voie d'alerte complémentaire a été rendue opérationnelle en décembre 2004 via l'envoi d'un SMS informant de l'apparition d'un nouveau virus. Ainsi, en 2004, **3 alertes** ont justifié une adaptation des pages Internet. Ces pages décrivent les virus et les mesures à prendre pour les contrer. Ces alertes ont été signifiées par courrier électronique. Opérationnel depuis peu, le service SMS a été activé en décembre pour plus de 600 destinataires inscrits. Les procédures d'inscription aux courriers électroniques et à la liste SMS figurent sur le site Internet.



Sécurisation des réseaux

Plus globalement, l'IBPT participe à de nombreux travaux relatifs à la sécurisation des réseaux tant au niveau **national** qu'**international** (voir page 45). L'Institut a ainsi contribué aux activités du groupe de travail créé en octobre 2003 par le gouvernement afin d'établir un **plan de sécurisation des réseaux pour la Belgique**. Certains volets de la contribution de l'IBPT à la **Comixtelec** concernent également la protection des réseaux en cas de crise. Relevant du Contrat de gestion entre l'État et Belgacom, ils sont développés dans un autre chapitre (voir page 31).

L'IBPT contribue à élaborer des textes législatifs permettant de résoudre certains problèmes fondamentaux de sécurité publique. Parmi eux, un projet d'arrêté royal concernant l'identification des appelants par les services d'urgence – y compris au départ de cartes prépayées. Fin 2004, toutefois, aucune disposition légale n'est encore en vigueur. Faute d'adoption du texte, les appels malveillants à ces services sont nombreux et perturbent l'exercice de leur mission vitale. Pour sa part, l'Institut a entamé en 2004 une réflexion sur l'impact que la VoIP (téléphonie via Internet) sur cette problématique particulière.

2.11.

VEILLE TECHNOLOGIQUE, PRÉSENCE INSTITUTIONNELLE NATIONALE ET INTERNATIONALE

L'Institut belge des services postaux et des télécommunications améliore continuellement son expertise technique à la faveur de ses relations internationales. Il peut ainsi influencer sur certaines décisions techniques et les anticiper.

Relations internationales

La présence internationale est une priorité réelle de l'IBPT. Dans un secteur en constante évolution technologique et en voie d'harmonisation au niveau européen, il est primordial d'assurer une présence active à tous les niveaux de normalisation et de décision technique et durant toutes les phases préparatoires à de nouvelles dispositions. Cela permet d'anticiper les mesures à venir voire de les influencer durant leur élaboration.

L'IBPT a ainsi participé à différents groupes techniques de travail et équipes de la Conférence Européenne des Administrations des Postes et des Télécommunications (CEPT) :

- FM WG : groupe de travail pour la gestion des fréquences ;
- FM-PT22 : groupe qui met en place des normes et méthodologies de monitoring harmonisées ;
- RA-PT11 : groupe étudiant des politiques communes et une législation cohérente en matière de fréquences ;
- RA-PT2R2 et PT/Rainwat : deux groupes liés à la gestion de fréquences maritimes.

En matière de numérotation, l'Institut a présidé, également au sein de l'ECC (Electronic Communications Committee), le groupe de travail "Numbering, Naming & Addressing" qui a adopté de nouveaux projets sur l'harmonisation des numéros courts en Europe, la numérotation pour le Voice over IP et la lutte contre les abus de numéros internationaux en matière d'applications Infokiosque, autant de préoccupations actuellement rencontrées en Belgique.

L'IBPT a participé aux réunions du **Radio Spectrum Policy Group (RSPG)**. Cette présence est particulièrement importante puisque ce groupe d'experts réalise, à l'initiative de la Commission européenne, une analyse prospective et stratégique de la politique européenne en matière de planification du spectre et d'attribution des fréquences. L'IBPT participe également au **Comité pour le spectre radioélectrique (RSC)**. Ce comité assiste la Commission européenne dans la définition, l'élaboration et la mise en oeuvre de la politique communautaire en matière de spectre radioélectrique. Il est composé de représentants des États membres et présidé par un représentant de la Commission.





Le comité examine les propositions de la Commission sur les mesures techniques d'application visant à harmoniser les conditions relatives à la disponibilité et à l'utilisation du spectre radioélectrique. Il est par ailleurs chargé d'émettre des avis relatifs aux mandats que la Commission confie à la CEPT concernant l'harmonisation de l'attribution des fréquences radio et la disponibilité des informations.

Au sein de l'**Union Internationale des Télécommunications** (UIT), l'Institut a participé à la Conférence régionale des radiocommunications qui a jeté les bases techniques de l'introduction de la télévision digitale terrestre.

En matière de **sécurité des réseaux**, l'IBPT prend part aux travaux du Comité des télécommunications civiles de l'OTAN et préside un groupe de travail sur la mobilisation, en cas de crise, d'équipes de dépannage informatique dans différents pays. Enfin, l'Institut a suivi les travaux de mise en place de l'agence européenne ENISA (Agence européenne pour la sécurité des réseaux et de l'information) qui sera opérationnelle à la mi 2005. Sa mission principale sera la fourniture d'informations et de conseils aux États membres.

L'IBPT et le secteur postal



3.1. Cadre juridique et missions de l'IBPT	48
3.2. État économique du secteur	50
3.3. Régulation économique	52
3.4. Protection du consommateur	53
3.5. Veille technologique, présence institutionnelle nationale et internationale	55



3.1.

CADRE JURIDIQUE ET MISSIONS DE L'IBPT

L'Union Européenne évolue progressivement vers une libéralisation totale des services postaux. L'ouverture du marché s'accompagne d'une indispensable régulation nationale. En Belgique, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications est chargé de cette régulation actuellement limitée mais appelée à se développer. En 2004, dans l'attente de la publication des arrêtés d'exécution, cette mission n'a pu être remplie que partiellement. Parallèlement, l'IBPT surveille l'application par La Poste du service universel et du contrat de gestion avec l'État.

Libéralisation progressive en Europe

Le livre vert de la Commission européenne de 1992 a orienté les textes législatifs européens relatifs au secteur postal. À cette occasion, le concept de service universel a vu le jour, prévoyant une régulation et des standards de qualité. La directive européenne de 1997 a mis ces principes en œuvre, amorçant dans la foulée l'ouverture du marché.

La concurrence a d'abord pu s'exercer dans les créneaux dits "non réservés". Les services soumis au régime libéralisé se sont étendus au fil des échéances fixées par la directive de 1997, puis celle de 2002 (voir ci-dessous).

La définition européenne des domaines qui peuvent être réservés, est la suivante :

"À dater du 1er janvier 2003, aux fins d'assurer le maintien du service postal universel, la correspondance intérieure, que ce soit par courrier accéléré ou non, peut être réservée, pour autant que le prix soit inférieur à trois fois le tarif public applicable à un envoi de correspondance du premier échelon de poids de la catégorie normalisée la plus rapide, et le poids inférieur à 100 grammes. À dater du 1er janvier 2006, ces normes seront ramenées à 2,5 fois le tarif public et à un poids inférieur à 50 grammes".

À titre illustratif, en Belgique, ce tarif équivaut à 0,50 €.

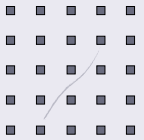
Vers un marché complètement ouvert

Fin 2006, la Commission aura évalué la situation et, en fonction des résultats, fera une proposition au Conseil et au Parlement afin de confirmer ou non la **libéralisation complète du marché** au premier janvier 2009. Si tel est le cas, il n'y aura donc plus à ce moment de "domaine réservé". Notons que, dans la mesure où les États ont le pouvoir d'anticiper les échéances fixées par les directives, dans une série de pays (Pays-Bas, Grande-Bretagne, Allemagne, Espagne, pays nordiques), la part du marché réservée est déjà, parfois très nettement, moins large que permis par la directive.

La Commission européenne prévoit que la part de marché ouverte à la concurrence atteindra 60%¹ fin 2007. On peut imaginer que cette projection pèsera lourdement dans le sens d'une ouverture complète du marché.



¹ • source : "Main Developments in the European Postal Sector", wik-Consult, July 2004



L'IBPT régulateur national

En ce qui concerne les services postaux, les deux directives européennes ont été transposées dans le droit belge. L'arrêté royal du 9 juin 1999 a désigné l'IBPT comme régulateur du secteur postal. La loi du 21 janvier 2003 fixant les nouveaux statuts de l'Institut a assuré la séparation fonctionnelle entre le régulateur et La Poste, garantie indispensable de l'indépendance exigée par les directives.

L'action de l'IBPT en tant que régulateur a néanmoins rencontré des obstacles d'ordre juridique en 2004.

Dans le passé, l'IBPT a participé à la préparation des projets des arrêtés royaux fixant les domaines régulés. Les textes ont été adoptés par le Conseil des Ministres, adaptés en fonction des remarques formulées par le Conseil d'État en juillet 2003, mais ils n'ont pas encore été publiés.

Pour un secteur en quête de sécurité juridique, ce "vide" pose des problèmes. À titre d'exemple, la directive européenne de libéralisation du secteur postal prévoit d'instaurer un régime de licences et de déclarations pour les opérateurs. L'IBPT en sera chargé. Mais, juridiquement, à la fin de l'année 2004, les modalités n'étaient pas encore fixées.

Service universel

La notion de service universel recouvre une gamme de services qu'un État juge devoir être accessibles à **tous les utilisateurs sur l'ensemble de son territoire**, indépendamment de leur position géographique, à un niveau de qualité spécifié et à un tarif transparent et non discriminatoire. Cette disposition est prévue par les directives européennes.

Les contours du service universel sont fixés par la loi belge du 21 mars 1991. Il faut noter que la notion de service universel postal couvre une gamme d'activités plus large que celles du domaine "réservé" (monopole) autorisé par les directives de libéralisation (voir page 48).

En ne modifiant pas l'étendue du service universel et en y maintenant des segments de marché par ailleurs libéralisés, le législateur national a voulu s'assurer que, lorsque aucun opérateur alternatif ne se montre intéressé par ces segments d'activités, le service serait néanmoins disponible et assuré par l'opérateur historique.

Contrat de gestion

En Belgique, le Contrat de gestion entre l'État et La Poste charge celle-ci des missions de service public. L'IBPT a pour mission de réaliser un **contrôle de ces prestations** postales, de leur qualité et de leur coût. Notons au passage que le contrat de gestion comporte également des volets sur lesquels l'IBPT n'exerce aucun pouvoir d'encadrement : paiement à domicile des pensions, service bancaire de base, permis de pêche, etc.

L'IBPT a néanmoins pour mission de vérifier la validité de la facture que La Poste transmet à l'État pour l'ensemble des tâches de service public.

3.2.

ÉTAT ÉCONOMIQUE DU SECTEUR

L'activité postale mobilise une main-d'œuvre nombreuse. Ce secteur socialement important se voit fragilisé par l'apparition de "transporteurs virtuels" fournissant des produits de substitution. Parallèlement, la concentration des activités du secteur postal dans les mains de quelques entreprises se poursuit en Europe. Dans ce contexte, la mise en œuvre par La Poste de la recherche d'un partenaire, annoncée officiellement fin 2004, prend toute son importance.

1,6 million d'emplois en Europe

Le secteur postal occupe près de 1,6 million de personnes en Europe soit près d'un pour cent de l'emploi total des 25 pays membres de l'Union. Il génère un chiffre d'affaires de € 90 milliards, soit l'équivalent d'un pour cent du total des Produits Nationaux Bruts des 25 États membres.

52.000 emplois en Belgique

En Belgique, La Poste emploie 42.000 collaborateurs. En 2004, le chiffre d'affaires consolidé de La Poste s'élevait à plus de € 2,5 milliards et elle affichait un bénéfice d'exploitation de € 34 millions.

Aux activités traditionnelles de La Poste, il convient d'ajouter le secteur du **courrier express**. Il représente un chiffre d'affaires de l'ordre de € 1,8 milliard et emploie près de 10.000 personnes dans 600 entreprises de toutes tailles. Les grandes entreprises occupent la moitié des effectifs. Outre La Poste (via EMS Taxipost), les quatre grands intégrateurs internationaux (DHL, Fedex, TNT, UPS) ainsi que des postes des pays limitrophes sont actifs sur le marché.

Le reste des emplois se distribue dans des petites sociétés et chez des indépendants, qui œuvrent dans des **niches très limitées** : courrier express local ou spécialisé, mise à disposition de colis dans des points de distribution, livraison de produits commandés par télé-achat ou par Internet, etc.

Ralentissement des activités

Dans le monde, les pays industrialisés réalisent 90%

des recettes des activités postales. Mais on observe une stagnation voire une baisse générale du trafic postal. L'essor d'Internet et l'apparition de **produits de substitution** expliquent ce phénomène. Courriels, facturation électronique, consultation des extraits de compte bancaires via Internet, catalogues en ligne, marketing direct ciblé ou impression de matériel documentaire disponible en ligne se font souvent au détriment de l'envoi postal.

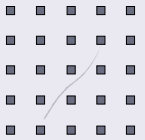
En Europe, la croissance des volumes de courrier a depuis longtemps cessé d'être liée à l'évolution du Produit National Brut. En Belgique où le "business" représente une part importante du courrier (85% du chiffre d'affaires de La Poste) et où le taux de connexion à Internet est très élevé, cette tendance est renforcée. En 2003, la baisse du nombre total d'envois confiés au secteur postal était estimée à 3% (tendance mondiale).



Diversification des activités

À cette tendance lourde, s'ajoute pour les entreprises postales "historiques", la réduction progressive de leur part de marché réservée. De plus, les segments libéralisés (colis et express) figurent parmi les plus rentables.

En réaction, les opérateurs postaux historiques ont **diversifié leur offre**. La Poste belge, par exemple, propose, via diverses filiales, le traitement des documents, l'impression digitale, le marketing direct, la distribution de journaux ou encore des solutions complètes.



tes en matière de communications sécurisées y compris par Internet, ce qui montre que les opérateurs postaux historiques s'investissent, eux aussi, notamment dans les produits de substitution évoqués plus haut.

Concentration du secteur

Outre la privatisation partielle, le phénomène de concentration économique s'affirme à l'échelle européenne. Des alliances sont scellées entre la Deutsche Post et DHL, entre la poste hollandaise et TNT ou entre opérateurs scandinaves.

Ceci ne peut que renforcer la tendance à l'oligopole dans un marché européen où 75% de la poste aux lettres est entre les mains des six plus grands opérateurs postaux, plus de 50% du marché express et colis étant détenu quant à lui par seulement cinq entreprises².

Recherche d'un partenariat en Belgique

Dans ce contexte, la décision prise en octobre 2004 de lancer le processus de recherche d'un partenaire pour La Poste est importante : "L'État belge et La Poste se sont fixé une série d'objectifs, qu'ils entendent réaliser dans le cadre d'un partenariat stratégique. Parmi ces objectifs, figurent principalement le renforcement de la situation financière et des activités de base de La Poste ainsi que le soutien de La Poste dans son processus de modernisation visant à la rendre encore plus moderne, plus efficace et davantage tournée vers le client" (communiqué de presse du 8 décembre 2004).



² • source : "Main Developments in the European Postal Sector", wik-Consult, July 2004

3.3.

En 2004, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications a remis plusieurs avis concernant des litiges entre opérateurs, La Poste estimant qu'il y avait violation de son monopole sur certains services. Dans la foulée, l'IBPT a mieux défini la notion de "service clairement distinct du service universel" et a donc précisé le périmètre du monopole.

Litiges entre opérateurs

Le cadre législatif découlant des directives européennes fixe les périmètres d'activités qui peuvent être réservés à un opérateur et continuer à faire l'objet d'un monopole. Il revient au régulateur de contrôler le respect de ces limites. Ainsi, en 2004, l'IBPT a communiqué sa décision quant à une plainte de La Poste envers six sociétés privées. La Poste estimait que ces nouveaux opérateurs étaient en infraction, en développant des activités relevant du monopole postal. Dans ces dossiers, l'Institut a estimé que les services concernés étaient "clairement distincts du service postal universel".

Précision sur le périmètre du monopole

Dans la foulée, un travail de réflexion a abouti à l'élaboration d'une définition plus précise des services qui sont "clairement distincts du service postal universel" et qui ne peuvent donc faire l'objet de monopole. Les informations se rapportant à ces précisions ont été rendues publiques dans une communication de l'IBPT, après avoir été soumise à consultation du secteur.

La communication décrit l'ensemble des critères que l'IBPT prend en compte pour déterminer si un service peut faire l'objet de concurrence. Une telle grille d'analyse se révélera particulièrement précieuse à l'avenir.

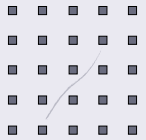
RÉGULATION ÉCONOMIQUE

En 2005, dès entrée en vigueur de l'arrêté royal fixant la compétence de l'IBPT en la matière, l'Institut mettra en œuvre les procédures, d'une part d'attribution de licences pour les prestataires de service postal universel non réservé, d'autre part de déclarations des entreprises actives dans le secteur postal non universel.

Des missions de régulation amenées à croître

Ces événements ont confirmé l'indispensable adoption des arrêtés d'application fixant officiellement les compétences et missions de l'Institut. Par exemple, la communication de l'IBPT du 11 février 2004, relative aux services clairement distincts du service postal universel s'imposait pour clarifier la situation.

À l'avenir, les missions de régulation économique proprement dite seront toujours plus importantes sur un marché libéralisé. À terme, la question de l'accès au réseau se posera avec plus d'acuité : en tant que régulateur du secteur postal, l'IBPT devra veiller au respect des principes de transparence et de non discrimination.



3.4.

PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Dans le cadre du troisième contrat de gestion de La Poste, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications est chargé de vérifier que l'opérateur respecte les objectifs de qualité fixés par l'État en matière de service postal. Ceux-ci sont mesurés sur base de normes harmonisées au niveau européen. L'IBPT a également pour mission de calculer le coût du service universel et de vérifier la facture adressée à l'État par La Poste.

Calcul du coût du service universel

Le législateur a créé le service universel afin de garantir à tous les utilisateurs un ensemble minimal de services postaux, d'une qualité déterminée et devant être offerts à un prix abordable. Via le contrat de gestion, l'État confie à La Poste l'ensemble de ces services, même si une partie de ceux-ci sont également accessibles à la concurrence (voir page 49). Dans les faits, le service universel peut être, en tout ou en partie, confié à plusieurs opérateurs. Dans un contexte de concurrence, il convient que ces prestataires ne s'en trouvent pas soumis à une charge financière inéquitable.

Le calcul du coût de la charge est une mission pour laquelle l'IBPT dispose d'une expérience. Au début de l'année 2004, dans l'optique de mieux tenir compte de la création des nouvelles catégories de courriers "Prior" et "Non Prior", l'Institut a revu, en concertation avec La Poste, la classification des produits entrant en ligne de compte dans le service universel.

Le calcul repose sur des modèles économiques de coûts complexes et se base sur la comptabilité analytique interne de La Poste. Pour l'année 2003, le calcul a abouti à la conclusion qu'il n'y a pas de charge inéquitable pour La Poste.

Harmonisation des mesures de qualité du service

Depuis janvier 2004, la Commission européenne impose un mode de mesure de qualité harmonisé pour

les services postaux. Les performances des prestataires du service universel, notamment en matière de délais de livraison du courrier, doivent être mesurées à l'aune de normes européennes (EN). Elles peuvent ainsi plus aisément être comparées d'un pays à l'autre. Dès 2003, l'IBPT et La Poste avaient anticipé cette disposition, en recourant d'initiative aux normes européennes. L'IBPT, qui contrôle l'ensemble du processus de mesure mis en œuvre par La Poste, en a publié les résultats de 2003 au début de l'année 2004.

Mesures de qualité en matière de courrier

En 2004, ce contrôle a été renouvelé. La première modification du troisième contrat de gestion fixe pour 2004 un objectif d'au moins 93% J+1 et de 97% J+2 en ce qui concerne les envois au tarif "Prior". L'abréviation "J+1" représente ici la distribution des envois le premier jour ouvrable, excepté le samedi, après leur dépôt avant la dernière levée utile de la boîte aux lettres, leur remise au bureau de poste ou après leur enlèvement sur place.

En ce qui concerne la mesure de la qualité des envois au tarif "Prior", 34.935 envois test ont été expédiés durant la période de janvier 2004 à décembre 2004. Le résultat s'élève à 87,5% pour J+1, et à 96,6% pour J+2.

La modification susmentionnée du troisième contrat de gestion préconisait également, à la demande de l'IBPT, l'intégration des objectifs de qualité pour les envois au tarif "Non Prior". Lorsque La Poste a adopté les catégories "Prior" et "Non Prior", l'Institut a, en effet, émis l'avis que de nouveaux objectifs de qualité devaient être fixés et intégrés au contrat de gestion. Ceux-ci ont été fixés à au moins 93% pour J+2 et à 97% pour J+3. 30.474 envois test envoyés dans le cadre de la mesure de la qualité des envois à un tarif "Non Prior" ont fourni un résultat de 93,7% pour J+2 et de 97,2% pour J+3. Les objectifs du contrat de gestion, en matière d'envois non prioritaires, ont par conséquent été atteints.

Évaluations et enquêtes de qualité

En 2004, l'IBPT a organisé une concertation avec La Poste en vue d'évaluer les résultats 2003 et d'améliorer la qualité de ses performances. L'Institut continue à suivre de près ce dossier.

Des objectifs de qualité existent aussi pour les délais de livraison des quotidiens sous abonnement postal. Une convention tripartite a été signée entre l'État, La Poste et les éditeurs de presse quotidienne. Elle fixe les normes de qualité et la tarification pour la distribution des journaux. La Poste s'était engagée à livrer 82% des journaux avant 7h30, tout en respectant des objectifs spécifiques selon les provinces.

La convention confie à l'IBPT la mission de contrôler le respect de cette norme de qualité, relative à l'heure de dépôt du journal dans la boîte aux lettres du particulier. Un premier sondage a été réalisé en novembre 2003 auprès de 80.000 abonnés (dont la moitié a répondu). Une enquête complémentaire menée en juin 2004 a confirmé les premiers résultats : ils se situent juste en dessous de 80%. Dans 6 des 10 provinces, ils sont inférieurs aux engagements pris.

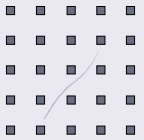
Enquête de satisfaction

L'Institut a apporté sa collaboration à La Poste dans l'enquête de satisfaction menée régulièrement auprès de la clientèle. Cette enquête reposait sur une méthodologie identique à celle appliquée en 2003 afin de pouvoir garantir la comparabilité des résultats. Les thèmes abordés étaient les suivants :

- l'envoi et la réception des paquets ;
- les journaux et périodiques ;
- les envois recommandés ;
- l'information aux clients ;
- les bureaux de poste et leurs infrastructures ;
- la qualité du service offert dans les bureaux de poste ;
- la satisfaction générale par rapport à La Poste.

L'enquête s'est déroulée de juin à décembre 2004 inclus. Une première analyse laisse déjà apparaître une amélioration de la satisfaction des clients professionnels.

- l'envoi et la réception des lettres ;



3.5.

VEILLE TECHNOLOGIQUE, PRÉSENCE INSTITUTIONNELLE NATIONALE ET INTERNATIONALE

Les services postaux doivent pouvoir faire fi des frontières. L'Institut belge des services postaux et des télécommunications, tout en étant à l'écoute des attentes de la société belge, se montre particulièrement actif dans les organes internationaux où se définissent les orientations de demain.

Écoute de la société

L'IBPT assure le secrétariat et le financement du Comité consultatif pour les services postaux. Il s'agit d'un poste important d'écoute et d'animation dans une institution qui est un véritable forum consultatif national. Le Comité consultatif, représentatif de la société belge et des parties intéressées au secteur postal, peut émettre des recommandations aux autorités politiques et/ou à l'IBPT sur le secteur postal et son évolution. Il publie et transmet aux Chambres un rapport annuel détaillé.



Échanges entre régulateurs européens

En Europe, les régulateurs des différents États membres développent des échanges spécialisés au sein du CERP (Comité Européen de Régulation Postale). En 2004, signe de reconnaissance de ses pairs, l'IBPT a continué à assurer la présidence de cette organisation. L'Institut est actif au sein des différents groupes de travail de ce Comité, qu'ils soient à orientation technique, réglementaire, économique ou de réflexion. Un forum a par exemple été organisé à Vilnius sur l'accès au réseau, un des enjeux primordiaux de la libéralisation de demain.

Outre le fait que les régulateurs constituent une communauté d'intérêt partageant les mêmes préoccupations, ils réfléchissent ensemble à une harmonisation de la réglementation en vue de faciliter les échanges. Ainsi, en 2004, les travaux relatifs à l'harmonisation des normes de qualité ou des calculs de coûts se sont poursuivis. Des critères uniques ou comparables organisant les échanges sont effectivement primordiaux pour évoluer vers un véritable marché unique. La philosophie est identique au sein de groupes consacrés aux données de marché ou aux bonnes pratiques réglementaires.

En 2004, une partie importante des activités des régulateurs européens au sein du CERP ont été menées de concert avec les opérateurs postaux (PostEurop). Ces échanges fructueux ont permis l'élaboration de positions européennes communes à défendre lors de l'important Congrès de l'Union postale universelle (UPU).

Normes de qualité européennes

Le comité technique TC 331 "Postal Services" du CEN (Comité Européen de Normalisation) est chargé à l'échelle européenne d'harmoniser les normes de qualité et spécifications techniques. Cette normalisation technique est indispensable pour promouvoir l'interopérabilité des divers réseaux nationaux et l'efficacité du service universel au sein de l'Union. Déjà rendue importante dans le contexte de libéralisation où les opérateurs se multiplient, les efforts européens de normalisation s'imposent d'autant plus que l'Union a été élargie à de nouveaux membres. L'Institut suit ces travaux de normalisation européenne des normes de qualité. En 2005, l'enjeu sera l'adoption de standards de qualité en Europe.



Union Postale Universelle

Avec 190 pays membres, l'UPU est le principal forum de coopération mondiale entre les postes du monde entier. Il se réunit en congrès tous les cinq ans. Il était important que l'Europe pèse de tout son poids lors de la dernière assemblée où 750 projets de résolution ont été examinés. L'UPU permet d'entretenir un véritable réseau universel offrant des produits et services

modernes, et permettant les échanges entre postes nationales.

L'IBPT a coordonné au niveau belge toute l'organisation du 23^e Congrès de l'UPU qui a réuni, du 15 septembre au 5 octobre 2004, 2.000 délégués, observateurs et invités. Lors de ce Congrès qui s'est tenu à Bucarest, de nombreuses questions et dispositions techniques permettant le fonctionnement et la collaboration des postes sur toute la planète ont été discutées et réglées (bureaux d'échanges extraterritoriaux, frais terminaux, etc.). L'IBPT s'est notamment impliqué activement dans les travaux de certaines commissions (affaires générales et structure de l'Union, questions économiques et réglementaires, qualité de service, coopération au développement...).

L'IBPT a par ailleurs été élu au Conseil d'administration de l'UPU et sera également associé à son Comité restreint de planification stratégique. La Poste a quant à elle été réélue au Conseil d'exploitation postale (www.upu.int). Les résultats obtenus lors de ces élections par des pairs constituent une reconnaissance internationale de haut niveau.

L'UPU a notamment adopté officiellement de nouvelles modalités de fonctionnement et poursuivi son ouverture. L'IBPT y a largement contribué, notamment sur l'étude du volet juridique. Cette réorganisation va dans le sens d'une modernisation de l'UPU et de son adaptation aux évolutions du secteur. Ainsi, l'ouverture à des partenaires autres que les opérateurs historiques est consacrée par la création d'un comité consultatif représentant les opérateurs privés. Une étude sera menée également dans le sens d'un élargissement du Conseil d'exploitation postale aux nouveaux opérateurs. L'UPU restructure ses organes via une séparation plus explicite entre opérateurs et régulateurs.



Législation

Afin d'assurer la conformité du contrat de gestion qui supprime les obligations de La Poste concernant les effets de commerce et les quittances, des arrêtés préparés par l'IBPT ont été publiés au Moniteur belge le 13 décembre 2004.

Un projet d'arrêté royal et une recommandation ont été préparés suite à la table ronde sur les normes à appliquer aux boîtes aux lettres particulières. Ils ont été soumis au Comité consultatif pour les services postaux.

Le projet d'arrêté royal sur la reconnaissance des journaux et écrits périodiques est à l'examen du Cabinet du Ministre.

L'Institut a également siégé au sein de la Commission Économique Interministérielle "Marché Interne" pour préparer la position belge dans le cadre du projet de directive "Bolkestein" sur les services dans le marché intérieur.

Enfin, plus globalement, une analyse complète de la législation actuellement en vigueur en matière postale a été amorcée.



Fonctionnement de l'IBPT



4.1. Le personnel	60
4.2. L'équipement	61
4.3. La consultance	62
4.4. Les finances	62



4.1.

LE PERSONNEL

La demande d'extension du cadre du personnel introduite par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications est en attente. Il importe que celle-ci soit satisfaite afin que l'IBPT puisse remplir ses missions toujours plus complexes et cruciales.

Plus de deux cents collaborateurs

218 personnes consacrent leur expertise, leurs compétences et leur engagement au fonctionnement performant et efficace de l'IBPT et des Services de Médiation. Souvent, les observateurs imaginent que ces collaborateurs œuvrent exclusivement aux activités de régulation spécifiquement économique.

Actuellement, les équipes affectées à la régulation (au sens de la gestion de la concurrence) se composent d'environ 20 personnes. Bien entendu, la régulation, au gré de l'évolution de la libéralisation, mobilise et mobilisera de plus en plus d'énergie. La libéralisation des services postaux n'en est qu'à ses balbutiements alors que celle des communications électroniques laisse toujours plus de place à l'appréciation des régulateurs nationaux.

Dans les faits, une grande partie du personnel de l'IBPT est affectée à des tâches variées et ne se cantonne pas à des activités administratives dans les bureaux bruxellois. Les effectifs du NCS (Contrôle National du Spectre), par exemple, soit environ 60 personnes (avec la qualité d'officier de police judiciaire), sont répartis dans 5 antennes locales à travers le pays. Leur travail se déroule très souvent sur le terrain. Il en va de même pour les services chargés des contrôles, qu'ils concernent les équipements ou le respect des règles de la libéralisation et du service public. Une douzaine de membres du personnel chargés des contrôles déploient leurs interventions de "police" là où elles s'imposent.

Près de 60 personnes ont en charge la gestion des dossiers techniques et administratifs liés aux déclarations et licences, à l'attribution des fréquences et à la gestion globale du spectre électromagnétique et de la numérotation.

Les activités liées au service postal sont assumées par une équipe de 10 personnes.

À noter également que la vingtaine de personnes du

Service de Médiation, par ailleurs totalement indépendant de l'IBPT, figure sur le "pay-roll" de l'Institut.

Demande d'un nouveau cadre

Les tâches nouvelles assignées à l'IBPT par la réglementation européenne et la certitude de la poursuite des processus de libéralisation dans le secteur postal ont motivé une demande d'extension du cadre, introduite le 15 décembre 2003. Elle porte sur une cinquantaine d'emplois de haut niveau, parmi lesquels une vingtaine d'emplois d'économistes et de juristes ainsi que six emplois d'ingénieurs.

L'Institut estime devoir régler en interne une majorité de dossiers. Sans être fermé à la consultance extérieure, l'IBPT croit fermement qu'il lui faut conserver en son sein l'expertise et la connaissance relatives au cœur de son activité, à son "core business" et ce, tant pour des raisons d'efficacité que de coût.

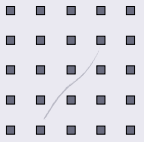
La procédure d'extension du cadre du personnel qui, en fin d'année 2004, suivait son cours auprès du Ministère, porte également sur quatorze correspondants (personnel administratif), huit techniciens et deux techniciens adjoints.

Un renfort de dix collaborateurs a été demandé par le Service de Médiation.

Convention collective de travail

La Convention collective de travail, signée en novembre 2004, est particulièrement importante pour l'Institut. Elle a en effet intégré les indispensables mises à jour et harmonisations (grades, promotions et conditions salariales) dans les statuts de membres du personnel provenant d'horizons divers. L'IBPT et les organisations représentatives ont également prévu dans cette convention le principe d'un système d'évaluation des performances du personnel qui sera affiné en 2005.

Formellement, la Convention doit encore être approuvée par arrêté royal, probablement à la fin du second semestre 2005, mais avec effet rétroactif.



4.2.

L'ÉQUIPEMENT

En 2004, sans compter les investissements courants liés à l'informatique ou certains projets spécifiques à des services, les équipes se sont concentrées sur de très importants projets transversaux qui contribueront à rendre l'Institut belge des services postaux et des télécommunications plus performant et convivial dans l'accomplissement de ses missions.

La sécurité informatique renforcée

Étant donné les missions confiées à l'IBPT, les protections de l'Institut lui-même contre la malveillance éventuelle voire contre l'espionnage sont capitales. Outre l'indispensable continuité du service rendu, les informations sensibles et confidentielles détenues par l'IBPT sont très nombreuses et doivent être protégées. C'est pourquoi, dans le courant de l'année 2004, l'ensemble de la sécurité informatique de l'Institut a été auditée, analysée et réorganisée en collaboration avec une société extérieure.

Équipement cartographique

L'IBPT doit recourir à des cartes géographiques pour un grand nombre de ses activités, qu'il s'agisse de contrôles, d'interventions sur le terrain, de sites d'antennes, de gestion et de coordination des fréquences ou de taux de couverture de réseaux de mobilophonie, pour n'en citer que quelques exemples.

En 2004, l'Institut a entièrement renouvelé son équipement cartographique et GPS. Les cartes Raster, très précises et basées sur les photos satellites, permettent de connaître en détail la configuration physique des sites (par exemple, y a-t-il un bâtiment là où une antenne sera placée ?). Les cartes vectorielles comportent quant à elles toutes les données géographiques et administratives. Un usage à venir de cette cartographie informatique sera par exemple la présentation des sites d'antennes dans les pages Internet de l'Institut. Le service NCS songe également à les utiliser pour représenter le résultat de ses mesures de couverture des réseaux GSM.

Gestion documentaire

Pour les activités de l'Institut, la constitution de dossiers complets et transversaux (nombre de dossiers concernant plusieurs services en même temps) est indispensable. De même, il est essentiel de pouvoir accéder rapidement aux informations recherchées et à une documentation à jour. En 2004, l'IBPT a initié un grand projet de gestion documentaire. Le but est de classer et de conserver numériquement tous les documents, qu'ils soient à l'origine électroniques ou "papier".

Nouveau site Internet

L'Institut a poursuivi ses démarches pour la conception d'un nouveau site Internet. La mise en œuvre d'un tel outil, base de l'interactivité et de l'ouverture de l'IBPT, est un dossier d'envergure.



4.3.

LA CONSULTANCE

L'IBPT ne peut fonctionner totalement en vase clos. C'est pourquoi il investit en matière d'assistance et de consultation et ce, dans trois domaines distincts : primo, l'Institut s'appuie sur les services d'avocats dans les recours introduits à l'encontre de l'une ou l'autre décision du Conseil ; secundo, l'assistance ponctuelle d'experts privés s'avère nécessaire sur certains dossiers

exigeant une très haute spécialisation, d'où l'appel à des consultants ; enfin tertio, l'acquisition, le transfert et le développement de compétences nouvelles est assuré via des formations, dont la mise en œuvre est confiée aux organismes les plus compétents.

4.4.

LES FINANCES

Le budget 2004 s'est inscrit dans la continuité. Les recettes, de l'ordre de € 30 millions, sont en légère hausse. Celle-ci est proportionnelle à l'évolution de l'index.

Pour mémoire, les recettes de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications sont composées des redevances liées aux licences d'utilisation de fréquences, aux plans de numérotation, aux licences et déclaration de réseaux et service de télécommunications ainsi qu'aux déclarations d'exploitation d'autres services.

En 2004, avec l'assistance d'une société extérieure, les services informatiques de l'IBPT ont installé un nou-

veau système comptable. La migration s'est opérée en fin d'année 2004 et début 2005 vers ce nouveau système plus sophistiqué et plus efficace. Il permettra d'encore améliorer le recouvrement des recettes, tout en offrant un service plus rapide.

Comme chaque année depuis sa création, l'IBPT a réalisé un solde positif. En 2004, c'est ainsi qu'un montant de € 3 millions a été versé au Trésor.

Le budget et les comptes de l'Institut sont élaborés par le Conseil et approuvés par les Ministres du Budget et des Finances.

2004

11^e Rapport annuel d'activités



Informations pratiques



5.1. Glossaire

66

5.2. Adresses et coordonnées utiles

70



5.1.

GLOSSAIRE

Termes, abréviations, acronymes ou sigles figurant dans les documents publiés par l'IBPT, et/ou spécifiques aux secteurs des télécommunications et des postes.

2G, 2,5G : Téléphonie mobile de deuxième génération (GSM, GPRS).

3G : Téléphonie mobile de troisième génération, permettant un accès rapide à Internet (voir UMTS).

Adresse I.P. : Adresse identifiant un équipement raccordé au réseau Internet.

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) : Variation de la technologie xDSL, qui tire parti des plages de fréquence hautes et inaudibles pour permettre la transmission simultanée de la voix et des données (voir xDSL).

AGCS : Accord général sur le commerce des services ; en anglais GATS (General Agreement on Trade and Services). L'AGCS est un ensemble de règles approuvées multilatéralement, et qui s'appliquent au commerce international des services (voir OMC).

A.S.T.R.I.D. : Société publique offrant un système de radiocommunications unique et harmonisé à tous les services de secours et de sécurité.

ATM : Mode de transfert asynchrone. Technique permettant l'utilisation optimale de la capacité des lignes backbone, qui sont les autoroutes du réseau, et donc la circulation ultrarapide des données.

Backbone (réseau backbone) : Épines dorsales du système de télécommunication, les réseaux backbone sont des réseaux transnationaux à très haut débit auxquels sont connectés des réseaux de moindre capacité.

Bande passante : Ou largeur de bande. Elle désigne la capacité de transmission d'une liaison de transmission et détermine la quantité d'informations (en bits/s) qui peut être transmise simultanément.

Bluetooth : Norme européenne de communication sans fil qui permet de connecter deux appareils, par exemple GSM et ordinateur, dans un rayon allant jusqu'à 100 mètres. Elle peut se substituer aux ports infrarouges destinés au même usage.

Bottom-up : Un modèle bottom-up est un modèle de coûts construit au départ des volumes de trafic qu'un opérateur doit acheminer, ces volumes déterminant le dimensionnement optimal des différentes couches du réseau.

Boucle locale : Ensemble des liens filaires ou radioélectriques existant entre le poste de l'abonné et le commutateur d'abonnés auquel il est rattaché. La boucle locale est ainsi la partie du réseau d'un opérateur qui lui permet d'accéder directement à l'abonné. Son partage est un enjeu important (voir **Dégroupage**).

BRIO (Belgacom Reference Interconnect Offer) : Belgacom est tenu de publier une offre de référence contenant les conditions techniques et les tarifs de ses services d'interconnexion, utilisés par les opérateurs.

BROBA (Belgacom Reference Offer Bistream Access) : Belgacom est tenu de publier une offre de référence contenant les conditions techniques et les tarifs de son service d'accès à un débit binaire, utilisé par les bénéficiaires.

BRUO (Belgacom Reference Unbundling Offer) : Belgacom est tenu de publier une offre de référence contenant les conditions techniques et les tarifs de son service de dégroupage de la boucle locale et de la sous boucle locale, utilisé par les bénéficiaires.

CASES (Cyberworld Awareness and Security Enhancement Structure) : Projet européen de structure vouée à la lutte contre les virus informatiques.

CCPC (Civil Communications Planning Committee) : Comité d'études des télécommunications civiles au sein de l'Otan.

CEPT : Conférence Européenne des Postes et Télécommunications. Organisme regroupant les États du continent européen.

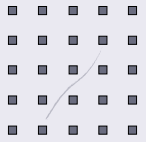
CERP : Comité européen de régulation postale.

CMR : Conférence Mondiale des Radiocommunications.

Comixtelec : Commission mixte des télécommunications créée par l'arrêté royal du 10 décembre 1957. Elle a principalement pour but de permettre l'utilisation optimale de l'ensemble des moyens de télécommunications au profit des autorités tant militaires que civiles en cas de crise.

Convergence : Cette notion est utilisée pour désigner le fait que les télécommunications, l'informatique et l'audio-visuel se rejoignent et peuvent, de plus en plus, être fournis sur les mêmes réseaux (câbles de télédistribution, réseaux hertziens terrestres ou satellitaires) et en utilisant les mêmes terminaux (terminaux informatiques, GSM, télévision).

CPE (Customer Premises Equipment) : Terminaux connectables au réseau.



CPS (Carrier Pre Selection) : Procédure de sélection automatique d'un opérateur.

Débit : Quantité d'informations qui, pendant une durée donnée, circule sur un réseau déterminé.

Débit binaire : Transmission numérique.

DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunications) : Norme européenne de transmission sans fil pour la téléphonie mobile ou fixe.

Dégroupage : L'infrastructure du réseau d'accès local nécessite des investissements trop importants pour que de nouveaux entrants accèdent au marché. Le niveau de concurrence en souffre. Le dégroupage a pour objectif de le relever en permettant aux nouveaux concurrents d'offrir des services de transmission de données à haut débit. Ces services permettent un accès permanent à Internet, des applications multimédia à partir de la technologie de ligne d'abonné numérique ainsi que des services de téléphonie vocale.

ECC (Electronic Communications Committee) : Organisme européen de coopération dans le domaine des radio-communications.

ENISA : Agence européenne pour la sécurité des réseaux et de l'information.

ENUM (Numérotation électronique) : Protocole permettant d'associer des noms de domaine Internet à des numéros de téléphone. Il permet à l'utilisateur de recourir à un seul numéro de téléphone pour être accessible sur plusieurs types d'appareils (téléphone mobile, téléphone fixe, e-mail...).

Equipements terminaux : voir R&TTE.

ERG (European Regulators Group) : Groupe réunissant la Commission européenne et les régulateurs des 25 États membres, dans le but de favoriser la coordination de leur politique et une application cohérente du cadre réglementaire européen.

ETSI (European Telecommunications Standard Institute) : Institut Européen des Normes de Télécommunication. Organisme créé par la CEPT et chargé de la normalisation des télécommunications.

GMDSS (Global Maritime Distress and Safety System) : Système mondial de secours et de détresse en mer (SMDSM).

GSM-gateway ou " SIM-Box " : Un GSM-gateway est un appareil qui convertit les appels d'un poste fixe vers un GSM en appel GSM à GSM. De cette façon, l'appel se déroule de mobile à mobile et le coût des communications pour l'appel du réseau fixe vers le réseau mobile peut être évité.

GPRS (General Packet Radio Services) : Système de transmission de données par paquets permettant d'améliorer le débit des réseaux GSM.

GRE : Groupe des régulateurs européens (voir ERG).

GRI : Groupe des régulateurs indépendants (voir IRG).

GSM (Global System for Mobile communications) : Norme de transmission radio utilisée pour la téléphonie mobile.

Hotspot : Points d'accès publics au réseau Internet sans fil.

IETF (Internet Engineering Task Force) : Groupe international d'ingénieurs, de gestionnaires de système, d'opérateurs de réseaux, d'utilisateurs d'Internet. L'IETF établit les normes pour le fonctionnement d'Internet.

Improved Service Level Agreement : voir ISLA.

Interconnexion : L'interconnexion relie des réseaux entre eux et vise à permettre aux utilisateurs d'un opérateur de joindre tous les utilisateurs des autres opérateurs et d'accéder aux services offerts par des prestataires différents.

Internet : Ensemble des réseaux accessibles au public et connectés entre eux grâce au protocole IP (Internet Protocol). Désigne également les services accessibles par ces réseaux.

Intranet : Réseau réservé aux communications d'une entreprise ou d'un groupe, fondé sur la technologie IP (Internet Protocol).

IP (Internet Protocol) : Protocole de transmission de données sur Internet. Il est associé à un protocole de contrôle appelé TCP (Transmission Control Protocol). D'où le protocole TCP/IP.

IRG (Independent Regulators Group) : Forum établi en 1997 par des régulateurs européens en vue de leur permettre de partager leurs expériences et d'échanger leurs points de vue sur des questions d'intérêt commun telles que l'interconnexion, les prix, le service universel...

ISDN (Integrated Services Digital Network) : voir RNIS.

ISLA (Improved Service Level Agreement) : Il s'agit d'un contrat passé entre Belgacom et l'opérateur alternatif en vue de faire garantir par Belgacom un service minimum (par exemple un délai maximum de levée de dérangement), sous peine pour Belgacom de devoir payer une pénalité à l'opérateur alternatif. La notion d'"Improved" implique un surcroît de qualité (des délais plus courts par exemple) par rapport à une notion de "Basic" Service Level

Accord qui fait automatiquement partie intégrante du contrat.

ISO (International Organisation for Standardisation) : Instance internationale chargée de la normalisation.

ISP (Internet Service Provider) : Fournisseur de services Internet.

ISPA : Association belge des fournisseurs de services Internet.

Large Bande : Ensemble des technologies utilisant soit le câble téléphonique soit le câble de télédistribution pour le transport de données à haut débit. Il s'agit d'un enjeu économique de taille car le taux de pénétration de la large bande en termes de ménages en Belgique s'élève à 37,3% alors que le taux de couverture est de 100% de la population en DSL et de 64% de la population en ce qui concerne le câble.

LEGBAC : Accords internationaux régissant la compatibilité entre radiodiffusion FM et navigation aérienne.

Ligne louée : Une ligne louée est un service consistant en la fourniture d'une capacité de transmission permanente entre deux points. Cela signifie que cette capacité est entièrement dédiée à un client, lequel paie une redevance mensuelle fixe à l'opérateur.

LoA (Letter of Authorization) : Document par lequel un client sélectionne l'opérateur qui, par défaut, va acheminer ses appels téléphoniques.

Migration : Possibilité de passer d'un service à un autre.

MVNO : Mobile Virtual Network Operator. Un opérateur mobile virtuel commercialise des services GSM sans posséder d'infrastructures propres mais en louant de la capacité sur l'un des réseaux mobiles existants.

NCS : Service national de contrôle du spectre.

Nom de domaine de premier niveau : Nom désignant une entité à laquelle appartient un site Internet (par exemple ".be" ou ".com").

OMC (Organisation Mondiale du Commerce) : De 1948 à 1994, l'Accord général sur les tarifs douaniers et le commerce (GATT) a constitué le cadre réglementaire régissant une grande partie du commerce mondial. L'Accord général a rapidement donné naissance à une organisation internationale officielle, existant de fait et elle-même dénommée GATT, qui a évolué au fil des ans à travers plusieurs cycles (ou "rounds") de négociation. Le dernier et le plus important des cycles du GATT, le Cycle d'Uruguay, qui a duré de 1986 à 1994, a conduit à la création de l'OMC le 1er janvier 1995. (voir AGCS).

ONP (Open Network Provision) : Principe selon lequel la propriété du réseau et la fourniture du service passant par ce réseau sont dissociés. ONP permet que l'opérateur principal d'infrastructures de télécommunications mette celles-ci à la disposition d'autres opérateurs.

Opérateur puissant : Au départ, il s'agissait de tout opérateur qui détenait plus de 25% du marché, assorti de critères plus fins établis par l'IBPT. Avec la nouvelle législation européenne, la notion de puissance rejoint celle de dominance telle que l'entend le droit de la concurrence. L'IBPT analyse le degré de concurrence sur le marché et désigne lui-même les organismes puissants sur cette base ; il fixe aussi les obligations de ces opérateurs puissants.

PAMR : Appareils mobiles pour radiocommunications publiques.

PMR : Professional mobile radio. Appareils mobiles pour radiocommunications privées.

Portabilité des numéros : Possibilité de conserver son numéro de téléphone (GSM ou fixe dans une même zone géographique) en changeant d'opérateur.

Présélection : Possibilité pour un client de choisir l'opérateur qui va acheminer ses appels téléphoniques, sans devoir composer un code de sélection lors de chaque appel.

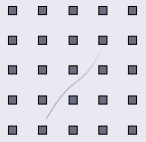
Price Cap : Mécanisme fixant un plafond à l'évolution des prix d'un panier de services, et tenant compte du niveau de l'inflation.

PSM (Puissant sur le marché – en anglais "Significant Market Power") : Voir opérateur puissant.

PSTN (Public Switched Telephone Network) : Réseau téléphonique public commuté.

R&TTE (directive R&TTE) : Le secteur des équipements de radiocommunications et des équipements terminaux de télécommunications englobe tous les produits utilisant le spectre des fréquences radioélectriques (par exemple les dispositifs d'ouverture à distance des portières de voitures, les équipements de communications mobiles, les émetteurs de radiodiffusion, etc.) et tous les équipements liés aux réseaux publics de télécommunications (comme les modems ADSL, les téléphones, les autocommutateurs téléphoniques). La directive R&TTE 1999/5/CE définit les règles pour la mise sur le marché et la mise en service de ces équipements ; elle a abrogé la directive antérieure et les réglementations nationales en matière d'homologation.

Radiocommunication : Transmission au moyen d'ondes radioélectriques, d'informations de toute nature, en particulier de sons, textes, images, signes conventionnels, expressions numériques ou analogiques, signaux de com-



mande à distance, signaux destinés au repérage ou à la détermination de la position ou du mouvement d'objets.
Radiodiffusion : émission et transmission par l'intermédiaire des ondes électromagnétiques de programmes variés à des fins de divertissement et d'information. En Belgique, c'est une matière dont la compétence a été confiée aux Communautés.

Régulation : Mise en application des règles juridiques, des processus économiques et des dispositifs techniques qui permettent aux activités de communication électronique (services et infrastructures) de s'exercer selon les principes de la concurrence, tout en protégeant la société et les consommateurs.

Réseau : Tout équipement de transmission, de connexion et de commutation des signaux, par faisceau hertzien (ondes), moyens optiques ou électromagnétiques (fils).

Réseau non public : Réseau réservé à l'usage propre de son exploitant ou à un groupe fermé d'utilisateurs.

Réseau public : Réseau accessible à tous.

Retail : Vente au détail, qu'il s'agisse de vente à des clients résidentiels ou à des entreprises.

RNIS : Réseau numérique à intégration de services capable de transporter des images, des sons et des textes.

RSPG (Radio Spectrum Policy Group) : Comité qui assiste la Commission européenne en matière de spectre radioélectrique.

SDSL (Symetric DSL) : Cette technologie ne permet pas le transport simultané de la voix et des données, mais le transport d'un débit équivalent dans le sens montant et descendant, réglable de 64 kbit/s à 2 Mbit/s en fonction des besoins et de la caractéristique de la ligne. (voir xDSL).

Sélection de l'opérateur : Possibilité offerte au consommateur de choisir entre plusieurs opérateurs, en composant un code de sélection lors de chaque appel.

Service universel : Ensemble minimal de services d'une qualité donnée devant être rendus disponibles pour tous les utilisateurs, sur tout le territoire et à un prix abordable.

SMS (Short Message Service) : Messages d'une longueur maximale de 160 caractères transitant sur le réseau GSM.

SRC : Cet acronyme désigne le certificat "short range" accessible aux opérateurs radio maritimes.

Tarif de terminaison : Lorsqu'un appel passe d'un réseau à un autre, l'opérateur de l'appelant paie un tarif de terminaison à l'opérateur de l'appelé, en compensation de la possibilité de "terminer" l'appel sur ce réseau.

Télécommunications : Toute transmission, émission ou réception de signaux (sons, images, données) par ondes, câbles ou fils.

Téléphonie vocale : Le terme "téléphonie vocale" désigne le service téléphonique historique, lorsque le téléphone ne transmettait que la voix humaine.

Top-down : Modèle de calcul des coûts établi au départ des comptes annuels ou du budget d'un opérateur.

Transmission : La transmission désigne, dans le domaine des télécommunications, le transport des informations sur un réseau qu'il soit physique (fils de cuivre, fibres optiques, ...) ou hertzien.

UIT (Union Internationale des Télécommunications) : Organisme international placé sous l'égide de l'ONU et siégeant à Genève, chargé de l'élaboration de normes dans le secteur des télécommunications.

UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) : système de télécommunications mobiles universelles. Norme internationale retenue pour les réseaux mobiles de la troisième génération adaptés à la transmission de la voix, des données et des images.

UPU (Union Postale Universelle) : organisme placé sous l'égide de l'ONU et siégeant à Berne.

VDSL (Very High Rate DSL) : technique de transmission autorisant de très hauts débits mais sur une portée plus courte que l'ADSL (voir xDSL).

Voice over IP : Téléphonie vocale par Internet.

VSAT (Very Small Aperture Terminal) : Station terrienne de télécommunications par satellite.

WAP (Wireless Application Protocol) : Protocole et format permettant l'accès à Internet via la téléphonie mobile.

Wi-Fi (Wireless Fidelity) : Protocole de communication entre ordinateurs par la voie des ondes radio. (voir Hotspot).

xDSL (Digital Subscriber Line) : Famille de technologies qui permettent la transmission à haut débit sur une ou plusieurs paires de fils de cuivre en utilisant les signaux de très hautes fréquences. Le terme xDSL se décline en ADSL, SDSL, et VDSL. À chacun de ces sous-groupes correspondent une utilisation et des caractéristiques particulières.

5.2.

ADRESSES ET COORDONNÉES UTILES

Institut belge des services postaux et des télécommunications

Tour Astro
Avenue de l'Astronomie 14 boîte 21
1210 Bruxelles
Tél. 02 226 88 88
Fax 02 226 88 77
info@ibpt.be
www.ibpt.be

Cabinet de Monsieur le Ministre Marc Verwilghen, Ministre de l'Économie, de l'Énergie, du Commerce extérieur et de la Politique scientifique

Rue Brederode 9
1000 Bruxelles
Tél. 02 213 09 11
Fax 02 213 09 22
info@kab.verwilghen.fgov.be

Cabinet de Madame la Ministre Freya Van Den Bossche, Ministre de l'Emploi

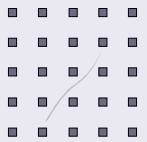
Rue Marie-Thérèse 1
1000 Bruxelles
Tél. 02 549 09 20
Fax 02 512 21 23
info@work.fed.be

Service de Médiation pour les Télécommunications

Place des Barricades 1
1000 Bruxelles
Tél. 02 223 06 06
Fax 02 219 77 88
plaintes@mediateurtelecom.be
<http://www.ombudsmantelecom.be>

Service de Médiation auprès de La Poste

Rue Royale 97 2ème étage
1000 Bruxelles
Tél. 02 221 02 30
Fax 02 221 02 44
<http://www.ombudsman.post.be>



Comité consultatif pour les télécommunications

Secrétaire du Comité

IBPT

Tour Astro

Avenue de l'Astronomie 14 boîte 21

1210 Bruxelles

Tél. 02 226 87 58

Fax 02 223 88 77

piet.steeland@ibpt.be

Comité consultatif pour les services postaux

Secrétaire du Comité

IBPT

Tour Astro

Avenue de l'Astronomie 14 boîte 21

1210 Bruxelles

Tél. 02 226 89 40

Fax 02 223 88 77

etienne.defrance@ibpt.be

Conseil de la Concurrence

North Plaza A 8^e étage

Boulevard du Roi Albert II 9

1210 Bruxelles

Tél. 02 206 42 67

Fax 02 203 89 76

Références des textes réglementaires préparés par l'IBPT et publiés durant l'année 2004

Date de promulgation	Date de publication au Moniteur belge	Titre
09/07/2004	15/07/2004	Loi-programme (articles 51, 79 et 80, 301 à 317)
21/09/2004	20/10/2004	Arrêté royal relatif à l'octroi de la qualité d'officier de police judiciaire à certains membres du personnel de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications
16/11/2004	13/12/2004	Arrêté ministériel modifiant l'arrêté ministériel du 12 janvier 1970 portant réglementation du service postal
19/11/2004	13/12/2004	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 12 janvier 1970 portant réglementation du service postal
22/12/2004	07/01/2005	Arrêté ministériel modifiant l'arrêté ministériel du 19 octobre 1979 relatif aux radiocommunications privées
27/12/2004	31/12/2004	Loi-programme (articles 298 et 301 à 307)

2004

11^e Rapport annuel d'activités





IBPT

Tour Astro
Avenue de l'Astronomie 14, boîte 21
1210 Bruxelles
Tél. : +32 2 226 88 88
Fax : +32 2 226 88 77
info@ibpt.be
www.ibpt.be