



Institut belge des services postaux
et des télécommunications

Plan opérationnel

2024

1. INTRODUCTION

Après une procédure de sélection, le Conseil des ministres a désigné le vendredi 27 octobre 2023 les personnes suivantes :

- Michel Van Bellinghen, en tant que président du Conseil, et
- Bernardo Herman,
- Peggy Valcke, et
- Stefaan Vyverman, en tant que membres du Conseil.

Ces membres et président du Conseil désignés prendront leur fonction dès leur nomination le 2 janvier 2024.

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

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

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

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

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

Étant donné que les membres du Conseil de l'IBPT ont jusqu'au 26 mars 2024 (12 semaines à compter de leur nomination le 2 janvier) pour établir un nouveau plan stratégique 2024-2026 et pour garantir la continuité des activités, il a été décidé concernant la rédaction du présent plan opérationnel 2024 de se baser sur le plan stratégique 2020-2022 existant. Le présent projet de plan opérationnel a été approuvé par les membres du Conseil en fonction jusqu'à la nomination du nouveau Conseil.

Une mise à jour du plan opérationnel 2024 sera probablement effectuée après la publication définitive du nouveau plan stratégique 2024-2026.

Pour 2024, le plan opérationnel est élaboré de la même manière que les années précédentes : à l'aide de fiches décrivant la mise en exécution des objectifs par axe stratégique.

L'IBPT tient à faire remarquer que la réalisation (complète) des projets décrits dans les fiches du plan opérationnel et des priorités de l'IBPT est susceptible d'être adaptée dans le courant

de l'année en fonction de facteurs externes tels que l'émergence de problèmes urgents nécessitant une intervention immédiate, l'actualité, l'apparition de nouveaux litiges ou des questions de parties externes.

Pour la réalisation de certaines fiches, l'IBPT est également dépendant d'autres instances.

Le projet de plan opérationnel 2024 a été soumis à consultation sur le site Internet de l'IBPT du 22 décembre 2023 au 12 janvier 2024. Nous avons reçu des contributions de 8 parties prenantes.

Après avoir analysé toutes les contributions reçues, nous avons modifié 7 fiches :

- G/1/2024/01 Comparaison nationale des tarifs des services mobiles
- G/1/2024/02 Comparaison nationale des tarifs des services fixes et convergents
- G/1/2024/05 Portail des données
- G/1/2024/06 Plateforme « J'alerte l'IBPT »
- G/1/2024/08 Mise en œuvre du règlement relatif aux services de livraison transfrontière de colis
- G/1/2024/09 Application de la nouvelle législation postale
- G/1/2024/16 Contrôle de la comptabilité analytique du prestataire du service universel

En raison de la charge de travail, il a été décidé de supprimer la fiche suivante :

- G/1/2024/18 Étude consommateurs utilisateurs de services postaux

2. STRUCTURE

2.1 Relation entre le plan stratégique et le plan opérationnel

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

1. Concurrence
<ul style="list-style-type: none">i. Amélioration de la concurrence durable et des investissementsii. Stimuler l'innovation
2. Utilisateurs
<ul style="list-style-type: none">i. Contribuer à l'information transparente et à la protection des utilisateurs et promouvoir l'inclusion socialeii. Garantir un environnement fiable
3. Ressources rares
<ul style="list-style-type: none">i. Gérer les ressources rares
4. Fonctionnement efficace
<ul style="list-style-type: none">i. Assurer un fonctionnement accessible et tourné vers l'avenirii. Être un employeur attractif

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

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

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

Les fiches contiennent :

- l'axe stratégique principal, dont découle l'objectif ;
- la priorité stratégique au sein de l'axe stratégique ;
- l'objectif opérationnel ;
- le nom du service responsable du projet au sein de l'IBPT ;
- la description de l'objectif opérationnel ;
- les délais prévus dans l'objectif opérationnel ainsi que les facteurs critiques de succès ;
- les indicateurs clés de performance ;
- les ressources prévues en 2023.

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

2.2 Relevé des objectifs opérationnels

La liste suivante constitue une sélection des nombreux objectifs opérationnels que l'IBPT vise à atteindre. Après concertation, il a été décidé d'axer les efforts en 2023 sur les projets énumérés ci-dessous.

Les références sont constituées de la manière suivante :

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

Axe stratégique 1 *Concurrence*

i. Amélioration de la concurrence durable et des investissements

Monitoring du marché des télécommunications et des services postaux

C/1/2024/01 Situation du marché des communications électroniques et de la télévision

C/1/2024/02 Publication d'un observatoire postal 2022

C/1/2024/03 Rapport concernant la surveillance exercée sur la neutralité de l'internet en Belgique

Analyses de marché télécoms : devant succéder à la décision concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle

C/1/2024/04 Rédaction d'un projet de décision concernant le marché du haut débit et de la radiodiffusion

Analyses de marché télécoms : devant succéder à la décision concernant l'analyse du marché de la fourniture en gros de capacités dédiées

C/1/2024/05 Rédaction d'un projet de décision concernant le marché de la fourniture en gros de capacités dédiées

Analyses de marché télécoms : projets mettant en œuvre ou principalement liés à la décision M3 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle

C/1/2024/06 Rédaction d'un projet de décision tarifaire pour le transport Ethernet (Fibre et VDSL)

C/1/2024/07 Rédaction d'un projet de décision tarifaire concernant l'accès aux réseaux FTTH point-à-point et point-à-multipoint de Proximus et de ses joint-ventures

C/1/2024/08 Joint-ventures FTTH : rédaction d'un projet de décision tarifaire concernant les redevances uniques

C/1/2024/09 Wyre : contrôle de l'estimation des actifs transférés par Fluvius

Analyses de marché télécoms : Projets mettant en œuvre ou principalement liés à la décision M4 concernant l'analyse du marché de l'accès de haute qualité

C/1/2024/10 Réalisation d'un test de compression de marge sur une sélection de contrats individuels de Proximus sur le marché des grandes entreprises

Analyses de marché télécoms : Autres sujets

C/1/2024/11 Adoption d'une décision concernant les marchés de terminaison d'appel fixe et mobile (MTR et FTR)

ii. Stimuler l'innovation

C/2/2024/01 Suivi de la durabilité des réseaux de télécommunications en Belgique

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

G/1/2024/01 Comparaison nationale des tarifs des services mobiles

G/1/2024/02 Comparaison nationale des tarifs des services fixes et convergents

G/1/2024/03 Réalisation d'une étude comparative à l'échelle internationale du niveau des prix des services de communications électroniques sur le marché résidentiel

G/1/2024/04 Comparateur tarifaire : définition des lignes directrices du futur cahier des charges

G/1/2024/05 Portail des données www.bipt-data.be

G/1/2024/06 Plateforme « J'alerte l'IBPT »

G/1/2024/07 Enquête sur la perception que les consommateurs ont du fonctionnement du marché

G/1/2024/08 Mise en œuvre du règlement 2018/644 relatif aux services de livraison transfrontière de colis

G/1/2024/09 Application de la nouvelle législation postale

Contrôle du cadre réglementaire

G/1/2024/10 Contrôle relatif à la procédure Easy Switch

G/1/2024/11 Contrôle concernant le temps d'attente maximal pour joindre le service client par téléphone

G/1/2024/12 Contrôle concernant le remboursement des avoirs éventuels sur les cartes prépayées

G/1/2024/13 Participation à la campagne de contrôle européenne commune concernant la conformité des produits hertziens mis sur le marché

G/1/2024/14 Audit des systèmes de mesure internes et externes de bpost concernant les délais d'acheminement

G/1/2024/15 Contrôle du respect des délais d'acheminement par bpost et avis sur la satisfaction de la clientèle de bpost

G/1/2024/16 Contrôle de la comptabilité analytique du prestataire du service universel bpost

Service universel

G/1/2024/17 Monitoring du service universel au regard des services de communications électroniques

G/1/2024/18 Contrôle des prix des produits relevant du service postal universel

G/1/2024/19 Vérification du calcul du coût net des obligations de service universel soumis par bpost

ii. Garantir un environnement fiable

G/2/2024/01 Inspection des infrastructures critiques

G/2/2024/02 Notification des incidents de sécurité

G/2/2024/03 Analyses de risques et rapportage

G/2/2024/04 Résilience des télécommunications face à une coupure d'énergie

G/2/2024/05 Autorisation préalable relative à l'utilisation d'éléments constitutifs des réseaux 5G

G/2/2024/06 Gestion opérationnelle des avis de sécurité

Axe stratégique 3 *Ressources rares*

i. Gérer les ressources rares

S/1/2024/01 Adaptation du plan de numérotation aux évolutions sur le long terme sur le marché

S/1/2024/02 Mise aux enchères de la bande de fréquences 3410-3430 MHz

S/1/2024/03 Évaluation de la CMR-2023

S/1/2023/04 Plateforme de connaissances et d'apprentissage 5G

Axe stratégique 4 *Fonctionnement efficace*

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

E/1/2024/01 Campagne sur les médias sociaux en matière de protection des consommateurs

E/1/2024/02 Participation aux organes de concertation nationale et internationale

E/1/2024/03 Participation aux organes de concertation nationale et internationale en matière de services postaux

E/1/2024/04 Participation aux organes de concertation nationale et internationale en vue de la présidence belge du Conseil de l'Union européenne

ii. Être un employeur attractif

E/2/2024/01 Plan opérationnel interne

2.3 Ressources financières nécessaires

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

3. OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

3.1 Axe stratégique 1 « Concurrence »

i. Amélioration de la concurrence durable et des investissements

Monitoring du marché des télécommunications et des services postaux

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2024/01 Situation du marché des communications électroniques et de la télévision	Gestion de l'organisation
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>En vertu de ses compétences, l'IBPT collecte et analyse les informations qui proviennent directement des acteurs sur le marché des communications électroniques et de la télévision.</p> <p>Des enquêtes périodiques sur les volumes, les revenus et les parts de marché fournissent à l'Institut des données de séries chronologiques concernant les tendances sur ces marchés. De nombreuses décisions réglementaires de l'IBPT s'en inspirent et les résultats des enquêtes constituent également la base des contributions aux organismes internationaux (OCDE, UIT, CE).</p> <p>Les informations recueillies par le biais des enquêtes sont également utilisées pour le rapport annuel sur la situation du marché des communications électroniques et de la télévision, dans lequel les données sont analysées. Les données brutes du marché sont publiées en tant que données ouvertes au profit des acteurs de l'industrie et des consommateurs.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Publication du rapport et des données ouvertes au format Excel	Q2
BUDGET 2024	
Pas de budget externe prévu	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2024/02 Publication d'un observatoire postal 2023	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Afin d'accomplir sa mission de régulation, il est important pour l'IBPT de disposer de données complètes et fiables sur les caractéristiques du marché postal et son évolution. C'est pourquoi l'IBPT constitue « l'observatoire postal ». Ce dernier permet notamment d'améliorer la transparence vis-à-vis du marché postal et de ses acteurs mais aussi du décideur politique et de toutes les parties qui souhaiteraient suivre l'évolution du marché.</p> <p>L'observatoire postal permet aussi de suivre les tendances à la lumière du benchmarking européen. Ces données doivent en effet être communiquées à d'autres parties à des fins de reporting, notamment le Commission européenne et l'ERGP. Ce projet implique de nombreuses interactions avec différentes parties prenantes : les opérateurs, le service de médiation, Eurostat, l'ERGP (European Regulators Group for Postal Services) et la Commission européenne. En 2024, l'IBPT impliquera autant que possible les plus grands acteurs du secteur.</p> <p>Les indicateurs relatifs à 2023 seront publiés sous la forme d'un rapport annuel du Conseil sur le secteur postal. La base juridique de ce projet réside dans l'article 26 de la loi postale du 26 janvier 2018.</p> <p>Encore une fois, l'IBPT tiendra des réunions bilatérales avec les opérateurs participant à l'observatoire postal. Ces entretiens visent notamment à assurer la conformité et la fiabilité des données communiquées par les opérateurs en ligne avec les définitions, et aussi à améliorer la connaissance et la compréhension des tendances sur le marché par l'IBPT. Ces entretiens permettent aussi, avec les différentes évolutions qui peuvent être observées au niveau des groupes de travail ERGP, d'améliorer ce questionnaire en adaptant les enquêtes avec une demande de nouveaux indicateurs pertinents ou de retirer les indicateurs désormais devenus obsolètes.</p> <p>Enfin, l'IBPT veillera davantage à ce que les opérateurs fournissent leurs données dans des délais impartis.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Adaptation des enquêtes. Envoi des enquêtes aux opérateurs Collecte des données des opérateurs Contrôle des données par l'IBPT Publication de l'observatoire postal	Q1 Q2 Q3 Q4
BUDGET 2024	
Pas de budget externe prévu	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2024/03 Rapport concernant la surveillance exercée sur la neutralité de l'internet en Belgique	Marché des télécommunications, Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'article 5.1 du règlement (UE) 2015/2120 du 25 novembre 2015 établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert et aux prix de détail pour les communications à l'intérieur de l'Union européenne réglementées et modifiant la directive 2002/22/CE et le règlement (UE) n° 531/2012 requiert que les autorités réglementaires nationales publient tous les ans des rapports sur la surveillance qu'elles exercent sur ce règlement et sur leurs constatations. Les ARN remettent ces rapports à la Commission et à l'ORECE.</p> <p>Conformément aux lignes directrices de l'ORECE sur la mise en œuvre du règlement sur l'internet ouvert, ce rapport couvrira la période du 1^{er} mai 2023 au 30 avril 2024 et sera transmis pour le 30 juin 2024.</p> <p>Le CSA, le VRM et le Medienrat seront invités à amender et/ou à compléter le projet. L'IBPT organisera sa surveillance et présentera ses résultats, notamment sur la base de plaintes reçues au cours de la période concernée, des développements sur le marché et de l'évolution du droit de l'Union. Au cours de cette période, il établira notamment un rapport sur le contrôle de la mention des vitesses de l'internet dans les documents précontractuels destinés aux consommateurs.</p> <p>Les facteurs clés de succès sont des plaintes suffisamment claires et étayées concernant les éventuelles violations des dispositions du règlement et une vision commune au sein de la CRC sur le contrôle du règlement.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Publication d'un rapport sur le contrôle par les régulateurs du règlement (UE) 2015/2120 et leurs constatations	Q2
BUDGET 2024	
Pas de budget externe prévu	

Analyses de marché télécoms : devant succéder à la décision concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2024/04 Rédaction d'un projet de décision concernant le marché du haut débit et de la radiodiffusion	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'IBPT procède périodiquement à l'analyse de certains marchés pertinents du secteur des communications électroniques. En 2024, l'IBPT poursuivra le réexamen des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle.</p> <p>Ce réexamen tiendra compte des évolutions technologiques et concurrentielles ainsi que de l'évolution du cadre réglementaire (en particulier, l'adoption du code des communications électroniques européen, des législations belges transposant celui-ci et de la nouvelle recommandation de la Commission relative aux marchés susceptibles de faire l'objet d'une régulation ex ante).</p> <p>L'analyse s'appuiera sur les études techniques et économiques réalisées en 2022 et 2023. Pour évaluer le besoin de régulation et/ou la forme que de la régulation, l'analyse tiendra également compte de la conclusion éventuelle d'accords entre opérateurs concernant le déploiement de réseaux FTTH en coopération (cf. la communication de l'IBPT du 10 octobre 2023). La conclusion de tels accords est susceptible d'avoir des conséquences sur la réalisation de différents projets de ce plan opérationnel.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Rédaction d'un projet de décision Évaluation de l'impact d'éventuels accords entre opérateurs Consultation nationale (lancement)	Q2 Q3 Q4
BUDGET 2024	
Budget externe prévu	

Analyses de marché télécoms : devant succéder à la décision concernant l'analyse du marché de la fourniture en gros de capacités dédiées

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2024/05 Rédaction d'un projet de décision concernant le marché de la fourniture en gros de capacités dédiées	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>En 2024, l'IBPT commencera les travaux préparatoires pour l'analyse du marché de la fourniture en gros de capacités dédiées (marché 2 de la recommandation européenne sur les marchés pertinents du 18 décembre 2020). Ce marché est principalement axé sur la connectivité pour les utilisateurs non résidentiels, qui ont des exigences en matière de qualité supérieures qui ne peuvent pas être satisfaites à l'aide de produits haut débit standard.</p> <p>L'aspect géographique constitue une partie importante de cette analyse de marché. Contrairement au marché du haut débit, les connexions sont réalisées à la demande du client final, ce qui peut avoir un impact sur la définition géographique du marché. Le fait que plusieurs opérateurs soient actifs sur ce marché nécessite une fourniture et un traitement cohérents des données afin de garantir la fiabilité des résultats. Par conséquent, l'IBPT se concentrera en premier lieu sur cette demande de données, et lancera un projet avec les opérateurs non résidentiels concernés afin de parvenir à un processus rationalisé au sein duquel les informations du réseau pertinentes (pour ce marché) sont définies et le format auquel ces données sont fournies (tant aujourd'hui que lors de futures demandes) est harmonisé.</p> <p>De plus, les premières évaluations et analyses concernant cette décision d'analyse de marché débiteront en 2024, en ce qui concerne l'état du marché et la régulation nécessaire (ou non). Cela inclut également un questionnaire adressé aux opérateurs et aux autres parties prenantes pertinentes concernant (les évolutions au sein de) ce marché.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Définition de la procédure de demande de données pour l'inventaire des informations sur le réseau des opérateurs d'infrastructures non résidentiels Questionnaire qualitatif marché non résidentiel et demande de données informations sur le réseau	Q3 Q4
BUDGET 2024	
Budget externe prévu	

Analyses de marché télécoms : projets mettant en œuvre ou principalement liés à la décision M3 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2024/06 Rédaction d'un projet de décision tarifaire pour le transport Ethernet (Fibre et VDSL)	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Dans le cadre de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, la CRC a notamment imposé à Proximus des obligations d'accès à ses réseaux cuivre et FTTH. Ces obligations d'accès sont assorties d'obligations tarifaires. Les services de type bitstream sont constitués d'une part du service d'accès (dont les tarifs sont fixés dans le cadre des décisions « Rental fees ») et d'autre part de services de transport Ethernet.</p> <p>En 2022, l'IBPT a entamé le réexamen de la tarification du transport Ethernet précédemment déterminée par la décision du 13 janvier 2015. Dans le cadre de cette révision, l'ensemble de la tarification du transport Ethernet est examiné, aussi bien pour le transport local que central, pour les services sur le réseau cuivre et sur le réseau de fibre optique de Proximus. Afin de procéder à cette révision le régulateur s'est doté d'un nouveau modèle de coûts « bottom-up » apte à représenter le réseau d'un opérateur efficace. La consultation à ce sujet a eu lieu au deuxième trimestre de 2022. Sur base des résultats du modèle de coûts, l'IBPT rédigera un projet de décision qui sera soumis à consultation. La réalisation de ce projet est susceptible d'être impactée en fonction de l'évolution de l'analyse de marché du haut débit et de la radiodiffusion (cf. fiche c/1/2024/04 Rédaction d'un projet de décision concernant le marché du haut débit et de la radiodiffusion).</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Consultation publique projet de décision (lancement) Consultation institutionnelle (lancement)	Q1 Q2
BUDGET 2024	
Budget externe prévu	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2024/07 Rédaction d'un projet de décision tarifaire concernant l'accès aux réseaux FTTH point-à-point et point-à-multipoint de Proximus et de ses joint-ventures	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>En 2021, deux joint-ventures ont été mises en place par Proximus et, d'une part, EQT Infrastructure et, d'autre part, Eurofiber. Dénommées Fiberklaar et Unifiber, leur but est de déployer un réseau FTTH passif point à point respectivement au nord et au sud du pays et de commercialiser un accès passif à ce réseau. Le marché de l'accès local fait l'objet d'une régulation sectorielle ex ante, en application de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse du marché du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle. Sur ce marché, Proximus a été désignée comme disposant d'une puissance de marché significative. Les obligations d'accès, de transparence, de non-discrimination et de contrôle des prix qui lui ont été imposées incombent également aux deux joint-ventures en tant que sociétés affiliées qu'elle contrôle.</p> <p>Le contrôle des prix pour les services de gros sur fibre optique consiste en une obligation d'accès de pratiquer des prix d'accès équitables. Par « équitable », la CRC entend un prix qui peut être supérieur aux coûts tout en conservant un lien avec les coûts. Afin de contrôler le caractère « équitable » des prix de gros pour les produits d'accès régulés, l'IBPT a entamé en 2022 l'établissement d'un nouveau modèle de coûts « Bottom-up » apte à représenter un réseau FTTH de type « point-à-point » d'un opérateur efficace, la mise à jour du modèle de coûts bottom-up qui modélise le réseau point à multipoint de Proximus, en tenant compte des dernières données, et l'établissement d'un modèle de coûts pour la couche active offerte par Proximus sur les trois réseaux (réseau propre, Fiberklaar et Unifiber). Ce modèle a été soumis à consultation publique en 2023 et servira d'input pour une décision tarifaire sur les tarifs FTTH mensuels régulés. La réalisation de ce projet est susceptible d'être impactée en fonction de l'évolution de l'analyse de marché du haut débit et de la radiodiffusion (cf. fiche c/1/2024/04 Rédaction d'un projet de décision concernant le marché du haut débit et de la radiodiffusion).</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Consultation publique projet de décision (lancement) Consultation institutionnelle (lancement)	Q2 Q3
BUDGET 2024	
Budget externe prévu	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2024/08 Joint-ventures FTTH : rédaction d'un projet de décision tarifaire concernant les redevances uniques	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Les « one-time fees » sont des redevances uniques pour des opérations menées par Unifiber et Fiberklaar sur leur réseau de fibre optique pour le compte d'opérateurs alternatifs, dans le cadre des différentes offres de référence, par exemple les opérations de patching ou le traitement de rendez-vous manqués. Comme défini dans la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, les tarifs pour les services associés, tels que les redevances uniques, doivent être orientés sur les coûts.</p> <p>L'IBPT développera de nouveaux modèles de coûts pour la vérification de ces « one-time fees ». Les tarifs seront présentés au secteur via une consultation des projets de décisions. La réalisation de ce projet est susceptible d'être impactée en fonction de l'évolution de l'analyse de marché du haut débit et de la radiodiffusion (cf. fiche c/1/2024/04 Rédaction d'un projet de décision concernant le marché du haut débit et de la radiodiffusion).</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Analyse interne Consultation nationale (lancement)	Q2 Q3
BUDGET 2024	
Pas de budget externe prévu	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2024/09 Wyre : contrôle de l'estimation des actifs transférés par Fluvius	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>En 2023, Telenet et Fluvius ont fondé l'entreprise d'infrastructure Wyre, qui sera responsable de la gestion des réseaux existants de Telenet et de Fluvius, d'une part, et du déploiement de la fibre optique en Flandre, d'autre part. Fluvius a apporté différents actifs dans ce cadre, dont le réseau coaxial, les projets tests FTTH, les gaines (inutilisées), etc.</p> <p>L'article 66 de la loi relative aux communications électroniques offre un cadre pour le transfert de ressources des activités soumises à des droits exclusifs ou spéciaux vers les activités en matière de réseaux ou de services publics de communications électroniques. En collaboration avec la VREG, l'IBPT veillera à ce que cette disposition soit correctement appliquée et que ce transfert ait lieu sur la base des conditions du marché, conformément à l'article 66.</p> <p>L'IBPT poursuit donc l'analyse qui a débuté en 2023. En 2024, sur la base de sa propre analyse, et si nécessaire avec l'aide d'une partie externe, l'IBPT déterminera si l'article susmentionné est respecté.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Clôture d'une première analyse par l'IBPT En fonction du résultat de l'analyse de l'IBPT : contrôle par une partie externe	Q1 Q3 (si d'application)
BUDGET 2024	
Budget externe si l'on procède au KPI 2	

Analyses de marché télécoms : Projets mettant en œuvre ou principalement liés à la décision M4 concernant l'analyse du marché de l'accès de haute qualité

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2024/10 Réalisation d'un test de compression de marge sur une sélection de contrats individuels de Proximus sur le marché des grandes entreprises	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'interdiction d'appliquer des pratiques de compression de marge sur le marché des grandes entreprises a été incluse en tant qu'obligation dans la décision de l'IBPT du 13 décembre 2019 concernant l'analyse du marché de l'accès de haute qualité. Cette matière est également traitée dans la communication du 22 juin 2021 concernant les lignes directrices pour l'application de tests de compression de marge.</p> <p>En 2021, l'IBPT a réalisé pour la première fois un test de compression de marge sur l'ensemble du portefeuille de produits proposés par Proximus sur le marché des grandes entreprises. Sur la base des résultats de ce test, l'IBPT n'a pas pu identifier de pratiques de compression de marge au niveau du portefeuille. Toutefois, l'on ne pouvait pas en conclure qu'aucun problème de concurrence ne pourrait survenir dans ce segment dans des cas individuels.</p> <p>Pour y remédier, l'IBPT surveille sur une base annuelle la situation concurrentielle au sein de ce segment en effectuant des tests au niveau d'une sélection de contrats individuels, comme prévu dans la communication du Conseil de l'IBPT du 7 décembre 2021. Dans ce test, les coûts pouvant être considérés comme différentiels sont pris en compte, en utilisant une approche bottom-up pour toutes les composantes.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Détermination de l'échantillon de contrats Réalisation de tests de compression de marge Publication d'une communication sur les résultats	Q3 Q3 Q4
BUDGET 2024	
Pas de budget externe prévu	

Analyses de marché télécoms : Autres sujets

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2024/11 Adoption d'une décision concernant les marchés de terminaison d'appel fixe et mobile (MTR et FTR)	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Ces dernières années, une migration vers une interconnexion basée sur IP a commencé pour les réseaux fixes et mobiles. Dans ce contexte, les 3 opérateurs de réseaux mobiles ont adapté leur offre de référence pour l'interconnexion avec leur réseau mobile.</p> <p>Tenant compte de ces nouvelles offres de référence mobiles ainsi que de l'adoption par la Commission européenne d'un règlement délégué visant à déterminer les tarifs de terminaison d'appel maximaux uniques au sein de l'UE, l'IBPT a préparé un projet de décision et consulté le secteur en 2023.</p> <p>La dernière phase de la consultation, la phase institutionnelle, concernant cette décision aura lieu début 2024.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Consultation institutionnelle Adoption de la décision	Q1 Q2
BUDGET 2024	
Pas de budget externe prévu	

3.1 Axe stratégique 1 « Concurrence »

ii. Stimuler l'innovation

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/2/2024/01 Suivi de la durabilité des réseaux de télécommunications en Belgique	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>En 2022 et 2023, l'IBPT a à chaque fois réalisé une étude présentant l'empreinte écologique des réseaux de télécommunications (fixes et mobiles). Ces études permettent d'avoir un bon aperçu de la consommation d'énergie et des efforts consentis par les opérateurs à cet égard. La mesure de l'empreinte écologique est importante, d'une part, en raison de l'impact des réseaux de télécommunications sur le climat, mais aussi, d'autre part, en raison de l'augmentation du prix de l'électricité, ce qui rend opportunes une réduction de la consommation d'électricité et une bonne transparence envers l'utilisateur final.</p> <p>Comme l'année précédente, l'IBPT fournira en 2024 une mise à jour de la consommation énergétique des opérateurs de télécommunications et l'évolution sera présentée. Cette mise à jour tiendra compte des résultats de l'étude de l'ORECE sur les potentiels indicateurs de durabilité publiés fin 2023, ainsi que des lignes directrices qui seront établies par la Commission européenne sur l'utilisation de tels indicateurs si elles sont disponibles. Cela aura lieu en concertation avec les opérateurs de télécommunications afin de permettre une obtention des données la plus efficace possible.</p> <p>Dans le cadre de la transparence envers l'utilisateur final et conformément à l'art. 111 de la LCE, il est important de sensibiliser le consommateur quant à son impact possible sur la durabilité du secteur des télécommunications. Sur la base des études de 2022-2023, le rapport de l'ORECE concernant « la responsabilisation des utilisateurs par le biais de la transparence environnementale sur les produits et services numériques » (« empowering end-users through environmental transparency on digital products and services ») et la discussion à venir autour de la nouvelle directive européenne concernant « la responsabilisation des consommateurs pour la transition verte » (« empowering consumers for the green transition »), l'on examinera quelles actions peuvent être entreprises. Dans ce cadre également, une collaboration étroite avec les opérateurs de télécommunications aura lieu.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Définition d'actions pour améliorer la transparence au niveau des utilisateurs finaux Collecte de données auprès des opérateurs Publication d'une mise à jour sur la consommation d'énergie des opérateurs de télécommunications	Q3 Q3 Q4
BUDGET 2024	
Pas de budget externe prévu	

3.2 Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

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

Transparence et protection des consommateurs

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2024/01 Comparaison nationale des tarifs des services mobiles	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Dans cette comparaison nationale des tarifs, les offres mobiles les moins chères des opérateurs du marché mobile résidentiel belge sont comparées. Pour ce faire, l'IBPT prend comme angle d'attaque la demande, c'est-à-dire les besoins de différents profils d'utilisateurs mobiles en standalone.</p> <p>Depuis 2021, 4 profils d'utilisateurs ayant des besoins variés sont définis, à savoir les profils « mobile de base », « mobile modéré », « mobile élevé » et « mobile intensif ». En 2023, avec l'augmentation significative du volume de données inclus dans les plans tarifaires, un nouveau profil a été ajouté : le profil mobile très intensif avec des besoins de 50 GB. Ces besoins sont chaque fois considérés comme étant un minimum à satisfaire. L'IBPT prévoit de redéfinir ces profils dans le courant de l'année 2024 et prévoit également de soumettre les nouveaux profils à consultation auprès des opérateurs.. En effet, les besoins des consommateurs en volume de données évoluent et il est nécessaire que la comparaison nationale réalisée par l'IBPT le reflète également.</p> <p>Les résultats présentés dans la comparaison nationale reflètent la situation du marché au moment de la « photographie » des plans tarifaires repris dans la base de données du simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be. Cela <u>sans</u> prendre en compte l'effet des promotions qui sont de nature temporaires. Outre leurs coûts mensuels moyens, la solution la moins chère de chaque opérateur répondant à chacun de ces profils est présentée et accompagnée d'informations complémentaires permettant aux consommateurs d'en comprendre rapidement le contenu et les spécifications : volume de données, minutes et SMS inclus.</p> <p>Dans le contexte du marché résidentiel belge mobile, cet exercice a pour objectif de donner de la visibilité à l'ensemble des opérateurs actifs ainsi qu'aux alternatives possibles aux offres actuelles des consommateurs. Il vise également à montrer les coûts des plans tarifaires actuellement disponibles sur le marché, selon des différents profils d'utilisateurs. Tout cela en vue de stimuler la transparence et d'encourager la concurrence du marché mobile, permettant ainsi aux consommateurs de faire un choix plus éclairé en fonction de leur consommation réelle.</p>	

En outre, le rapport fera le lien avec l'actualité et les statistiques du secteur, récoltées annuellement par l'IBPT et présentera ainsi aux consommateurs lambdas les tendances observées sur le marché mobile au cours des dernières années. Cela permet de vérifier la cohérence entre les profils étudiés et l'évolution du marché.

L'IBPT effectuera une comparaison nationale relative aux services mobiles en 2024.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Mise à jour de la base de données du simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be à partir de laquelle l'étude est effectuée Révision potentielle des profils d'utilisateurs mobiles sur base de l'évolution des besoins des consommateurs Consultation des opérateurs concernant les profils d'utilisateurs mobiles Consultation des opérateurs avant la publication Publication du rapport final	<p>Q2-Q3</p> <p>Édition annuelle sans précision du timing avec date limite Q4 2024</p>
BUDGET 2024	
Pas de budget externe prévu	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2024/02 Comparaison nationale des tarifs des services fixes et convergents	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'IBPT effectue une « photographie » annuelle des prix en vigueur sur le marché résidentiel des services de télécommunications. Depuis l'édition 2023, l'IBPT a choisi de scinder la comparaison nationale des prix en 2 publications distinctes. L'une porte sur le volet mobile et la seconde sur les services fixes (Internet fixe et/ou téléphonie fixe et/ou télévision et les packs convergents).</p> <p>Afin d'aider le consommateur à mieux comprendre les offres disponibles sur le marché et de rendre l'exercice plus concret, l'IBPT prend l'exemple de « foyers » dont les besoins sont suffisamment différenciés que pour donner une perspective large et variée du marché. L'idée de base est de faire un focus sur les utilisateurs finaux et leurs dépenses, de présenter quelques profils spécifiques auxquels les utilisateurs peuvent s'identifier et non de représenter l'ensemble du marché de façon exhaustive. Pour chacun des 6 profils fixes et convergents étudiés, l'offre la moins onéreuse de chaque opérateur est présentée ainsi que, le cas échéant, la solution panachée la moins chère.</p> <p>Les résultats présentés reflètent la situation du marché au moment de la « photographie » sur la base des plans tarifaires activés dans le simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be sans prendre en compte l'effet des promotions. Outre leurs coûts mensuels moyens, la solution la moins onéreuse répondant à chacun de ces profils est présentée accompagnée d'informations complémentaires permettant aux consommateurs d'en comprendre rapidement le contenu et les spécifications : type de service (1P, 2P, 3P ou 4P), volume et vitesse Internet, volume de data, minutes et SMA inclus, technologie, TV via décodeur ou TV via app de l'opérateur.</p> <p>Cet exercice a pour objectif d'améliorer la lisibilité, la compréhension et la comparaison des offres de télécommunications disponibles sur le marché résidentiel belge pour des profils donnés pour un large public, d'améliorer la transparence globale du marché et de permettre aux consommateurs de mieux choisir l'offre correspondant à leur consommation réelle.</p> <p>En outre, le rapport fera le lien avec les statistiques du secteur, récoltées annuellement par l'IBPT et présentera ainsi aux consommateurs lambda les tendances observées sur le marché des télécoms au cours des dernières années. Cela permet de vérifier la cohérence entre les profils étudiés et l'évolution du marché.</p> <p>L'IBPT effectuera une comparaison nationale relative aux services fixes et packs convergents en 2024 sur la base de profils réévalués en 2024, avec consultation du secteur.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Mise à jour de la base de données du simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be à partir de laquelle l'étude est effectuée. Envoi des résultats aux opérateurs avant publication Publication du rapport final	Édition annuelle sans précision du timing avec date limite Q4 2024
BUDGET 2024	
Pas de budget externe prévu	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2024/03 Réalisation d'une étude comparative à l'échelle internationale du niveau des prix des services de communications électroniques sur le marché résidentiel	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'IBPT publiera une nouvelle fois une étude de comparaison des prix comparant les prix de détail en Belgique à ceux pratiqués dans les pays voisins, à savoir la France, les Pays-Bas, l'Allemagne, le Royaume-Uni et le Luxembourg. Cette étude constitue également un instrument stratégique permettant à l'IBPT d'apprécier la situation concurrentielle en Belgique dans un contexte international et d'évaluer sur cette base l'efficacité de la réglementation.</p> <p>La comparaison sera basée sur le prix le plus bas à payer pour un seul produit de télécommunications ou la combinaison de plusieurs produits de télécommunications pour satisfaire aux besoins du consommateur. Cela est concrétisé dans l'étude pour une grande diversité de profils afin de dresser un tableau large et varié du marché.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Création d'une base de données avec les tarifs Publication d'une communication concernant les résultats du rapport	Q3 Q4
BUDGET 2024	
Budget externe prévu	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2024/04 Comparateur tarifaire : définition des lignes directrices du futur cahier des charges	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Le comparateur tarifaire de l'IBPT, meilleurtarif.be, est un outil qui compare de manière transparente les tarifs des différentes offres de télécommunications proposées par les opérateurs sur le marché de détail résidentiel et professionnel.</p> <p>Actuellement, l'outil meilleurtarif.be se distingue des autres comparateurs de services de télécommunications par sa capacité à présenter de manière transparente et complète les plans tarifaires disponibles pour les consommateurs et pour les petites et moyennes entreprises. En effet, la base de données de ce comparateur est actualisée par les opérateurs eux-mêmes, puis validée par l'IBPT.</p> <p>Cet outil permet notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à l'IBPT de suivre dans le temps l'évolution de ces plans tarifaires ; - de donner de la visibilité à l'ensemble des opérateurs et des offres existantes ; - de stimuler la concurrence en permettant aux consommateurs de comparer et de faire des choix éclairés quant à leur choix d'abonnement en matière de télécommunications, etc. <p>Étant donné que le cahier des charges actuel de cet outil arrive bientôt à échéance, de nouvelles lignes directrices doivent être définies. Le futur cahier des charges tâchera d'inclure des améliorations telles que la modernisation du site de l'outil, la possibilité d'extraire les données (open data), la révision de la procédure de validation des plans tarifaires, etc. Cette liste n'est pas exhaustive et ne présume en rien des lignes directrices qui seront effectivement incluses dans le cahier des charges définitif.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Rédaction du cahier des charges	Q3
BUDGET 2024	
Pas de budget externe	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2024/05 Portail des données www.bipt-data.be	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Le portail des données contient une section avec une carte de couverture et une section avec des données.</p> <p>Sur la carte de couverture, les visiteurs peuvent explorer la couverture des réseaux fixes (atlas fixe) et mobiles (atlas mobile), suivre l'évolution des déploiements de la fibre (Carte FTTH) et repérer les zones sans couverture (zones blanches)</p> <p>Dans la section des données, les visiteurs peuvent voir des indicateurs sur la qualité de l'expérience sur les réseaux mobiles (expérience utilisateurs) sur les routes et dans les trains ainsi que des indicateurs de qualité opérationnelle (baromètre de qualité). Ils ont également accès à des jeux de données ouvertes (open data).</p> <p>En ce qui concerne la carte fixe, l'IBPT actualisera les informations deux fois par an, en mars et en septembre 2024.</p> <p>Pour l'atlas mobile, l'IBPT mettra à jour les données pour afficher la couverture 4G et 5G en février et en juin 2024. L'IBPT étudiera la possibilité d'appliquer un facteur de correction en tenant compte des différents géo-types, pour améliorer la précision des cartes. Les opérateurs seront, le cas échéant, consultés.</p> <p>En ce qui concerne les zones blanches, l'IBPT suivra l'évolution de la couverture pour évaluer l'impact des interventions publiques. Il mesurera également la couverture des moteurs socio-économiques.</p> <p>En ce qui concerne l'expérience utilisateur, l'IBPT continuera à évaluer les performances des réseaux mobiles sur les routes et dans les trains. Il collectera en outre des données sur la couverture à l'intérieur des trains, sur l'ensemble du réseau ferroviaire.</p> <p>Pour les indicateurs de qualité, l'IBPT continuera à les mettre à jour en prenant en compte les résultats de l'audit réalisé à la fin de l'année 2023.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Mise à jour des données sur : atlas fixe, carte FTTH, atlas mobile, expérience utilisateurs, baromètre de qualité, couverture dans les trains	Édition annuelle sans précision du timing avec date limite Q4 2024
BUDGET 2024	
Budget externe prévu	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2024/06 Plateforme « J'alerte l'IBPT »	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'IBPT va lancer une plateforme en ligne qui permettra aux citoyens, entreprises et pouvoirs publics (communes, etc.) de signaler des problèmes sur le marché des télécommunications. Au lieu de résoudre des cas individuels, elle visera à surveiller les problèmes émergents en accumulant des données. L'IBPT utilisera les données collectées pour compléter les résultats de son enquête consommateurs et identifier les problèmes structurels sur le marché. L'IBPT collaborera activement avec le médiateur des télécommunications et visera systématiquement orienter le consommateur vers ce dernier à le diriger vers des fiches informatives disponibles sur son site web.</p> <p>L'objectif de cette initiative est aussi de structurer et de standardiser l'interaction de l'IBPT envers les citoyens, qui sont relativement nombreux à le contacter. Pour ce faire, l'IBPT veut s'inspirer de l'approche de l'ARCEP, qui a lancé une plateforme similaire en France, en novembre 2016.</p> <p>Avant de finaliser le cahier des charges, l'IBPT envisage de mener une série de consultations avec les acteurs clés du secteur, y compris les opérateurs, pour mieux comprendre les besoins et les défis. Cette démarche collaborative permettra de s'assurer que l'outil développé réponde efficacement aux besoins des consommateurs tout en tenant compte des réalités opérationnelles des fournisseurs de services.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Rédaction d'un cahier des charges et lancement du marché Sélection d'un consultant Mise en place de la plateforme Lancement de la plateforme	Q1 Q2 Q3 Q4
BUDGET 2024	
Budget externe prévu	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2024/07 Enquête sur la perception que les consommateurs ont du fonctionnement du marché	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Depuis 2012, l'IBPT confie à un consultant externe la réalisation d'une enquête grand public annuelle sur la perception que les utilisateurs ont du fonctionnement du marché des communications électroniques. Cette enquête menée auprès d'un échantillon représentatif de la population permet de connaître les comportements des utilisateurs sur le marché, de constater les éventuelles évolutions ainsi que la connaissance que les utilisateurs ont des outils mis à leur disposition pour faciliter leurs choix de services et d'opérateurs.</p> <p>En 2024, l'IBPT reformera ses questionnaires et son mode de sondage afin d'optimiser son efficacité, d'être adapté à l'évolution des marchés et des technologies et d'être encore plus orienté vers le ressenti du citoyen.</p> <p>Un nouveau marché public sera lancé en ce sens pour une durée de trois ans.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Rédaction d'un cahier des charges Publication et attribution	Q1 Q3
BUDGET 2024	
Budget externe prévu	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2024/08 Mise en œuvre du règlement 2018/644 relatif aux services de livraison transfrontière de colis	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Le règlement (UE) 2018/644 du Parlement européen et du Conseil du 18 avril 2018 relatif aux services de livraison transfrontière de colis a été publié le 2 mai 2018 et est entré en vigueur le 22 mai 2018. Il vise à améliorer (1) la surveillance réglementaire en matière de services de livraison de colis ; (2) la transparence des tarifs et l'évaluation des tarifs pour certains services de livraison transfrontière de colis afin d'identifier les tarifs déraisonnablement élevés ; (3) les informations fournies aux consommateurs par les professionnels en ce qui concerne les services de livraison transfrontière de colis.</p> <p>L'IBPT intègre les données à demander dans son questionnaire existant, envoyé dans le cadre de l'observatoire postal, de manière à ce que seul un questionnaire soit envoyé aux opérateurs postaux, ce qui diminue la charge administrative, tant de l'IBPT que des opérateurs postaux. Les informations à demander sont :</p> <p>1) le nom et l'adresse de l'entreprise, la description détaillée des services fournis, les conditions générales et la procédure de plaintes, la liste des prix ;</p> <p>2) les prestations de l'entreprise : chiffre d'affaires, volume de colis, liste de sous-traitants, nombre d'employés.</p> <p>En vue de la réalisation du deuxième objectif, d'une part, les tarifs des prestataires de services de livraison de colis introduits via l'outil en ligne créé à cet effet par la Commission européenne sont vérifiés et transférés par l'IBPT à la Commission européenne.</p> <p>Ensuite, par catégorie de produits, les tarifs de tous les prestataires du service universel désignés des 28 pays de l'UE font l'objet d'un classement, les 25 % les plus onéreux étant sélectionnés par la Commission européenne pour une évaluation. Au cas où les tarifs du prestataire du service universel désigné belge (en l'occurrence bpost) seraient sélectionnés, l'IBPT les soumettra à une évaluation. Le but de celle-ci est de déterminer s'il existe, pour les produits sélectionnés (dont les prix sont peut-être excessifs), des facteurs susceptibles d'expliquer ces prix potentiellement excessifs. L'IBPT envoie son évaluation des produits de bpost éventuellement sélectionnés via un rapport à la Commission européenne, au plus tard le 30 juin 2024.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Réception des informations générales de l'entreprise et de la liste des prix des opérateurs + envoi des listes de prix à la CE Envoi du rapport d'évaluation des tarifs de bpost sélectionnés à la CE Publication sur le site Internet de l'IBPT	Q1 Q2 Q3
BUDGET 2024	
Pas de budget externe prévu	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

G/1/2024/09 Application de la nouvelle législation postale

Marché postal

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

De nouvelles dispositions dans la loi postale visent à réguler le marché de la distribution de colis, à éviter le dumping social ou commercial, à éviter l'exploitation de travailleurs salariés ou indépendants, à éviter que les livreurs indépendants reçoivent une rémunération trop faible ainsi qu'à éviter le travail au noir ou toute autre fraude. Les mécanismes de signalement et de prévention, ainsi que les obligations de communication d'informations (rapportage), la compensation minimale et la responsabilité du prestataire de services postaux vis-à-vis de ses sous-traitants directs, introduits par ce projet de loi doivent être appliqués dans la pratique par les opérateurs.

Un projet finalisé d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 14 mars 2022 (AR durabilité) a pour objectif d'obliger les opérateurs à fournir aux utilisateurs des informations précises sur l'impact environnemental causé par les différentes manières proposées de livrer les colis et à fournir à l'IBPT des informations actualisées sur la pollution environnementale causée par les activités postales. Pour certains de ces indicateurs, une méthodologie doit d'abord être élaborée en concertation avec le secteur. Les autres indicateurs doivent être soumis à l'IBPT avant la fin du mois de juin, conformément à l'article 8/1, § 3, de l'AR durabilité. L'IBPT veillera au respect de cette nouvelle législation.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

INDICATION DU TIMING

Réponses aux questions pratiques d'opérateurs lors de la notification sur la plateforme
 Vérification que la notification a été effectuée correctement et complètement par les opérateurs
 Publication sur le site Internet de l'IBPT de la liste des prestataires en ordre de notification
 Mise en demeure et sanction pour non-respect de l'obligation de notification
 L'IBPT établit chaque année un rapport pour le ministre concernant le fonctionnement de cette loi

Q1-Q4
Q2, Q3, Q4
Q2, Q3, Q4
Q2, Q3, Q4
Q4

Les opérateurs transmettent les données relatives aux indicateurs de durabilité (qui ne nécessitent pas l'élaboration d'une méthodologie)

Q2, Q4

Vérification des données sur la durabilité que les opérateurs postaux sont tenus de publier sur leur site Internet

Q3, Q4

Vérification des données sur la durabilité que les opérateurs postaux sont tenus de communiquer à l'IBPT

Q3, Q4

Définir la méthode de calcul de la moyenne des émissions en équivalent CO₂

Q1-Q4

Élaborer une structure pour le dialogue et la collaboration avec les prestataires de services postaux et les autres acteurs

Q1-Q4

BUDGET 2024

Budget externe prévu pour l'audit et la définition de la méthode de calcul de la durabilité

Contrôle du cadre réglementaire

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/2/2024/10 Contrôle relatif à la procédure Easy Switch	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Dans la fiche G/2/2023/11 de son plan opérationnel 2023, l'IBPT a repris des contrôles qui dans certains cas s'étendent jusqu'en 2024. Cela était par exemple le cas pour la Phase II concernant le contrôle d'Easy Switch :</p> <p>« La procédure Easy Switch continuera à être contrôlée, suite à l'entrée en vigueur de l'arrêté royal du 31 août 2022 modifiant l'arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques. Cette opération se déroulera en deux phases : [...]</p> <p>Phase II concernant le contrôle :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indication de l'Easy Switch ID modifiée sur les factures et autres canaux de communication pertinents : Q3 2024 - Fonctionnement du numéro de contrôle au moyen d'échantillons Q3 2024. » <p>Ce contrôle planifié déjà décidé sera donc effectué. Il s'agira notamment de vérifier si les fournisseurs de produits Fixed Wireless Access respectent la procédure.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Contrôle relatif à la procédure Easy Switch	Q3
BUDGET 2024	
Pas de budget externe prévu	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2024/11 Contrôle concernant le temps d'attente maximal pour joindre le service client par téléphone	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'article 116 de la loi du 13 juin 2005 relative au communications électroniques prévoit que le service clientèle d'un opérateur doit répondre à l'utilisateur dans un délai de 2,5 minutes. Au-delà de ce délai, le consommateur se voit ouvrir la possibilité d'être recontacté avant la fin du jour ouvrable suivant. En cas de problèmes généralisés, un message d'accueil doit être diffusé pour expliquer la situation.</p> <p>Ces situations seront contrôlées par l'IBPT pour affiner et mise en rapport avec les indicateurs de qualité dont il dispose et qu'il communique au public via www.bipt-data.be</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Contrôle et mesures éventuelles	Q4
BUDGET 2024	
Pas de budget externe prévu	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2024/12 Contrôle concernant le remboursement des avoirs éventuels sur les cartes prépayées	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Le 3 janvier 2023, l'arrêté royal du 30 juillet 2022 déterminant les modalités d'application du remboursement des avoirs éventuels dans le cadre des articles 11, § 7, alinéa 6, et 111/2, § 1^{er}, alinéa 5, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques est entré en vigueur. Cet arrêté prévoit la possibilité, en cas de portage d'un numéro mobile, de pouvoir être remboursé des crédits d'appels non utilisés avant le transfert.</p> <p>L'IBPT vérifiera en 2023 la bonne mise en œuvre de ces nouvelles obligations chez les opérateurs. Que ce soit au niveau du processus, de ses séquences dans le temps ou encore de l'effectivité des remboursements octroyés.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Contrôle et mesures éventuelles	Q4
BUDGET 2024	
Pas de budget externe prévu	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2024/13 Participation à la campagne de contrôle européenne commune concernant la conformité des produits hertziens mis sur le marché	Contrôle
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Dans le cadre des projets JAHARP (The Joint Market Surveillance Action on HARmonised Products - https://prosafe.org) de la Commission européenne, une campagne de contrôle des équipements hertziens sera réalisée en 2024. Les États membres participants ont retenu <i>les drones / les jouets radiocommandés / ... (sera déterminé à Lisbonne)</i> comme type d'équipements faisant l'objet de la campagne.</p> <p>Comme pour les campagnes précédentes, l'objet est de soutenir l'application du règlement (UE) 2019/1020 en utilisant des éléments du règlement, dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une approche des activités systématique et fondée sur les risques ; - Améliorer l'efficacité de la surveillance du marché dans l'environnement de l'e-commerce ; - Renforcer la méthode et les critères d'évaluation des risques liés aux produits ; - Promouvoir la conformité des produits ; - La sensibilisation à la surveillance du marché de l'UE ; - Renforcer la surveillance transfrontalière du marché pour les produits relevant de la législation européenne d'harmonisation. 	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Déterminer les équipements à contrôler, obtenir des échantillons, demander la documentation technique Attribuer le marché pour l'exécution des tests techniques Obtenir les résultats des tests techniques Analyse de la documentation technique Analyse des rapports de tests Rédaction du rapport final	Q1 Q1 Q2 Q3 Q3 Q4
BUDGET 2024	
Pas de budget externe prévu	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2024/14 Audit des systèmes de mesure internes et externes de bpost concernant les délais d'acheminement	Service postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'audit du système de mesure externe BELEX pour les délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire et non prioritaire ainsi que du respect des exigences des normes européennes CEN EN 13850:2020 et CEN EN 14508:2016 à cet égard, y compris le système de mesure organisé par Spectos GmbH par externalisation pour le compte de bpost.</p> <p>L'audit du système de mesure interne de bpost pour les délais d'acheminement des envois recommandés égrenés et des colis égrenés ainsi que le respect des exigences de la norme européenne CEN TR 15472:2006.</p> <p>L'IBPT organisera également avec ses propres ressources (services de contrôle) une mesure du respect des délais d'acheminement.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Exécution du marché public pour l'audit des systèmes de mesure Projet de communication de l'IBPT concernant l'audit des systèmes de mesure internes et externes de bpost pour la vérification des délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire et non prioritaire, des envois recommandés égrenés et des colis égrenés Mesure de la qualité par l'IBPT	Q1 Q2 Q4
BUDGET 2024	
Budget externe prévu	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2024/15 Contrôle du respect des délais d'acheminement par bpost et avis sur la satisfaction de la clientèle de bpost	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>En application du cadre réglementaire postal, le service Marché postal doit accomplir chaque année un certain nombre de missions dont les principales sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôle du respect par bpost des délais d'acheminement ; - Avis du Conseil de l'IBPT concernant le plan d'amélioration 2023 et le plan d'action 2024 de bpost dans le cadre de l'enquête de satisfaction de la clientèle 2023. 	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Communication par bpost des résultats concernant le respect des délais d'acheminement en 2023 Mise à disposition par bpost des données de l'enquête de satisfaction de la clientèle 2023 Décision de l'IBPT à propos du respect par bpost de ses délais d'acheminement en 2023 Avis de l'IBPT concernant la satisfaction de la clientèle de bpost de 2023	Q2 Q3 Q4 Q4
BUDGET 2024	
Pas de budget externe prévu	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

G/1/2024/16 Contrôle de la comptabilité analytique du prestataire du service universel bpost

Marché postal

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

Cette tâche (décision) a pour objet la déclaration de conformité ou de non-conformité du système de comptabilisation des coûts de bpost, prévue par l'article 19 de l'arrêté royal du 25 avril 2014 relatif à la comptabilité analytique du prestataire du service universel postal, pris en exécution des articles 20 à 22 de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux. L'exigence de séparation comptable entre les services et produits faisant partie du service universel et ceux n'en faisant pas partie a pour objectif la transparence des coûts réels engendrés par ces deux catégories de produits et services afin d'éviter que des subventions croisées puissent affecter défavorablement les conditions de concurrence dans le segment du service universel (cf. considérant 28 de la directive 97/67 et considérant 41 de la directive 2008/6). Le contrôle par sondage annuel existant sera étendu et approfondi en concertation avec le Collège des commissaires. À la demande du gouvernement, l'IBPT devra procéder à un audit plus approfondi, le contrôle par sondage annuel existant sera étendu et approfondi en concertation avec le Collège des Commissaires, raison pour laquelle un budget externe est prévu en 2024.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

INDICATION DU TIMING

Communication par bpost des données permettant de certifier la comptabilité analytique de 2023
 Rapport du Collège des commissaires
 Projet de décision de l'IBPT concernant la séparation comptable des comptes analytiques de bpost en 2023
 Décision de l'IBPT concernant la séparation comptable des comptes analytiques de bpost en 2023

Q2
Q3
Q1 2025
Q2 2025

BUDGET 2024

Budget externe prévu

Service universel

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2024/17 Monitoring du service universel dans le domaine des services de communications électroniques	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Conformément à l'article 103 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ou « LCE », l'IBPT exerce un contrôle sur l'exécution des obligations de service universel (composante géographique fixe et composante sociale) et présente un rapport annuel au ministre qui a les télécommunications dans ses attributions concernant d'éventuelles adaptations de ces obligations.</p> <p>Ce rapport tâchera de présenter entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour la composante géographique : la disponibilité de l'accès adéquat à l'internet à haut débit sur le territoire belge (Atlas de l'IBPT), les projets destinés à améliorer la couverture de la connectivité en Belgique, la qualité des services fournis au titre du service universel, etc. - Pour la composante sociale : les conditions d'octroi au tarif social (ancien régime et nouveau régime), les données chiffrées de l'application STTS, etc. 	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Analyse des différentes sources d'information disponibles Rédaction du rapport	Q4 Q4
BUDGET 2024	
Pas de budget externe prévu	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2024/18 Contrôle des prix des produits relevant du service postal universel	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Les prix des services postaux offerts par bpost qui relèvent du service postal universel doivent être abordables, orientés sur les coûts, non discriminatoires et transparents afin de n'exclure aucune catégorie d'utilisateurs du marché postal et de respecter ainsi l'objectif de promotion de la participation et de l'inclusion sociale. L'IBPT continuera de suivre les évolutions des tarifs postaux et les présentera en les comparant à ceux d'autres pays.</p> <p>Sur la base de l'article 18, § 2, de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux (loi postale), l'IBPT contrôlera ex ante les augmentations tarifaires des produits qui font partie du panier des petits utilisateurs. Dans ce contexte, le caractère abordable et l'orientation sur les coûts des augmentations tarifaires relatives au panier des petits utilisateurs seront contrôlés par un mécanisme de régulation des prix (système de « price cap »). Le respect des principes d'uniformité, de non-discrimination et de transparence des tarifs est également vérifié dans ce contexte.</p> <p>En ce qui concerne les services postaux universels offerts par bpost qui ne font pas partie du panier des petits utilisateurs, tels que les envois en nombre (pas de tarifs unitaires ou de tarifs en nombre), l'IBPT suit en permanence leur évolution et vérifie leur conformité avec tous les principes tarifaires énoncés à l'article 17, § 1^{er}, de la loi postale, si cela s'avère nécessaire. Cela est également le cas pour les nouveaux produits qui font partie du panier des petits utilisateurs et qui sont introduits sur le marché par bpost.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Contrôle ex ante des augmentations tarifaires 2025 pour les produits qui font partie du panier des petits utilisateurs Projet de décision concernant le contrôle ex ante des augmentations tarifaires 2025. Publication de cette décision.	Q3 Q3 Q4
BUDGET 2024	
Pas de budget externe prévu	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2024/19 Vérification du calcul du coût net des obligations de service universel soumis par bpost	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Conformément à l'article 23 de la loi postale du 26 janvier 2018, l'IBPT est compétent pour vérifier le calcul du coût net des obligations de service universel soumis par bpost. L'IBPT devra rendre un rapport écrit en la matière au ministre. La vérification du calcul du coût net de bpost par l'IBPT implique d'analyser la crédibilité du scénario contrefactuel et ses effets sur les coûts et les revenus, mais aussi d'analyser le modèle de bpost, ses hypothèses, ses résultats et les avantages immatériels retenus pour être en mesure de vérifier la compatibilité du calcul avec l'arrêté royal du 20 décembre 2018 relatif au calcul du coût net des obligations de service universel du prestataire du service postal universel et fixant les modalités relatives au paiement de l'intervention de l'État.</p> <p>En fonction de divers facteurs (délais, complexité du nouveau scénario, détails du calcul relatif au coût net, difficultés relatives aux avantages immatériels), l'IBPT décidera en interne si une aide de consultants doit être prévue pour la vérification du calcul du coût net 2023.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Réception du scénario contrefactuel 2023 de bpost Analyse du scénario contrefactuel de 2023 de bpost Réception du calcul du coût net 2023 de bpost Questions à bpost concernant le calcul du coût net 2023 Rapport de vérification du calcul du coût net 2023 de bpost	Q3 Q3 Q3 Q3 Q4
BUDGET 2024	
Budget externe prévu	

3.2 Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

ii. Garantir un environnement fiable

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/2/2024/01 Inspection des infrastructures critiques	NetSec
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'équipe d'inspection effectue des contrôles en exécution de la loi du 1^{er} juillet 2011 relative à la sécurité et à la protection des infrastructures critiques (IC) dans le secteur des communications électroniques.</p> <p>Un contrôle sera organisé dans les domaines : Process & Change management, procurement, accès logique. Le plan de gestion/remédiation sera aussi contrôlé.</p> <p>Afin de s'assurer que les remédiations nécessaires ont été effectuées, des contrôles supplémentaires auront lieu dans les différents domaines visés les années précédentes.</p> <p>Chaque contrôle donnera lieu à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La rédaction de rapports d'inspection à usage interne ; - Sur la base de ces rapports, à la rédaction de recommandations et leur diffusion après approbation ; - L'évaluation des mesures prises par l'exploitant en réponse aux recommandations. 	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Préparation des contrôles Exécution des contrôles Rapportage	Q1 Q3 Q4
BUDGET 2024	
Pas de budget externe prévu	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

G/2/2024/02 Notification des incidents de sécurité

NetSec

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

Les opérateurs télécoms notifient à l'Institut les incidents de sécurité ayant un impact considérable sur leurs réseaux et services.

Chaque année, l'Institut transmet un rapport concernant ces incidents à la Commission européenne et à l'Agence de l'Union européenne pour la cybersécurité (ENISA). L'Institut effectue à cet effet une analyse agrégée des notifications reçues. Des groupes de travail spécifiques ou des réunions de suivi sont mis en place pour aborder les incidents ayant une fréquence élevée ou un impact important. Nous collaborons de manière proactive avec les opérateurs pour améliorer la résilience et la sécurité des réseaux et des services.

L'Institut suit de près les développements de la nouvelle législation (transposition et mise en œuvre de NIS 2) et des initiatives européennes, bilatérales et nationales (lignes directrices et mécanismes de rapportage) et entreprend des actions appropriées pour les mettre en œuvre.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

INDICATION DU TIMING

Fourniture d'un rapport à l'ENISA et à la CE
Conseiller et collaborer avec d'autres instances concernant la directive NIS 2 et les actes d'exécution

Q1
Q4

BUDGET 2024

Pas de budget externe prévu

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

G/2/2024/03 Analyses de risques et rapportage

NetSec

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

Il est demandé à certains opérateurs d'effectuer une évaluation de leurs risques et de la partager selon les spécifications de l'IBPT. Auparavant, l'IBPT organise des workshops avec les opérateurs pour définir le modèle utilisé pour cette analyse de risque.

L'IBPT analyse les informations récoltées et produit :

- Un rapport général de l'évaluation des risques et des incidents ;
- Des rapports individuels pour les opérateurs participants.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

INDICATION DU TIMING

Modèle et méthodologie de l'analyse de risque des opérateurs
 Soumission des analyses de risques
 Analyse et reporting

Q1
Q2
Q4

BUDGET 2024

Pas de budget externe prévu

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/2/2024/04 Résistance des télécommunications face à une coupure d'énergie	NetSec
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
Permettre aux opérateurs de télécommunications de prendre les mesures appropriées, tant de manière réactive que proactive, afin de surmonter une panne de courant. À cet effet, il convient d'identifier les mesures appropriées, tant au niveau des opérateurs que du secteur de l'énergie, d'une part, et d'identifier les dépendances grâce à l'échange d'informations sur la structure et l'état des réseaux de manière structurée, d'autre part.	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Publication du cahier des charges et attribution du marché concernant les mesures dans le secteur des télécommunications et de l'énergie	Q1
BUDGET 2024	
Pas de budget externe prévu. Budget via le SPF Économie.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

G/2/2024/05 Autorisation préalable relative à l'utilisation d'éléments constitutifs des réseaux 5G

NetSec

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

L'autorisation ministérielle dans le cadre de la fourniture d'un réseau 5G résulte de l'article 105 de la loi relative aux communications électroniques et de l'arrêté royal du 16 avril 2023 relatif à l'autorisation ministérielle dans le cadre du déploiement d'un réseau 5G. Les MNO, les MVNO de même que les exploitants d'un réseau 5G privé doivent obtenir une autorisation concernant l'utilisation des éléments constitutifs de ces réseaux.

L'autorisation ministérielle est rendue par les ministres suivants : le Premier ministre, le ministre des Télécommunications, le ministre de la Défense, le ministre de la Justice, le ministre de l'Intérieur et le ministre des Affaires étrangères (article 105, § 1er, de la loi relative aux communications électroniques).

Ils pourront accorder l'autorisation, l'accorder moyennant le respect de certaines conditions ou la refuser.

Lorsqu'ils examinent une demande, ils devront :

- évaluer le profil de risque du fournisseur sur la base d'un avis des services de renseignement et de sécurité (probabilité que le fournisseur subisse une ingérence de la part d'un pays autre qu'un Etat membre de l'Union européenne) et d'un avis de l'IBPT (capacité du fournisseur à garantir l'approvisionnement en termes de délai et de quantité, qualité globale de ses produits ou services et ses pratiques en matière de sécurité), et ;
- appliquer les restrictions qui sont fixées dans l'arrêté royal relatif à l'autorisation ministérielle.

L'IBPT doit fixer les modalités d'introduction des dossiers et poser tous les actes utiles à la préparation des dossiers.

Chaque dossier nécessite au minimum les travaux suivants :

- réception et vérification des formulaires de demandes d'autorisation préalable ou de régularisation ;
- transfert des demandes vers les services de renseignements ;
- établissement et réception des avis ;
- préparation du dossier pour les ministres.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

INDICATION DU TIMING

Respect des délais prescrits par la loi (1 mois pour les avis, 3 mois pour la décision)

-Q4

BUDGET 2024

Pas de budget externe prévu

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

G/2/2024/06 Gestion opérationnelle des avis de sécurité

NetSec

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

La Loi de 1998 sur les habilitations et avis de sécurité établit que l'IBPT est l'Autorité administrative compétente pour le secteur des Communications Electroniques et pour les Infrastructures Numériques. En cette qualité d'autorité administrative compétente, il revient à l'IBPT de proposer à l'ANS (l'Autorité Nationale de Sécurité) les fonctions qui devraient être soumises à un avis de sécurité ainsi que les opérateurs pour lesquels la mesure est applicable. C'est l'ANS qui prend la décision en la matière. Une fois que cette décision est prise, les demandes d'avis doivent transiter via l'IBPT. Pour les opérateurs actuellement désignés, 250 dossiers sont actuellement traités chaque mois vers l'Autorité de Contrôle et en retour vers les opérateurs concernés. Des courriers personnalisés sont aussi rédigés pour certains dossiers.

Chaque dossier nécessite au minimum les travaux suivants :

- réception et vérification des formulaires de demandes d'avis en provenance des opérateurs ;
- synthèse et transfert des demandes vers l'autorité chargée des enquêtes ;
- réception des résultats des enquêtes ;
- notification de ces résultats aux opérateurs et, dans certains cas, aux intéressés.

L'IBPT assure aussi le suivi des avis de sécurité pour les cellules de coordinations de certains opérateurs (sans officier de sécurité) et aussi pour son personnel.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

INDICATION DU TIMING

Nombre de dossiers traités et la durée moyenne de traitement des dossiers tenant compte des délais maximum des enquêtes (30 jours)

-Q4

BUDGET 2024

Pas de budget externe prévu

3.3 Axe stratégique 3 « Ressources rares »

i. Gérer les ressources rares

Axe stratégique 3 « Ressources rares »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
S/1/2024/01 Adaptation du plan de numérotation aux évolutions sur le long terme sur le marché	Stratégie Ressources rares
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Les plans de numérotation doivent être constamment évalués et adaptés pour stimuler l'innovation sur le marché des communications électroniques. Comme défini dans le cadre réglementaire européen (notamment le CCEE), l'IBPT collaborera activement avec toutes les autres autorités de régulation (via l'ORECE, la CEPT, l'UIT et l'ICANN) afin d'adapter autant que possible l'approche politique en matière de numérotation en Europe aux nouveaux développements du marché et de la faire converger le plus possible. En outre, la stratégie nationale ne peut plus être perçue indépendamment des choix faits au niveau international (hors Europe). Un projet d'AR sera préparé pour lutter contre le spoofing, et un projet d'AR sera préparé pour adapter les dispositions en matière de sous-attribution de capacité de numérotation.</p> <p>La lutte contre la fraude dans le domaine des télécommunications sera également renforcée, en étudiant la viabilité d'une plateforme pour l'échange d'informations entre le secteur des télécommunications et le secteur bancaire dans le cadre de la lutte contre la fraude par phishing. En outre, les dossiers de principe (qui ne relèvent pas de l'exploitation normale) seront traités comme ils se présentent, sur la base de la réglementation existante ou à adapter.</p> <p>La réalisation des résultats dépend de divers facteurs clés de succès, comme, entre autres, l'implication du secteur, l'urgence ou l'intervention d'autres instances.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
AR spoofing AR sous-attribution	Q3 Q4
BUDGET 2024	
Pas de budget externe prévu	

Axe stratégique 3 « Ressources rares »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

S/1/2024/02 Mise aux enchères de la bande de fréquences 3410-3430 MHz

Cellule stratégique Ressources rares Gestion du spectre

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

Lors de la mise aux enchères de la bande de fréquences 3,6 GHz, un bloc de 20 MHz n'a pas été vendu. Le but est désormais de mettre ce bloc aux enchères pour la période à partir du 7 mai 2025.

Tout d'abord, les opérateurs qui n'ont pas encore atteint le spectrum cap de 100 MHz peuvent se porter candidats. En cas de manque de candidats, le spectrum cap sera augmenté à 120 MHz et la bande sera à nouveau mise sur le marché.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

INDICATION DU TIMING

Attribution des droits d'utilisation aux lauréats de la mise aux enchères

Q3

BUDGET 2024

Budget externe prévu

Axe stratégique 3 « Ressources rares »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

S/1/2024/03 Évaluation de la CMR-2023

Cellule stratégique Ressources rares Gestion du spectre

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

En 2023, une Conférence mondiale des radiocommunications (CMR-23) de l'UIT a été organisée à Dubaï, aux Émirats arabes unis, du 20 novembre au 15 décembre 2023. Les conférences mondiales des radiocommunications (CMR) ont lieu tous les trois à quatre ans. Elles ont pour tâche d'examiner et, s'il y a lieu, de réviser le Règlement des radiocommunications, traité international régissant l'utilisation du spectre des fréquences radioélectriques et des orbites des satellites géostationnaires et non géostationnaires. Les modifications du Règlement sont apportées en fonction de l'ordre du jour adopté par le Conseil de l'UIT, compte tenu des recommandations formulées par les conférences mondiales des radiocommunications précédentes.

Les résultats des principaux points à l'ordre du jour, à savoir notamment l'identification supplémentaire pour le spectre 6G (bande supérieure 6 GHz) et la révision de la bande UHF (470-692 MHz) seront évalués et mis en œuvre. Cela sera analysé dans un cadre international (UE/CEPT).

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

INDICATION DU TIMING

Adaptation du tableau d'allocation des fréquences belge

Q4

BUDGET 2024

Pas de budget externe prévu

Axe stratégique 3 « Ressources rares »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

S/1/2024/04 Plateforme de connaissances et d'apprentissage 5G

Cellule stratégique Ressources rares, Communication

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

En juillet 2022, l'IBPT a clôturé une mise aux enchères multi-bandes permettant ainsi de lancer le déploiement effectif de la 5G. Le développement de la 5G s'accompagne de nombreuses questions concernant la sécurité, les applications concrètes, l'environnement, la santé, etc. Afin d'y répondre et d'accroître le soutien vis-à-vis de la 5G parmi les parties prenantes, y compris les citoyens, une plateforme de connaissances et d'apprentissage 5G a été créée dans le cadre d'une coopération entre l'IBPT et d'autres autorités compétentes et parties concernées. Afin de répondre aux objectifs de la plateforme, il est donc nécessaire de collecter, auprès de diverses entités, des données qui seront ensuite transformées en informations accessibles, neutres et objectives pour le grand public et qui seront à leur tour publiées sur la plateforme de connaissance et d'apprentissage 5G après avoir été évaluées par un comité d'experts. L'IBPT agit en tant que coordinateur et coopère avec un bureau de communication pour le développement technico-graphique et du contenu de la plateforme, ainsi que pour la campagne de communication concernant la plateforme de connaissances et d'apprentissage 5G.

Étant donné que c'est surtout l'impact éventuel de la 5G sur la santé qui préoccupe la société, l'IBPT a également entamé une collaboration avec Sciensano. Sur cette base, Sciensano met son expertise à disposition pour analyser les informations pertinentes concernant les effets possibles des champs électromagnétiques de radiofréquences (CEM-RF) sur la plateforme de connaissances et d'apprentissage 5G, où elle fournit également des réponses aux questions concrètes concernant la santé et les CEM-RF. En outre, plusieurs études sanitaires portant sur les CEM-RF en général et sur la 5G en particulier font l'objet d'une analyse critique par Sciensano dans le cadre d'une revue de littérature.

En 2024 également, l'IBPT continuera à coordonner le développement du contenu de la plateforme de connaissances et d'apprentissage 5G, notamment en coopération avec Sciensano, et en consultation avec le comité d'experts.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

INDICATION DU TIMING

Continuer à alimenter la plateforme de connaissances et d'apprentissage 5G avec de nouvelles analyses de la littérature par Sciensano

-Q4

BUDGET 2024

Budget externe prévu

3.4 Axe stratégique 4 « *Fonctionnement efficace* »

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

Axe stratégique 4 « <i>Fonctionnement efficace</i> »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
E/1/2024/01 Campagne sur les médias sociaux en matière de protection des consommateurs	Communication
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Depuis 2020, l'IBPT élabore régulièrement des vidéos explicatives qu'il publie sur les canaux de médias sociaux pour sensibiliser les consommateurs aux questions relatives aux télécommunications et aux services postaux. En 2024, l'IBPT fera la promotion de toutes les vidéos déjà créées sur ses canaux sur les médias sociaux.</p> <p>Outre les vidéos explicatives, l'IBPT publiera également tout au long de l'année divers messages sponsorisés ad hoc sur les médias sociaux liés à l'actualité et aux développements sur les marchés des services postaux et des télécommunications afin d'être à la pointe en matière de prévention et d'information des consommateurs.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Promotion via les médias sociaux des 4 vidéos Publications sur les médias sociaux	Q2 -Q4
BUDGET 2024	
Budget externe prévu	

Axe stratégique 4 « Fonctionnement efficace »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

I/1/2024/02 Participation aux organes de concertation nationale et internationale en matière de télécommunications

Relations internationales

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

Contribuer au développement du marché intérieur européen par une application cohérente du cadre réglementaire des communications électroniques. Cet objectif est atteint grâce à la coopération avec la Commission européenne (CE) ainsi qu'avec les autorités réglementaires telles que l'ORECE. Dans le cadre de cette coopération européenne, l'IBPT est attentif aux circonstances nationales spécifiques dans lesquelles se trouvent les marchés belges et l'IBPT. Dans ce cadre, l'IBPT participe activement à de nombreux comités et groupes de travail européens tels que le COCOM (Comité des communications) et suit de près leurs travaux.

Outre la coopération européenne, l'IBPT collabore également au niveau international via l'agence spécialisée de l'ONU, l'UIT, pour les services internationaux de communications électroniques. Dans ces domaines européens et internationaux, nous nous concentrerons sur les activités suivantes en 2024 :

- La préparation active du Contact Network IRG/ORECE et des réunions plénières ORECE/IRG. Les points du programme de l'ORECE en 2024 : promouvoir une connectivité globale, soutenir les marchés numériques durables et ouverts et responsabiliser les utilisateurs finaux ;
- Pour l'UIT, l'accent reposera en 2024 sur l'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications (AMNT-24). Cette assemblée a lieu tous les quatre ans et définit les activités pour le secteur de la normalisation des télécommunications pour la période d'études suivante. L'AMNT-24 aura lieu du 15 au 24 octobre 2024 inclus à New Delhi, en Inde ;
- La réalisation de missions de représentation afin de représenter la Belgique au sein des organisations internationales et de mener des négociations dans le cadre d'accords internationaux (Conférence européenne des administrations des postes et télécommunications (CEPT), etc.) ;
- Il assurera également l'entretien et la promotion des relations bilatérales avec les services publics étrangers, les régulateurs nationaux pour les télécommunications, les groupes d'intérêts internationaux de parties prenantes, etc. ;

Enfin, l'IBPT comparera en permanence ses activités à celles de la présidence belge de l'UE (EU2024BE) afin de garantir un cadre réglementaire cohérent et homogène pour les communications électroniques.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

INDICATION DU TIMING

Préparation active du Contact Network IRG/ORECE ainsi que des réunions plénières
 Participation active au Com-UIT de la CEPT
 Participation active à l'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications (AMNT-24) de l'UIT

- Q4
 Q2, Q3
 Q4

BUDGET 2024

Pas de budget externe prévu

Axe stratégique 4 « <i>Fonctionnement efficace</i> »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
I/1/2024/03 Participation aux organes de concertation nationale et internationale en matière de services postaux	Relations internationales
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Contribuer au développement du marché intérieur européen par une application cohérente du cadre réglementaire des services postaux. Cet objectif est atteint grâce à la coopération avec la Commission européenne (CE) ainsi qu'avec des autorités réglementaires telles que l'ERGP. Dans le cadre de cette coopération européenne, l'IBPT est attentif aux circonstances nationales spécifiques dans lesquelles se trouvent les marchés belges et l'IBPT. Dans ce cadre, l'IBPT participe activement au Comité européen de la directive postale (PDC). Outre la coopération européenne, l'IBPT collabore également au niveau international via l'agence spécialisée de l'ONU, l'UPU, pour les services postaux internationaux. Dans ces domaines européens et internationaux, nous nous concentrerons sur les activités suivantes en 2024 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le programme de travail 2024 de l'ERGP s'inscrit dans la «Mid-term Strategy » 2023-2025 de l'ERGP qui a été construite autour de trois axes, à savoir : 1) le réexamen du secteur postal et du cadre réglementaire à la lumière de la durabilité environnementale et de la numérisation 2) la promotion d'un marché intérieur des services postaux européen concurrentiel dans le contexte de l'augmentation des livraisons e-commerce et 3) la responsabilisation des utilisateurs finaux et la garantie d'un service universel axé sur l'utilisateur ; - L'IBPT continuera d'exercer son mandat de 4 ans en tant que membre du Conseil d'administration (CA) de l'Union postale universelle (UPU) en 2024 en vue de préparer le Congrès des plénipotentiaires de l'UPU pour 2025. De même, il occupera concrètement la fonction de vice-président du CA pour la région d'Europe de l'Ouest ; - Il assurera des missions de représentation afin de représenter la Belgique dans les organisations internationales et de mener des négociations dans le cadre d'accords internationaux ; - Il assurera l'entretien et la promotion des relations bilatérales avec les services publics étrangers, les régulateurs nationaux pour les services postaux, les groupes d'intérêts internationaux de parties prenantes, etc. <p>Enfin, l'IBPT comparera en permanence ses activités à celles de la présidence belge de l'UE (EU2024BE) afin de garantir un cadre réglementaire cohérent et homogène pour les services postaux.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Préparation active des réunions du Contact Network de l'ERGP, ainsi que des réunions plénières de l'ERGP Préparation et participation active au Conseil d'administration de l'UPU au nom de la Belgique et en tant que vice-président du Conseil d'administration et coordination européenne au sein du CERP	Q2, Q4 Q2, Q4
BUDGET 2024	
Pas de budget externe prévu	

Axe stratégique 4 « <i>Fonctionnement efficace</i> »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
I/1/2024/04 Participation aux organes de concertation nationale et internationale en vue de la présidence belge de l'Union européenne	Relations internationales
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>La présidence belge du Conseil de l'Union européenne (du 1^{er} janvier au 30 juin 2024) peut être qualifiée de spéciale, car les élections européennes (du 9 juin 2024) auront lieu pendant la présidence (EU2024BE). De plus, le cycle législatif de l'UE touche à sa fin et une nouvelle Commission européenne (CE) sera mandatée après les élections européennes. La période de la présidence belge a donc des implications importantes, dont la réalisation se déroule en deux temps : d'abord, et jusqu'en avril, une période très intense axée sur la finalisation de l'agenda législatif de dossiers législatifs (via les trilogues) et ensuite, jusqu'à la fin du mois de juin, une période axée sur l'orientation de la nouvelle Commission européenne, avec l'élaboration de conclusions du Conseil et d'un « agenda stratégique ».</p> <p>À cette fin, l'IBPT se concentrera dans sa contribution sur les activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La préparation active des réunions de groupe de travail au niveau du Conseil concernant les services postaux et les télécommunications, ainsi que des négociations en trilogue qui en découlent avec le Parlement européen (PE) et la CE. Conformément au programme rédigé par la Task Force EU2024, l'IBPT apportera son soutien technique à la Représentation permanente de la Belgique auprès de l'UE, et collaborera en même temps avec la Direction générale Coopération et Affaires européennes (DGE) du SPF Affaires étrangères, des groupes de travail d'experts composés d'administrations fédérales et fédérées intéressées et des cabinets concernés ; en particulier pour les dossiers législatifs pour lesquels l'IBPT est l'administration pilote : ePrivacy, la loi sur les infrastructures en gigabit (« Gigabit Infrastructure Act » ou GIA) et des propositions de loi de la CE encore attendues concernant le programme en matière de politique du spectre radioélectrique (PPSR) et la loi sur les télécommunications (Telecoms Act) ; - L'IBPT s'est engagé à collaborer au niveau de contenu aux événements EU2024BE prévus dans le cadre de la présidence belge du Conseil de l'Union européenne ; - L'IBPT participera également aux Conseils Télécommunications de l'Union européenne formels et informels ; - L'IBPT contribuera activement à la formulation des conclusions du Conseil. 	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Préparation et participation aux groupes de travail UE Télécoms & Poste, ainsi qu'aux trilogues Contribution à la formulation des conclusions du Conseil UE « Close down » des activités EU2024BE	Q1, Q2 Q1, Q2 Q3
BUDGET 2024	
Pas de budget externe prévu	

3.4 Axe stratégique 4 « *Fonctionnement efficace* »

ii. Être un employeur attractif

Axe stratégique 4 « <i>Fonctionnement efficace</i> »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
E/2/2024/01 Plan opérationnel interne	IBPT
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Dans la limite de ses ressources disponibles, l'IBPT visera l'élaboration d'une organisation efficace et efficiente et s'efforcera d'être un employeur attractif pour son personnel. Différents projets d'amélioration du fonctionnement de sa propre organisation sont rassemblés en un Plan opérationnel interne, reprenant une description de ses objectifs propres et des KPI évalués par trimestre.</p> <p>En ce qui concerne les fiches internes, nous tenons à souligner la fiche « Augmentation de la sensibilisation à l'intégrité et aux risques liés à l'intégrité » en raison de l'importance accordée à l'intégrité au sein de notre organisation. Chaque année, une communication interne concernant l'intégrité et/ou la sensibilisation à la fraude est effectuée. Nous nous y employons en 2024 en établissant et en mettant en œuvre la politique d'intégrité sous la forme d'un plan pluriannuel 24-26, en plus du suivi de l'exécution des points d'action y afférents et du rapportage annuel des données d'intégrité à notre Conseil.</p> <p>Ainsi, l'IBPT reprendra les projets suivants dans son Plan opérationnel interne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mener une politique linguistique uniforme essentielle à une communication sans faille et efficace avec toutes les parties prenantes ; - Réaliser une gestion et une politique du personnel correcte et efficace ; - Développer l'efficacité du personnel grâce à des actions de formation ; - Mener une politique de logistique et d'achats durable et efficace ; - Mener une politique financière correcte et efficace ; - Augmentation de la sensibilisation à l'intégrité et aux risques liés à l'intégrité ; - Augmenter la maturité en matière de gestion de l'organisation ; - Un fonctionnement efficace du service Greffe ; - Mener une politique IT efficace. 	

4. LITIGES RELEVANT DES COMPÉTENCES DE L'IBPT

4.1. Procédure de conciliation

La procédure de conciliation auprès de l'IBPT favorise le bon fonctionnement du marché en accélérant la résolution des litiges entre les opérateurs mais également entre les fournisseurs de réseaux, de services ou d'équipements de communications électroniques ou de ressources associées, entre des prestataires de services postaux, ou entre les fournisseurs de services ou de réseaux de communications électroniques ou de fournisseurs de services de médias audiovisuels visés par la loi du 5 mai 2017 relative aux services de médias audiovisuels en région bilingue de Bruxelles-Capitale.

Elle aide à trouver un compromis entre ces acteurs économiques opposés l'un à l'autre dans le cadre d'un litige.

Le collège de conciliation, dans chaque rôle linguistique, se compose de trois membres, dont un membre du Conseil de l'IBPT.

Cette procédure de conciliation visée à l'article 14 de la loi du 17 janvier 2003 est réglée en détail par l'arrêté royal du 5 mai 2006 fixant une procédure de conciliation devant l'IBPT.

4.2. Procédures contraignantes

i. Règlement de litiges entre opérateurs postaux, de communications électroniques, ou assimilés

Conformément à l'article 4 de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (ci-après « loi recours »), et sans préjudice du droit pour toute partie de saisir une juridiction, la procédure de règlement des litiges entre opérateurs de communications électroniques (fournisseurs de réseaux, services ou équipements de télécommunications, ou de ressources associées), en cas de litige entre opérateurs postaux, ou avec des organismes de radiodiffusion donne à ces derniers la possibilité de demander au Conseil de l'IBPT de se prononcer dans les différends qui les opposent.

Il convient cependant que des négociations préalables aient eu lieu durant 4 mois. Conformément au Code européen, le litige doit être réglé dans un délai de 2 ou de 4 mois, sauf dans des circonstances exceptionnelles.

ii. Règlement de litiges entre opérateurs d'un réseau public de communications électroniques et propriétaires immobiliers visés à l'article 99, § 2, de la loi du 21 mars 1991

Un opérateur a le droit d'utiliser, entre autres, les façades donnant sur la voie publique pour déployer son réseau. Toutefois, avant d'effectuer de tels travaux sur une propriété privée, il doit d'abord rechercher un « accord » avec le propriétaire concerné. En cas de plaintes, l'IBPT examinera d'abord si une solution informelle peut être trouvée, afin de parvenir à un résultat mutuellement acceptable aussi rapidement et efficacement que possible.

À défaut d'accord, une procédure formelle peut être entamée (la première et dernière remonte à 2022).

iii. Règlement de litiges entre prestataires de services de la société de l'information et éditeurs de presse

L'article 4 de la loi recours vise également les litiges entre un prestataire de services de la société de l'information et un éditeur de presse dont une publication a été utilisée en ligne, à propos (du montant) de la rémunération due par le premier au second.

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

5. ACTIVITÉS TRANSVERSALES DE L'IBPT

5.1 Activités du service juridique

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

i. Le support juridique des actes de l'IBPT

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

Ainsi, le service juridique participe notamment à la préparation de la future analyse du marché de la large bande et de la radiodiffusion, à la poursuite de la mise en œuvre des décisions actuellement en vigueur, telles que celles concernant les redevances uniques et mensuelles pour l'accès aux réseaux de fibre optique ou les tarifs de transport Ethernet fibre et DSL. En outre, le service juridique apporte un support pour le contrôle de l'évaluation des actifs de Wyre ou encore pour l'exécution des tests de ciseau tarifaire.

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

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

ii. La coordination des litiges

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

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

Quelle que soit l'hypothèse, cette première phase est dédiée à la constitution du dossier administratif de l'IBPT qui réunit l'ensemble des documents qui ont permis à l'autorité de prendre sa décision en connaissance de cause. Avec l'aide du service concerné de l'IBPT qui lui fournit les pièces nécessaires,

le service juridique constitue le dossier administratif à l'origine de la décision litigieuse en veillant particulièrement au respect des secrets d'affaires des entreprises concernées. Cette phase suppose donc un dialogue entre services et entre le service juridique et des tiers, auteurs de documents potentiellement confidentiels.

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

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

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

Le service juridique travaille activement avec les autres services pour tous les achats de biens et services de l'IBPT, afin de garantir notamment le respect des dispositions légales ou réglementaires relatives aux marchés publics. Le service juridique poursuit activement sa collaboration avec les autres services concernant l'uniformisation des processus opérationnels liés aux dépenses de l'IBPT.

Le service juridique travaille également en étroite collaboration avec le service Comptabilité et le pool Attributions au recouvrement des sommes dues à l'IBPT dans le cadre de l'exercice de ses missions légales.

iv. La préparation de la réglementation

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

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

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

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

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

v. Aperçu du travail législatif actuel

[*Projet de loi mettant en œuvre le Règlement \(UE\) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques et modifiant la directive 2000/31/CE \(ci-après « DSA » pour « Digital Services Act »\)*](#)

Ce règlement entrera en application le 17 février 2024. L'objectif principal de ce règlement consiste à établir des règles harmonisées pour les services intermédiaires de la société de l'information en vue d'assurer un environnement en ligne sûr, prévisible et fiable qui facilite l'innovation et dans lequel les droits fondamentaux, y compris le principe de protection des consommateurs, sont efficacement protégés.

Les modifications législatives au sein de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges visent principalement à confier à l'IBPT le rôle d'autorité compétente pour la supervision du DSA dans les matières de compétence fédérale, lui octroyer les pouvoirs d'enquête permettant d'exercer ce nouveau rôle et définir les sanctions applicables en cas de constatation d'infractions.

[*Loi portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques*](#)

Au niveau de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, des dispositions sont insérées en vue d'assurer à l'IBPT la collaboration des registres de noms de domaine de premier niveau ou d'une entité fournissant des services d'enregistrement de noms de domaine (ces deux concepts étant maintenant définis). Les dispositions pénales sont renforcées notamment pour encadrer la mission des officiers de police judiciaire dans le cadre de la prise d'échantillons en ayant recours à une identité fictive (« mystery shopping »).

Au niveau de la LCE, une nouvelle sous-section est insérée en ce qui concerne la coordination internationale des services spatiaux.

En outre, des modifications visent tout d'abord à assurer l'application de la LCE aux entreprises fournissant ou autorisées à fournir des réseaux publics de communications électroniques, afin d'assurer une parfaite transposition du Code.

Un système d'opt-out est mis en place au nouvel article 133 au profit des personnes morales en ce qui concerne les intégrations dans les annuaires et les services de renseignements téléphoniques.

Enfin, l'enregistrement d'un nom de domaine frauduleux et les communications électroniques frauduleuses sont désormais sanctionnés pénalement.

Législation en matière de fourniture de preuves électroniques aux autorités

À la suite de deux arrêts de la Cour constitutionnelle belge¹, a été adoptée la loi du 20 juillet 2022 relative à la collecte et à la conservation des données d'identification et des métadonnées dans le secteur des communications électroniques et à la fourniture de ces données aux autorités. À la suite de cette loi, l'arrêté royal du 27 novembre 2016 relatif à l'identification de l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée doit être adapté.

Par ailleurs, le projet d'arrêté royal « TANK » est préparé. TANK est un logiciel qui est géré par le NTSU² et qui automatise l'envoi des demandes de preuves électroniques de certaines autorités et les réponses des opérateurs. Ce projet d'arrêté royal a comme objectif d'encadrer la plateforme d'échange TANK et de moderniser les arrêtés royaux suivants :

- l'arrêté royal du 9 janvier 2003 déterminant les modalités de l'obligation de collaboration légale en cas de demandes judiciaires concernant les communications électroniques ;
- l'arrêté royal du 12 octobre 2010 déterminant les modalités de l'obligation de collaboration légale en cas de demandes concernant les communications électroniques par les services de renseignement et de sécurité (exécution de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et de la loi du 30 novembre 1998 organique des services de renseignement et de sécurité).

L'IBPT préparera également la transposition de la directive « e-evidence », à savoir la directive (UE) 2023/1544 du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2023 établissant des règles harmonisées concernant la désignation d'établissements désignés et de représentants légaux aux fins de l'obtention de preuves électroniques dans le cadre des procédures pénales.

Arrêté royal relatif à la lutte contre les appels vocaux internationaux au moyen de numéros de téléphone belges usurpés

Il concerne une série de mesures techniques à mettre en œuvre par les opérateurs de services de communications électroniques afin de réduire considérablement la pratique malveillante de l'usurpation de numéros de téléphone associée à des appels téléphoniques provenant de l'étranger.

Ce phénomène a pris une ampleur considérable ces dernières années, avec des conséquences très négatives pour les utilisateurs finaux qui peuvent avoir l'impression de traiter avec des parties dignes de confiance (telles qu'avec les banques dont ils sont clients) dont ils pensent recevoir un appel, mais sont en réalité induits en erreur. Les fraudeurs tentent d'extorquer des données personnelles et par ce biais de commettre des fraudes (telles que l'hameçonnage). Par ailleurs des sociétés de télémarketing malhonnêtes donnent l'impression à l'appelé qu'il est contacté par une société implantée dans sa région.

¹ Par un arrêt du 22 avril 2021 n° 57/2021, la Cour constitutionnelle a annulé la loi du 29 mai 2016 relative à la collecte et à la conservation des données dans le secteur des communications électroniques. Par un arrêt du 18 novembre 2021 n° 158/2021, la Cour constitutionnelle a partiellement annulé la loi du 1er septembre 2016 portant modification de l'article 127 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et de l'article 16/2 de la loi du 30 novembre 1998 organique des services de renseignement et de sécurité.

² Le NTSU est le National Technical et Tactical Support Unit des unités spéciales de la police fédérale.

7. TABLEAU DES MESURES D'EXÉCUTION QUI DOIVENT ENCORE ÊTRE ADOPTÉES

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

Légende :

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

OBJET DES AR À PRENDRE	BASE LÉGALE	PROPOSITION / AVIS IBPT	DÉLIBÉRATION DES MINISTRES	CONSEIL DES MINISTRES
FRÉQUENCES	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION / AVIS IBPT	DÉLIBÉRATION DES MINISTRES	CONSEIL DES MINISTRES
AR redevances GSMR-Rail	Loi du 12 décembre 2006, Art. 11	Avis	X	
AR prescriptions techniques concernant l'attribution de radiofréquences destinées exclusivement à des signaux de radiodiffusion *	Art. 14, alinéa 2	Avis	X	
AR relatif à l'octroi de droits d'utilisation pour l'établissement et l'exploitation d'installations émettrices situées dans la zone économique exclusive de la Belgique en mer du Nord *	Art. 18, § 1 ^{er} , 20, § 2, 29 § 2 et 30 § 2,			
AR concernant les accords de partage de spectre à l'initiative d'opérateurs *	Art. 19/1 (en cours)			

PROTECTION DES UTILISATEURS FINAUX	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION/AVIS IBPT	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR déterminant les opérateurs qui sont tenus de fournir des données pour l'outil de comparaison de la qualité de l'IBPT	Art. 113, § 4, alinéa 2	Proposition ou avis	
AR temps pour réagir à certaines questions écrites et à toute plainte écrite concernant l'exécution du contrat *	Art. 116, alinéa 4	Avis	X
AR règles en matière de rappel par écrit (facultatif)	Art. 119, § 2, alinéa 2	Avis	
AR précisant davantage les règles relatives au message d'avertissement avant l'application du service minimum (facultatif)	Art. 119, § 3, alinéa 2	Avis	
AR fixant le délai précis à indiquer dans la mise en demeure avant l'application du service minimum (facultatif)	Art. 119, § 6, 2°	Avis	
AR concernant la fourniture gratuite de l'identification de la ligne appelante ou du message SMS/MMS	Art. 121, § 1 ^{er} , alinéa 2	Proposition ou Avis	

INTERCEPTION LÉGALE	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION/AVIS IBPT	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR conditions d'enregistrement et de conservation des données d'identification et de trafic des utilisateurs finaux par les fournisseurs et revendeurs n'ayant pas la qualité d'opérateur	Art. 9, § 7, 1 ^{er} alinéa	Avis	X
AR mesures techniques et administratives pour permettre l'identification de l'utilisateur final, le repérage, la localisation, les écoutes, la prise de connaissance et l'enregistrement des communications privées (collaboration avec la Justice et les services de renseignement et de sécurité)	Art. 9, § 7, 2 ^{ème} alinéa	Avis	X

AR fixant l'étendue du périmètre de chaque zone stratégique	Art. 126/3, § 6, alinéa 1 ^{er}	/	
AR date à laquelle chaque autorité compétente transmet les informations	Art. 126/3, § 6, alinéa 2	/	
AR règles régissant la collaboration entre les opérateurs et les autorités *	Art. 127/3, § 4	Avis	

SÉCURITÉ DES RÉSEAUX ET SERVICES (dont les SITUATIONS DE CRISE)	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION / AVIS IBPT	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR liste d'opérateurs collaborant avec la défense civile, conditions et modalités de cette collaboration	Art. 106, § 1 ^{er} , alinéa 1 ^{er}	Avis	
AR liste opérateurs qui collaborent avec la Commission mixte des télécommunications, conditions et modalités de cette collaboration	Art. 106, § 1 ^{er} , alinéa 2	Avis	
AR liste des opérateurs et modalités de mise à disposition des lignes louées	Art. 106, § 1 ^{er} , alinéa 3	Avis	
AR mesures nécessaires pour garantir la continuité du trafic prioritaire dans les situations exceptionnelles	Art. 106, § 2	Avis	

Netsec accès aux services d'urgence	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION/AVIS IBPT	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR services d'urgences (numéros d'urgence d'écoute dans le cadre de la lutte contre les violences)	Art. 107, § 1 ^{er} et § 3		
AR numérotation (abrogation des dispositions interdisant l'accès aux services d'urgence par des services nomades)	Art. 11, § 1 ^{er}		
AR modalités pour la collaboration des opérateurs avec les services d'urgence (eCall*)	Art. 107, § 7, alinéas 1 ^{er} et 2	Proposition ou Avis	

AR priorité d'accès entre utilisateurs prioritaires, le cas échéant par groupe d'utilisateur	Art. 105/1, § 1 ^{er} , alinéas 2 et 3, et § 2	/	
AR délai d'implémentation des mesures par les opérateurs	Art. 105/1, § 1 ^{er} , alinéa 3	/	
AR services de communications électroniques fixes que les opérateurs fournissent en priorité en cas de saturation ou de surcharge de leurs réseaux	Art. 105/1, § 2	/	
AR liste des utilisateurs prioritaires dans la levée des dérangements	Art. 105/2, alinéa 1 ^{er} , 2 ^o	Avis	
AR modalités pour la levée des dérangements pour les personnes invalides, malades et handicapées	Art. 105/2, alinéa 1 ^{er} , 4 ^o	Avis	
AR désignation CSIRT sectoriel	Art. 6, 3 ^o loi 7 avril 2019 établissant un cadre pour la sécurité des réseaux et des systèmes d'information d'intérêt général pour la sécurité publique	/	
AR niveaux d'incidence et/ou des seuils pour la notification des incidents	Art. 24, § 2, loi 7 avril 2019	/	

SERVICES POSTAUX	Loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux	PROPOSITION/AVIS IBPT	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR exigences essentielles *	Art. 3	Proposition	X
AM boîtes aux lettres *	Art. 16, § 1 ^{er} , 3 ^o	Proposition	

