

Plan opérationnel 2014



TABLE DES MATIERES

1	INTRODUCTION	5
1.1	Contexte.....	5
1.2	Structure	6
1.2.1	Relation entre le Plan stratégique et le Plan opérationnel.....	6
1.2.2	Relevé des objectifs opérationnels.....	8
1.3	Ressources financières nécessaires	11
2	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	12
2.1	« L’innovation » - Soutenir l’apparition de services toujours plus innovants pour les utilisateurs	12
2.1.1	Accompagner et anticiper les nouveaux développements sur le marché	13
2.1.1.1	V-I/1/2014/01-Spectrum pooling	13
2.1.1.2	V-I/1/2014/02 - Spectrum hoarding	14
2.1.2	Encourager l’émergence de nouveaux marchés et de nouveaux services	15
2.1.2.1	V-I/2/2014/01-L'adaptation du plan de numérotation aux évolutions sur le long terme sur le marché	15
2.1.2.2	V-I/3/2014/01-Le développement d'un système d'attribution efficace et efficient des numéros.....	16
2.1.3	Gérer les ressources rares au bénéfice des utilisateurs.....	17
2.1.3.1	V-I/3/2014/02-Vérification de l'orientation sur les coûts du prix de gros des noms de domaine .be.....	17
2.1.3.2	V-I/1/2014/03-Inventaire du spectre	18
2.1.3.3	V-I/3/2014/04-Contrôle du spectre – Contrôles préventifs	19
2.1.3.4	V-I/3/2014/05-Contrôle du spectre – résolution des perturbations	21
2.1.3.5	V-I/3/2014/06 - Contrôles des équipements de télécommunications qui sont arrivés ou qui arriveront sur le marché belge (européen)	23
2.2	« La concurrence et les investissements » - Promouvoir un cadre durable pour la concurrence et les investissements.....	25
2.2.1	Contribuer à créer un cadre favorable au déploiement des infrastructures, des réseaux et des services et un climat favorable aux investissements	26
2.2.1.1	CI/1/2014/01-Modification des AR 900 MHz et 1800 MHz	26
2.2.1.2	CI/1/2014/02-Publication d’un observatoire postal 2013	27
2.2.2	Stimuler la concurrence, notamment par le travail sur les analyses de marché	28
2.2.2.1	CI/2/2014/01-Attribution d’une concession de services portant sur la distribution de journaux reconnus et périodiques reconnus	28
2.2.2.2	CI/02/2014/02 Analyse de marché marchés de détail des services de téléphonie fixe [3 & 5 (2003)].	30
2.2.2.3	CI/2/2014/03-Marché de la terminaison fixe: détermination des charges de terminaison fixes	31
2.2.2.4	CI/2/2014/04-Analyse de marché Large bande et Radiodiffusion	32
2.2.2.5	CI/2/2014/05-Analyse du marché de gros de terminaison sur les réseaux mobiles individuels [7 (2007)]	33
2.2.2.6	CI/2/2014/06-Modèle de coûts NGN/NGA – Tarification des services de transport Ethernet et du Multicast	34
2.2.2.7	CI/2/2014/07-Modèle de coûts NGN/NGA – Tarification des services d’accès pour le dégroupage et l’accès large bande de gros	35
2.2.2.8	CI/2/2014/08-Décision concernant les offres de référence relatives à l’ouverture du câble	36
2.2.2.9	CI/2/2014/09-Calcul du WACC.....	37
2.2.2.10	CI/2/2014/10-Implémentation BROTSOLL/NGLL qualitatif	38
2.2.2.11	CI/2/2014/11-Implémentation BROTSOLL/NGLL quantitatif.....	39
2.2.2.12	CI/2/2014/12-Contrôle des tarifs de gros pour les obligations sur le marché de la radiodiffusion	40
2.2.2.13	CI/2/2014/13- Bilan après 3 années de l’ouverture du marché à la concurrence	41
2.2.2.14	CI/5/2014/01-Amélioration et suivi des processus opérationnels.....	43
2.3	« La fiabilité » - Assurer un environnement numérique fiable et de qualité.....	44
2.3.1	Améliorer la transparence quant à la qualité des réseaux	45
2.3.1.1	B-F/1/2014/01-Améliorer la transparence quant à la qualité des réseaux.....	45
2.3.2	Renforcer la fiabilité des réseaux.....	46

2.3.2.1.	B-F/2/2014/01-Notification des incidents de sécurité.....	46
2.3.2.2.	B-F/2/2014/02- Notification des risques de sécurité.....	47
2.3.2.3.	B-F/2/2014/03- Fixation et description des mesures minimales nécessaires de sécurité.....	48
2.3.2.4.	B-F/2/2014/04 - Contrôle des prestataires de services postaux.....	49
2.3.3	Conservation des données et interception légale.....	50
2.3.3.1.	B-F/4/2014/01-Contribution à la réalisation du système eCall belge.....	50
2.3.3.2.	B-F/4/2014/02-Amélioration de la fiabilité et de la disponibilité des données d'identification et de localisation.....	51
2.3.3.3.	B-F/4/2014/03-Localisation des utilisateurs de services nomades.....	53
2.4	« L'information » - Contribuer au renforcement de l'information des consommateurs.....	54
2.4.1	Informers les consommateurs.....	55
2.4.1.1.	I/1/2014/01-Comparaison tarifaire nationale.....	55
2.4.1.2.	I/1/2014/02-Étude comparative des prix en Belgique et dans ses pays voisins concernant les produits télécoms pour la clientèle non résidentielle.....	56
2.4.1.3.	I/1/2014/03-Étude comparative des prix en Belgique et dans ses pays voisins concernant les produits télécoms pour la clientèle résidentielle.....	57
2.4.2	Aider les consommateurs.....	58
2.4.2.1.	I/2/2014/01-Comparateur tarifaire.....	58
2.4.2.2.	I/2/2014/02-Faciliter le changement d'opérateur ou de fournisseur de services fixes : téléphone, Internet et/ou télévision (Projet « Easy Switch »).....	59
2.4.2.3.	I/2/2014/03-Enquête sur la perception du fonctionnement du marché.....	61
2.4.3	Protéger les consommateurs.....	62
2.4.3.1.	I/3/2014/01-Contrôle de l'application de la législation.....	62
2.4.3.2.	I/3/2014/02-Contrôle de la consommation: message d'information pour les numéros 070.....	63
2.5	« La participation » - Favoriser la participation et l'inclusion sociale.....	64
2.5.1	Monitoring du service universel.....	65
2.5.1.1.	I-P/1/2014/01-Calcul des coûts nets de la fourniture des tarifs sociaux supportés par les opérateurs prestataires.....	65
2.5.1.2.	I-P/1/2014/02-Calcul du coût net du service universel en matière postale en 2013.....	67
2.5.1.3.	I-P/1/2014/03-Modernisation du service universel télécoms.....	69
2.5.1.4.	I-P/1/2014/04-Contrôle spécifique suite à la modernisation du service universel des télécommunications.....	71
2.5.1.5.	IP/01/2014/05-Désignation du prestataire du service universel postal.....	72
2.5.2	Services postaux et de télécommunications à prix abordable;.....	75
2.5.2.1.	I-P/2/2014/01-Contrôle de la qualité du service de bpost.....	75
2.5.2.2.	I-P/2/2014/02-Contrôle des prix des produits appartenant au service universel postal.....	76
2.5.3	Protection des consommateurs avec des besoins spécifiques.....	77
2.5.3.1.	I-P/3/2014/01 - Mesures en faveur des utilisateurs handicapés ou moins valides.....	77
2.6	« Le dialogue » - Organiser un dialogue permanent.....	78
2.6.1	Relations avec les parties concernées.....	79
2.6.1.1.	D/2/2014/01-Monitoring du marché des télécommunications électroniques.....	79
2.6.1.2.	D/2/2014/02-Communication efficace avec toutes les parties prenantes.....	80
2.7	« La performance » - Être un employeur attractif et un régulateur performant.....	82
2.7.1	L'IBPT, une organisation efficace et efficiente.....	83
2.7.1.1.	P/1/2014/01-Automatisation de certaines fonctionnalités du STTS (système de traitement des tarifs téléphoniques sociaux).....	83
3	PROCÉDURE DE CONCILIATION DES OPÉRATEURS.....	85
4	ACTIVITÉS HORIZONTALES DE L'IBPT.....	85
4.1	Activités du service juridique.....	85
4.1.1	Le support juridique des actes de l'IBPT.....	85
4.1.2	La coordination des litiges.....	85
4.1.3	Les processus d'achats, de marchés publics et de récupération de créances.....	89
4.1.4	La préparation de la réglementation.....	89
4.1.5	Relevé des chantiers législatifs en cours.....	90
5	TABLEAU DES MESURES D'EXÉCUTION QUI DOIVENT ENCORE ÊTRE ADOPTÉES.....	91

6	ABRÉVIATIONS	98
---	--------------------	----

1 Introduction

1.1 Contexte

Le plan opérationnel est basé sur le Plan stratégique 2014-2016.

L'article 34 de la loi sur le statut de l'IBPT stipule en effet:

« [...] Le Conseil établit, dans les douze semaines après l'entrée en fonction de ses membres et tous les trois ans, un plan stratégique triennal. Le Conseil soumet le projet de plan stratégique à l'approbation du Conseil des ministres, à l'exception des aspects relatifs à la régulation du marché ex ante et aux litiges entre opérateurs dont le Conseil des ministres prend uniquement acte. Tous les membres composant le Conseil présentent le plan stratégique ainsi approuvé à la Chambre des représentants. [...] »

Le défi suivant 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, l'article 34 de la loi sur le statut de l'IBPT stipule:

« [...] 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 deux semaines avant d'être publié sur le site de l'Institut. [...] »

Pour 2014, le plan opérationnel sera élaboré de la même manière qu'en 2012 et 2013: à l'aide de fiches mettant à exécution l'objectif stratégique 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.

1.2 Structure

1.2.1 Relation entre le Plan stratégique et le Plan opérationnel

L'objectif du Plan opérationnel est de mettre le Plan stratégique à exécution. Le Plan stratégique a pris en considération les sept grands axes stratégiques suivants:

- L'innovation;
- La concurrence et les investissements;
- La fiabilité;
- L'information;
- La participation;
- Le dialogue;
- La performance.

Ces 7 axes stratégiques sont à leur tour couplés à des priorités, comme l'illustre la figure ci-dessous:

I. « L'innovation » - Soutenir l'apparition de services toujours plus innovants pour les utilisateurs
<ol style="list-style-type: none">1. Accompagner et anticiper les nouveaux développements sur le marché2. Encourager l'émergence de nouveaux marchés et de nouveaux services3. Gérer les ressources rares au bénéfice des utilisateurs
II. « La concurrence et les investissements » - Promouvoir un cadre durable pour la concurrence et les investissements
<ol style="list-style-type: none">1. Contribuer à créer un cadre favorable au déploiement des infrastructures, des réseaux et des services et un climat favorable aux investissements2. Stimuler la concurrence, notamment par le travail sur les analyses de marché3. Sensibiliser les responsables et dialoguer avec toutes les parties prenantes4. Organiser des contrôles5. Faciliter et simplifier les aspects opérationnels entre les opérateurs
III. « La fiabilité » - Assurer un environnement numérique fiable et de qualité
<ol style="list-style-type: none">1. Améliorer la transparence quant à la qualité des réseaux2. Renforcer la fiabilité des réseaux3. Conservation des données et interception légale4. Réseaux et services de première nécessité
IV. « L'information » - Contribuer au renforcement de l'information des consommateurs
<ol style="list-style-type: none">1. Informer les consommateurs2. Aider les consommateurs3. Protéger les consommateurs
V. « La participation » - Favoriser la participation et l'inclusion sociale
<ol style="list-style-type: none">1. Monitoring du service universel2. Services postaux et de télécommunications à prix abordable3. Protection des consommateurs avec des besoins spécifiques

VI. « Le dialogue » - Organiser un dialogue permanent

1. Moderniser la communication
2. Relations avec les parties concernées
3. Participation dans les organes de concertation nationale et internationale

VII. « La performance » - Être un employeur attractif et un régulateur performant

1. L'IBPT, une organisation efficace et efficiente
2. L'IBPT, un employeur motivant

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 7 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 l'objectif découle;
- la priorité stratégique au sein de l'axe stratégique;
- l'appellation de l'objectif opérationnel (chaque objectif opérationnel se voit attribuer une référence constituée des initiales de l'axe stratégique, suivies d'un numéro à deux chiffres);
- le nom du service responsable du projet au sein de l'IBPT;
- la description de l'objectif opérationnel;
- les résultats à atteindre et les délais prévus dans l'objectif opérationnel ainsi que les facteurs clés de succès;
- les KPI;
- les ressources prévues en 2014.

Des fiches ont également été rédigées pour les services horizontaux, les activités internationales et les activités réglementaires, vu qu'ils contribuent tout autant à la réussite des objectifs de l'organisation.

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

1.2.2 Relevé des objectifs opérationnels

La liste suivante constitue une sélection des nombreux objectifs opérationnels que l'IBPT vise à atteindre. Après concertation, il a été décidé d'axer les efforts en 2014 sur les projets énumérés ci-dessous.

Les références sont constituées de la manière suivante:

1. les premières lettres représentent l'axe stratégique, par exemple les lettres V-I représentent l'axe Vernieuwing-Innovation;
2. le chiffre qui suit se rapporte au sous-axe; ainsi, le premier chiffre « 1 » sous l'axe « L'innovation » correspond à « Accompagner et anticiper les nouveaux développements sur le marché »;
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. Par exemple, parmi les objectifs relatifs à « L'innovation », le « Spectrum pooling » n'est pas prioritaire par rapport au « Spectrum hoarding ».

Ce système de référence présente l'avantage de permettre un suivi précis de tous les projets. Il ne peut y avoir de confusion sur l'objectif concrètement poursuivi.

Axe stratégique « L'innovation » - Soutenir l'apparition de services toujours plus innovants pour les utilisateurs	
V-I/1/2014/01	Spectrum pooling
V-I/1/2014/02	Spectrum hoarding
V-I/2/2014/01	L'adaptation du plan de numérotation aux évolutions sur le long terme sur le marché
V-I/3/2014/01	Le développement d'un système d'attribution efficace et efficient des numéros
V-I/3/2014/02	Vérification de l'orientation sur les coûts du prix de gros des noms de domaine .be
V-I/3/2014/03	Inventaire du spectre
V-I/3/2014/04	Contrôle du spectre – Contrôles préventifs
V-I/3/2014/05	Contrôle du spectre – résolution des perturbations
V-I/3/2014/06	Contrôles des équipements de télécommunications qui sont arrivés ou qui arriveront sur le marché belge (européen)

Axe stratégique « La concurrence et les investissements » - Promouvoir un cadre durable pour la concurrence et les investissements

CI/1/2014/01	Modification des AR 900 MHz et 1800 MHz
CI/1/2014/02	Bilan après 3 années de l'ouverture du marché à la concurrence
CI/2/2014/01	Publication d'un observatoire postal 2013
CI/2/2014/02	Analyse de marché 3 et 5(2003)
CI/2/2014/03	Analyse de marché des charges de terminaison fixe [3(2007)]
CI/2/2014/04	Analyse de marché Large bande et Radiodiffusion [4 et 5(2007, 18(2003)]
CI/2/2014/05	Attribution d'une concession de service portant sur la distribution de journaux reconnus et périodiques reconnus
CI/2/2014/06	Analyse de marché des charges de terminaison mobile [7(2007)]
CI/2/2014/07	Modèle de coûts NGN/NGA - Détermination des tarifs pour les services Multicast et transport Ethernet
CI/2/2014/08	Modèle de coûts NGN/NGA - Détermination des services accès large bande et dégroupé
CI/2/2014/09	Décision concernant les offres de référence relatives à l'ouverture du câble
CI/2/2014/10	Calcul du WACC
CI/2/2014/11	Implémentation BROTSOLL/NGLL qualitatif
CI/2/2014/12	Implémentation BROTSOLL/NGLL quantitatif
CI/2/2014/13	Contrôle des tarifs de gros pour les obligations sur le marché de la radiodiffusion
CI/3/2014/01	Bilan après 3 années de l'ouverture du marché à la concurrence
	Amélioration et suivi des processus opérationnels

Axe stratégique « La fiabilité » - Assurer un environnement numérique fiable et de qualité

B-F/1/2014/01	Améliorer la transparence quant à la qualité des réseaux
B-F/2/2014/01	Notification des incidents de sécurité
B-F/2/2014/02	Notification des risques de sécurité
B-F/2/2014/03	Fixation et description des mesures minimales nécessaires de sécurité
B-F/2/2014/02	Contrôle des prestataires de services postaux
B-F/4/2014/01	Contribution à la réalisation du système eCall belge
B-F/4/2014/02	Amélioration de la fiabilité et de la disponibilité des données d'identification et de localisation
B-F/4/2014/03	Localisation des utilisateurs de services nomades

Axe stratégique « L'information » - Contribuer au renforcement de l'information des consommateurs	
I/1/2014/01	Comparaison tarifaire nationale
I/1/2014/02	Étude comparative des prix en Belgique et dans ses pays voisins concernant les produits télécoms pour la clientèle non résidentielle
I/1/2014/03	Étude comparative des prix en Belgique et dans ses pays voisins concernant les produits télécoms pour la clientèle résidentielle
I/2/2014/01	Comparteur tarifaire
I/2/2014/02	Faciliter le changement d'opérateur ou de fournisseur de services fixes: téléphone, Internet et/ou télévision (Projet « Easy Switch »)
I/2/2014/03	Enquête sur la perception du fonctionnement du marché
I/3/2014/01	Contrôle de l'application de la législation
I/3/2014/02	Contrôle de la consommation: message d'information pour les numéros 070

Axe stratégique « La participation » - Favoriser la participation et l'inclusion sociale	
I-P/1/2014/01	Calcul des coûts de la fourniture des tarifs sociaux supportés par les opérateurs prestataires
I-P/1/2014/02	Calcul du coût net du service universel en matière postale en 2013
I-P/1/2014/03	Modernisation du service universel des télécommunications
I-P/1/2014/04	Contrôle spécifique suite à la modernisation du service universel des télécommunications
I-P/1/2014/05	Désignation du prestataire du service universel postal
I-P/2/2014/01	Contrôle de la qualité du service de bpost
I-P/2/2014/01	Contrôle des prix des produits appartenant au service universel postal
I-P/3/2014/01	Mesures en faveur des utilisateurs handicapés ou moins valides

Axe stratégique « Le dialogue » - Organiser un dialogue permanent	
D/2/2014/01	Communication efficace avec toutes les parties prenantes
D/2/2014/02	Monitoring du marché des télécommunications électroniques

Axe stratégique « La performance » - Être un employeur attractif et un régulateur performant	
P/1/2014/01	Automatisation de certaines fonctionnalités du STTS (système de traitement des tarifs téléphoniques sociaux)

1.3 Ressources financières nécessaires

La mention « Budget externe (pour consultance externe) 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 nécessaire ».

2 Objectifs opérationnels

2.1 « L'innovation » - Soutenir l'apparition de services toujours plus innovants pour les utilisateurs

L'axe stratégique « L'innovation » est subdivisé en 3 priorités stratégiques.

1. Accompagner et anticiper les nouveaux développements sur le marché;
2. Encourager l'émergence de nouveaux marchés et de nouveaux services;
3. Gérer les ressources rares au bénéfice des utilisateurs.

Ci-après figure un aperçu des différents dossiers en cours qui contribuent à l'innovation.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « L'innovation »	
2.1.1 Accompagner et anticiper les nouveaux développements sur le marché	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.1.1.1. V-I/1/2014/01-Spectrum pooling	Stratégie du spectre
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Le service Stratégie du spectre suit les nouvelles évolutions dans le domaine du spectre.</p> <p>L'utilisation partagée des infrastructures de réseau et du spectrum pooling par les opérateurs mobiles sont les sujets d'actualité de ces dernières années dans toute l'Europe. Le spectrum pooling n'a pas encore été étudié en Belgique. L'IBPT étudiera cette possible évolution et l'anticipera éventuellement .La réalisation d'une étude sur les évolutions réglementaires en matière de partage de fréquences (spectrum pooling ou frequency sharing) par des opérateurs de réseau mobile en Europe.</p> <p>Ce projet concerne une évaluation d'incidence qui examinera les limitations techniques, les avantages économiques, les implications juridiques, les avantages et les inconvénients du spectrum pooling (par ex. les implications sur les redevances annuelles, les obligations de couverture, les effets sur le marché, etc.) ainsi que l'évolution au niveau européen.</p> <p>Si l'introduction du spectrum pooling est souhaitable, un AR transversal peut être proposé pour permettre le pooling sur les différentes bandes, par analogie à l'AR sur le spectrum trading. L'on peut également envisager un pooling sur une base locale afin de contribuer aux objectifs de l'agenda numérique 2020. S'il n'est pas souhaitable d'introduire le pooling, une communication peut éventuellement être élaborée par l'IBPT pour en expliquer les raisons. L'indicateur clé de succès principal est la sensibilisation de l'autorité compétente concernant un AR éventuel.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation des travaux. - Évaluation d'incidence - Proposition éventuelle d'un AR. 	<p>Q2/Q3</p> <p>Q4</p> <p>Q4</p>
BUDGET 2014	
Budget externe pour un consultant extérieur.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « L'innovation »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.1.1.2. V-I/1/2014/02 - <i>Spectrum hoarding</i>	Stratégie du spectre
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>En vertu du nouvel article 19/1 de la loi du 13 juin 2005 concernant les communications électroniques, tel qu'inséré par la loi du 10 juillet 2012, l'IBPT fixe les règles afin de prévenir la thésaurisation du spectre. Pour prévenir la thésaurisation du spectre, l'IBPT peut notamment établir des délais impératifs dans lesquels les droits d'utilisation doivent effectivement être exploités par le titulaire. À cet effet, l'IBPT peut prendre toutes les mesures appropriées, y compris la limitation, le retrait ou l'obligation de vente d'un droit d'utilisation des radiofréquences.</p> <p>L'IBPT examinera s'il est adéquat et nécessaire ou non d'introduire les mêmes mesures pour toutes les bandes de fréquence pour lesquelles des droits d'utilisation ont été attribués pour la fourniture de services de communications électroniques au public. Il peut être également nécessaire d'imposer un certain nombre de conditions d'exploitation minimale pour ces bandes de fréquences, dans le cadre d'une utilisation effective et efficace du spectre.</p> <p>L'IBPT examinera la nécessité d'imposer des délais dans lesquels les droits d'utilisation octroyés doivent être effectivement exploités par le titulaire de ces droits. Les conséquences économiques, techniques et juridiques de l'arsenal de mesures qui peuvent être utilisées dans ce contexte sont ce faisant vérifiées. L'IBPT prendra les mesures nécessaires. Les livrables sont:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) la consultation générale du secteur sur la thésaurisation du spectre; (ii) l'évaluation d'incidence sur la base du rendement du marché; (iii) la préparation de la consultation; (iv) la consultation nationale; (v) l'adoption de la communication définitive. 	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ul style="list-style-type: none"> - KPI la consultation générale du secteur sur la thésaurisation du spectre; - KPI la préparation de la communication; - KPI l'adoption de la communication définitive. 	<ul style="list-style-type: none"> Q1 Q2 Q2
BUDGET 2014	
Pas de budget externe.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « L'innovation »	
2.1.2. Encourager l'émergence de nouveaux marchés et de nouveaux services	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
<i>2.1.2.1. V-1/2/2014/01-L'adaptation du plan de numérotation aux évolutions sur le long terme sur le marché</i>	Gestion de la numérotation
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Les plans de numérotation doivent être constamment évalués et adaptés pour stimuler l'innovation sur le marché des communications électroniques. L'IBPT travaillera en collaboration avec toutes les autres autorités de régulation européennes, comme prévu dans le cadre réglementaire européen, pour faire converger le plus possible l'approche politique en matière de numérotation. La politique nationale doit s'inscrire dans cette logique en facilitant le déploiement de nouveaux services.</p> <p>Les thèmes suivants figurent à l'agenda de 2014:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Utilisation extraterritoriale des numéros E.164; 2. Utilisation extraterritoriale des identifiants E.212; 3. Flexibilisation des identifiants E.212 et SoftSim's (suppression de l'obstacle que constitue le changement physique de carte SIM lorsque l'on passe chez un autre M2M Service Provider); 4. Flexibilisation de l'utilisation du CLI. <p>La réalisation des résultats dépend de divers indicateurs clés de succès, comme, entre autres, l'implication du secteur, l'urgence ou l'intervention d'autres instances.</p> <p>Les indicateurs clés de succès sont:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compatibilité des scénarios extraterritoriaux et des usages flexibles avec les règles internationales (UIT...); - Absence de risque d'arbitrage relatif à ces scénarios et usages flexibles (via un impact assessment). 	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<p>La priorité sera donnée aux dossiers concrets qui se présentent dans le courant de l'année.</p> <ul style="list-style-type: none"> - KPI clôturer les dossiers de demande qui dépassent le cadre de l'exploitation normale et en tirer un cadre convergent dans lequel traiter les demandes qui viendront en 2015; - KPI clôture de la consultation orale et écrite sur la réforme de l'AR Numérotation. 	<p>Q1, 2, 3 et 4</p> <p>Q4</p>
BUDGET 2014	
Pas de budget externe.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « L'innovation »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
<i>2.1.2.2. V-1/3/2014/01-Le développement d'un système d'attribution efficace et efficient des numéros</i>	Gestion de la numérotation
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>L'IBPT doit, selon l'Arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros (M.B. 28 juin 2007) 1) délivrer les autorisations pour la réservation et l'utilisation de la capacité de numérotation et 2) gérer la base de données de numérotation.</p> <p>Le système d'exploitation actuel sera modernisé afin de traiter plus rapidement et plus précisément les dossiers dans le but d'augmenter la satisfaction de la clientèle.</p> <p>Un facteur clé de succès est la mise à disposition des ressources IT ad hoc.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<p>Les démarches ponctuelles suivantes seront entreprises:</p> <ul style="list-style-type: none"> - KPI Révision des formulaires de demande; - KPI Mise à jour de la base de données et ajout de nouvelles fonctionnalités (statistiques, lien avec la base de données licences, publication en ligne, gestion des personnes de contact...); - KPI 95% des dossiers sont traités dans un délai de 8 jours ouvrables après la réception du dossier du Greffe. 	<p>Q2</p> <p>Q3</p> <p>Q4</p>
BUDGET 2014	
Pas de budget externe.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « L'innovation »	
2.1.3. Gérer les ressources rares au bénéfice des utilisateurs	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
<i>2.1.3.1. V-1/3/2014/02-Vérification de l'orientation sur les coûts du prix de gros des noms de domaine .be</i>	Gestion de la numérotation
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Comme dans beaucoup de pays, la gestion des noms de domaine par pays est mandatée à des organismes tiers sur lesquels il est important que l'État conserve un contrôle puisqu'il s'agit d'une ressource qui engage sa responsabilité et sa réputation.</p> <p>Il incombe légalement à l'IBPT de veiller à ce que le bureau d'enregistrement de noms de domaines Internet du domaine de premier niveau « .be » facture pour ses prestations une indemnité directement liée aux frais réellement encourus (voir article 164 1/, 3° LCE).</p> <p>L'IBPT examinera l'augmentation de prix, de 2,5 à 3 euros (dès le 1^{er} mars 2014) du prix de gros facturé aux agents, tel que l'a décidé le DNS.</p> <p>Les facteurs clés de succès sont la fiabilité des données de coût transmises par le DNS et la possibilité d'en faire l'assessment.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
- KPI Demande des informations pertinentes à DNS.BE;	Q2
- KPI Analyse des informations afin de vérifier l'orientation sur les coûts et d'élaborer un projet de décision	Q2
- KPI L'adoption de l'avis pour DNS.BE	Q2
BUDGET 2014	
Pas de budget externe.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « L'innovation »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
<i>2.1.3.2. I-V/1/2014/03-Inventaire du spectre</i>	Stratégie du spectre
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Une question essentielle concernant la politique du spectre au niveau européen est de savoir si un manque de fréquences est à prévoir prochainement pour certains services et, si c'est le cas, quelles nouvelles bandes peuvent être désignées pour le pallier. La réponse à ces questions doit donner les bons signaux à l'industrie par rapport au développement de technologies adéquates, dans quelles bandes et à quelles fins.</p> <p>Conformément à l'article 9 de la décision RSPP¹, un inventaire de l'utilisation actuelle du spectre, tant à des fins commerciales qu'à des fins publiques, sera dressé sous la direction de la CE.</p> <p>La Commission a publié la décision d'exécution 2013/195/UE du 23 avril 2013 définissant les modalités pratiques, des modèles uniformes et une méthodologie en ce qui concerne l'inventaire des radiofréquences institué en vertu de la décision n ° 243/2012/UE du Parlement européen et du Conseil établissant un programme pluriannuel en matière de politique du spectre radioélectrique.</p> <p>Le système EFIS (ECO Frequency Information System) constitue également une partie importante de l'inventaire.</p> <p>Envoyer systématiquement, au format adéquat, les données demandées par la Commission et introduire les données nécessaires dans le système EFIS et/ou apporter des modifications.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
- KPI Respecter les délais imposés pour envoyer les données demandées par la Commission et introduire les données nécessaires dans le système EFIS.	Q4
BUDGET 2014	
Pas de budget externe.	

¹Décision 243/2012/UE du Parlement européen et du Conseil du 14 mars 2012 établissant un programme pluriannuel en matière de politique de spectre radioélectrique.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « L'innovation »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.1.3.3. V-I/3/2014/04-Contrôle du spectre – Contrôles préventifs	Contrôle
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Dans le cadre du contrôle de l'utilisation correcte du spectre radioélectrique, l'IBPT veille à ce que les utilisateurs des ondes radioélectriques remplissent les exigences des autorisations qu'ils ont reçues.</p> <p>Le NCS contrôle de façon quasi systématique les réseaux de radiocommunications qui font l'objet d'une autorisation de l'IBPT. Ces contrôles préventifs permettent de réduire les risques de perturbations.</p> <p>Au cours de l'année 2014, l'accent sera mis sur le contrôle des dispositions qui ont été modifiées dans l'arrêté royal du 18 décembre 2009 relatif aux communications radioélectriques privées et aux droits d'utilisation des réseaux fixes et des réseaux à ressources partagées et sur un contrôle renforcé dans le domaine maritime.</p> <p>En juillet 2013, l'arrêté royal du 18 décembre 2009 dont question ci-dessus a été modifié. La planification des fréquences et le tarif des autorisations tiennent maintenant plus particulièrement compte de la largeur de canal occupé par les communications, favorisant les systèmes consommant moins de spectre, permettant ainsi une optimisation de son usage et augmentant le nombre d'utilisateurs potentiels de cette ressource rare qu'est le spectre radioélectrique. En 2014, la priorité sera donnée aux contrôles préventifs des réseaux ayant sollicité une diminution de la largeur de bande utilisée pour leur communication (« refarming »). S'il n'y a pas adéquation entre ce que prévoit l'autorisation et ce qui est réellement utilisé, le risque de perturbations est non négligeable au-delà du fait que l'objectif de pouvoir autoriser plus d'utilisateurs pour cette ressource rare ne sera pas atteint.</p> <p>Afin d'améliorer l'efficacité du contrôle et le repérage des bateaux, un outil est développé en collaboration avec le CCRM, l'ATIS/AIS catcher. Ce dernier permet de pouvoir détecter en temps réel l'arrivée dans les eaux territoriales des bateaux devant faire l'objet d'un contrôle. La réception, les tests et la mise en service de l'outil ATIS/AIS catcher seront les priorités de 2014.</p> <p>Enfin, les contrôles lors de grands événements seront réalisés, comme le départ du Tour de France à Ypres.</p> <p>Indicateurs clés de succès:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Taux de demande de « refarming » de la part des utilisateurs du spectre (il ne sera pas possible de contrôler tous les utilisateurs si ceux-ci introduisent leur demande de refarming simultanément); - Capacité du CCRM à mener à bien le développement de l'AIS/ATIS catcher- collaboration avec le SPF mobilité. 	

INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<p>90% (avec un maximum de 750 dossiers) des réseaux ayant sollicité un « refarming » seront contrôlés selon le calendrier suivant:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 150 dossiers - 200 dossiers - 100 dossiers - 300 dossiers <p>Contrôles durant 25 grands évènements ou manifestations (Tour de France, festivals de musique, F1...)</p> <p>Suivi du développement de l' AIS/ATIS catcher auprès du CCRM. Réception de l' AIS/ATIS Catcher. Test et mise en production.</p>	<p>Q1 Q2 Q3 Q4</p> <p>Q2 & Q3</p> <p>Q2 Q3 Q4</p>
BUDGET 2014	
Pas de budget externe.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « L'innovation »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.1.3.4. V-1/3/2014/05-Contrôle du spectre – résolution des perturbations	Contrôle
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Les utilisateurs d'appareils de radiocommunications dont l'utilisation est soumise à licence paient une redevance annuelle couvrant, entre autres, les frais de contrôles. L'IBPT est doté d'équipes spécialisées – le NCS – dans la recherche et le traitement de perturbations éventuelles affectant ces radiocommunications.</p> <p>Les conséquences d'une perturbation sur un service de radiocommunications peuvent être variées. De la simple nuisance ou gêne dans le cas d'un babyphone ou d'une porte de garage, à un impact économique important pour une société (perturbations du réseau d'un opérateur mobile), un danger pour autrui (ponts roulants, grues sur chantier) ou encore une catastrophe maritime (mauvaise communication avec un éclusier) ou aérienne (système d'aide à l'atterrissage perturbé ne donnant plus d'indications ou, plus grave encore, des indications erronées).</p> <p>Tout citoyen ou société peut s'adresser au service contrôle pour signaler une perturbation radioélectrique dont il serait victime. Les techniciens du NCS, se rendent alors sur place, identifient l'origine de la perturbation et prennent les mesures nécessaires afin d'éliminer celle-ci.</p> <p>L'émergence en 2013 de nouvelles technologies a vu une recrudescence des perturbations ressenties. Les enquêtes menées ont pu déterminer que ces nouvelles sources étaient nombreuses et variées: les brouilleurs, téléphones DECT défectueux, téléphones DECT6 américains, répéteurs pour réseau mobile installé sans l'accord des opérateurs, onduleurs de panneaux photovoltaïques, écrans géants LED...</p> <p>La bonne caractérisation de ces perturbations est aussi une indication sur l'utilisation effective du spectre et sera une donnée utile pour croiser les résultats de l'inventaire du spectre électromagnétique demandé par la Commission européenne.</p> <p>Un inventaire des nouvelles formes de perturbations sera également mis en place.</p> <p>En 2014, l'accent sera particulièrement mis sur la recherche de ces nouvelles sources de perturbations et du traitement des nuisances engendrées à leur appliquer.</p> <p>Indicateurs clés de succès:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Collaboration des autorités et des citoyens pour mettre effectivement fin à la perturbation une fois qu'elle a été mise en évidence; - Mise à disposition des appareils de mesure adéquats pour faire face aux nouvelles formes de perturbation. 	

INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
Pour les perturbations ayant un impact économique faible, 90% des plaintes sont traitées dans les 15 jours ouvrables suivant sa notification.	Q1, Q2, Q3, Q4
Pour les perturbations ayant un impact économique réel (par exemple sur un réseau professionnel), 90% des plaintes sont traitées dans les 5 jours ouvrables suivant sa notification.	Q1, Q2, Q3, Q4
100% des perturbations portant atteinte à la sécurité (réseaux maritime ou aéronautique), sont traitées immédiatement (service de garde 24h sur 24).	Q1, Q2, Q3, Q4
Inventaire des nouvelles formes de perturbation	Q4
BUDGET 2014	
Pas de budget externe.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique - « L'innovation »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
<i>2.1.3.5. V-1/3/2014/06 - Contrôles des équipements de télécommunications qui sont arrivés ou qui arriveront sur le marché belge (européen)</i>	Contrôle
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>La directive 1999/5/CE veille entre autres à ce que les équipements télécoms ne menacent pas la sécurité ou la santé des citoyens. Ces équipements doivent utiliser efficacement le spectre et ne peuvent pas provoquer de perturbations préjudiciables. Les équipements doivent pouvoir fonctionner correctement dans leur environnement électromagnétique. L'examen de la conformité créé également un level-playing field. Des produits non conformes, tels que décrits ci-dessus, peuvent également être mis sur le marché à moindre coût étant donné que le processus de production ne doit pas tenir compte des procédures et marquages obligatoires. Les informations nécessaires pour les consommateurs doivent être présentes (pour les éventuelles limitations comme l'obligation de licence).</p> <p>Lorsque c'est nécessaire, un procès-verbal est dressé et les équipements sont saisis.</p> <p>Les contrôles sont organisés sur tout le territoire belge auprès des fabricants, des importateurs, des grossistes et des détaillants, des bourses, des marchés... L'e-commerce doit devenir un élément important en 2014. La collaboration avec la police, la douane, d'autres autorités du marché et les collègues européens est un indicateur clé de succès.</p> <p>Une attention spécifique sera accordée en 2014 à la poursuite du contrôle des répéteurs GSM/3G mis sur le marché. De tels équipements peuvent uniquement être installés et utilisés sous la responsabilité d'un opérateur de réseau. Nous élargirons également nos contrôles à d'autres applications de répéteurs, comme GNSS/DECT/Wifi. En 2013, un projet pilote en matière de contrôle de l'importation de jouets télécommandés a été lancé en collaboration avec la douane et le SPF Économie. En 2014, nous poursuivons ce projet et nous démarrons l'évaluation et l'optimisation des procédures. Les produits qui peuvent être utilisés pour des activités criminelles, tels que les jammers, restent une priorité. Tout comme les produits qui peuvent menacer la santé ou la sécurité et les produits qui peuvent perturber d'importantes applications du spectre, DECT 6.0 par ex.</p> <p>L'évolution européenne, tant en matière de législation que de coopération entre les États membres européens, est également suivie de près. Étant donné qu'il s'agit ici d'une tâche opérationnelle qui est imposée sur la base de la réglementation européenne, il est très difficile de se fixer un résultat à atteindre.</p> <p>Il convient toujours de mettre en balance d'une part le contrôle strict et approfondi (qui nécessite des effectifs et des moyens importants) et d'autre part la présence visible sur le marché de sorte que les acteurs aient le sentiment qu'il est préférable qu'ils respectent leurs obligations. Indicateurs clés de succès: collaboration des services de douanes, des autorités du marché et des pairs européens.</p>	

INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<p>KPI: Contrôles des magasins, 65 par trimestre Contrôles des bourses et marchés, 10 par trimestre Contrôles en collaboration avec la douane: au moins 1x par semaine</p> <p>L'envoi de la notification de saisie des colis postaux dans le cadre des dossiers de douane devrait être fait dans les 5 jours ouvrables qui suivent la visite à la douane.>95%</p> <p>Donner une réponse définitive à la douane dans les 3 jours ouvrables: les produits peuvent-ils être permis à l'union ou non>98%</p> <p>Contrôles ciblés des GNSS, DECT</p>	<p>Q1,Q2,Q3,Q4 Q1,Q2,Q3,Q4 Q1,Q2,Q3,Q4</p> <p>Q1,Q2,Q3,Q4</p> <p>Q1,Q2,Q3,Q4</p> <p>Q4 2014</p>
BUDGET 2014	
Pas de budget externe.	

2.2 « La concurrence et les investissements » - Promouvoir un cadre durable pour la concurrence et les investissements

L'axe stratégique « La concurrence et les investissements » est subdivisé en 5 priorités stratégiques:

1. Contribuer à créer un cadre favorable au déploiement des infrastructures, des réseaux et des services et un climat favorable aux investissements;
2. Stimuler la concurrence, notamment par le travail sur les analyses de marché;
3. Sensibiliser les responsables et dialoguer avec toutes les parties prenantes;
4. Organiser des contrôles;
5. Faciliter et simplifier les aspects opérationnels entre les opérateurs.

Les fiches contenant les objectifs opérationnels qui contribuent à la réalisation de cet axe stratégique sont reprises ci-dessous.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « Concurrence et Investissements »	
2.2.1 Contribuer à créer un cadre favorable au déploiement des infrastructures, des réseaux et des services et un climat favorable aux investissements	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.2.1.1. <i>CI/1/2014/01-Modification des AR 900 MHz et 1800 MHz</i>	Stratégie du spectre
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Le projet de modification des AR 900 et 1800 MHz consiste à ce que les droits d'utilisation pour 4,8 MHz sur 900 MHz et 10 MHz sur 1800 MHz pour la fourniture de services de communications électroniques soient à nouveau proposés sur le marché.</p> <p>L'attribution de ce spectre nécessite la réalisation des étapes suivantes après la publication de l'AR portant modification des AR 900 et 1800 MHz:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. rédaction d'un mémorandum; 2. appel aux candidatures; 3. organisation de la procédure; 4. organisation éventuelle de la mise aux enchères s'il y a plus de 3 candidats; 5. attribution des licences aux lauréats. 	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ul style="list-style-type: none"> - rédaction d'un mémorandum, - appel aux candidatures, - organisation de la procédure - organisation éventuelle de la mise aux enchères s'il y a plus de 3 candidats, - attribution des licences aux lauréats 	<p>Q2</p> <p>Q3</p> <p>Q3</p> <p>Q3 & Q4</p> <p>Q4</p>
BUDGET 2014	
Dans le cas de l'organisation d'une mise aux enchères, un budget externe est réservé.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « Concurrence et investissements »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.2.1.2. <i>CI/1/2014/02-Publication d'un observatoire postal 2013</i>	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>La surveillance du marché est un élément important pour le développement du marché postal. Un observatoire du secteur postal a été mis en place par l'IBPT en vue de garantir le plus de transparence possible, d'approfondir la connaissance du marché et d'observer les tendances en vue d'un benchmarking européen. D'autre part, il s'agit là d'un instrument principalement axé sur des données économiques permettant à l'IBPT de constater comment le marché évolue.</p> <p>Ce projet implique de nombreuses interactions avec plusieurs parties prenantes: les opérateurs, le médiateur, Eurostat, l'ERGP (Groupe européen des régulateurs postaux) et la Commission européenne.</p> <p>Les indicateurs relatifs à l'année 2013 feront l'objet d'une publication sous la forme d'un rapport annuel du Conseil relatif au secteur postal. Les principaux résultats de l'enquête 2013 seront inclus dans le rapport global de l'IBPT faisant le bilan de 3 années d'ouverture du marché.</p> <p>La base légale de ce projet est l'article 14 de la loi sur le statut de l'IBPT.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
Publication de l'observatoire postal concernant l'année 2013.	Q3
BUDGET 2014	
Budget pour consultance externe.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « Concurrence et investissements »	
2.2.2 Stimuler la concurrence, notamment par le travail sur les analyses de marché	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.2.2.1. <i>CI/2/2014/01-Attribution d'une concession de services portant sur la distribution de journaux reconnus et périodiques reconnus</i>	Marché Postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Depuis le 1er janvier 2011, le marché postal belge est entièrement libéralisé et aucun service postal n'est plus réservé à bpost. Cette fin du monopole implique que tout opérateur satisfaisant aux exigences légales peut désormais prêter sans autorisation préalable tout ou partie du service universel postal ainsi que tout ou partie des services postaux non universels. Tout opérateur autre que bpost peut ainsi distribuer des journaux et périodiques sans devoir obtenir une licence préalable auprès de l'IBPT.</p> <p>Par ailleurs, outre la distribution classique de journaux et de périodiques, la distribution de journaux reconnus et de périodiques reconnus comme remplissant les critères de l'article 21 de l'Arrêté royal du 27 avril 2007 portant réglementation du service postal constitue une mission de service public spécifique, actuellement confiée à bpost en vertu de l'article 141, §1er, D de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. Dans ce contexte spécifique, bpost distribue ces journaux reconnus et périodiques reconnus à des tarifs favorables et reçoit une compensation de l'État belge pour le coût net généré par cette mission de service public, en conformité avec le 5ème contrat de gestion conclu entre bpost et l'État belge. Cette mission de service public sera assurée par bpost jusqu'au 31 décembre 2015.</p> <p>À partir du 1er janvier 2016, une concession de services publics portant sur la distribution des journaux reconnus et des périodiques reconnus devra avoir été mise en place à la suite d'une procédure de mise en concurrence transparente et non discriminatoire. L'organisation et l'attribution d'une telle concession de services à une ou plusieurs entreprises est imposée à l'État belge en vertu des règles européennes relatives aux aides d'État en matière de services d'intérêt économique général en particulier la décision de la Commission européenne du 2 mai 2013 « aide d'État SA.31006 (2013N)-Belgique-Compensations accordées par l'État à bpost pour la fourniture de services publics au cours de la période 2013-2015 ». Dans ce contexte, l'IBPT est chargé d'organiser la concession de services pour la distribution des journaux reconnus et des périodiques reconnus.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1,Q2,Q3,Q4)
<p>Les principales étapes du projet sont les suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avril/mai: publication de l'avis de concession et d'une invitation à soumettre des candidatures; - Mai: sélection des soumissionnaires qui répondent aux exigences en matière de fiabilité et de capacités et communication des premières spécifications de la concession; - Septembre: Négociation avec les soumissionnaires et invitation à remettre une meilleure offre finale (MOF); 	<p>Q2</p> <p>Q2</p> <p>Q3</p>

<p>- Décembre: Attribution de la concession.</p> <p>Ce calendrier est donné à titre indicatif. Il est notamment conditionné par l'agenda politique des prochains mois, certaines décisions prises au nom de l'État devant recevoir l'aval du Conseil des ministres.</p>	<p>Q4</p>
<p>BUDGET 2014</p>	
<p>Recours à une consultance extérieure dont les coûts ne seront pas imputés sur le budget ordinaire de l'IBPT.</p>	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « Concurrence et Investissements »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.2.2.2. CI/02/2014/02 <i>Analyse de marché marchés de détail des services de téléphonie fixe [3 & 5 (2003)]</i>	Marché télécoms
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>L'analyse des marchés de détail des services de téléphonie fixe [les marchés 3 et 5 de la Recommandation 2003], concerne tant la clientèle résidentielle (marché 3) que non résidentielle (marché 5). Il s'agit ici de services de communications tant vers des numéros de téléphone fixes que mobiles. L'analyse de ce marché vise à vérifier s'il y a un acteur puissant sur le marché et de veiller, le cas échéant, à ce que cette entreprise ne facture pas de tarifs excessifs, en tenant compte plus particulièrement des baisses tarifaires sur les marchés de la fourniture en gros de services de téléphonie fixe et mobile dont l'utilisateur final doit finalement pouvoir bénéficier.</p> <p>L'analyse de marché précédente date du 6 novembre 2008. L'IBPT y a estimé que ces marchés pouvaient être régulés. L'IBPT a désigné Belgacom comme opérateur puissant sur le marché et lui a imposé des obligations appropriées. Dans une nouvelle analyse de marché, il sera examiné si les conclusions de cette analyse de marché précédente concernant la situation du marché et les obligations imposées sont toujours valables.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ul style="list-style-type: none"> - KPI clôture de la consultation nationale: publication dans les délais du projet de décision; - KPI consultation du Conseil de la concurrence; accord du Conseil de la concurrence - KPI consultation des régulateurs médias: accord des régulateurs médias; - KPI la notification européenne: pas de phase II; - KPI l'adoption de la décision définitive: pas de retard. 	Q1-Q2 Q2 Q2 Q2 Q2
BUDGET 2014	
Pas de budget externe.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « Concurrence et Investissements »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.2.2.3. <i>CI/2/2014/03-Marché de la terminaison fixe: détermination des charges de terminaison fixes [3 (2007)]</i>	Marché télécoms
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Le « Marché 3 » (Recommandation 2007) est le marché de gros de terminaison d'appel vocal sur les réseaux fixes individuels. La dernière analyse de marché fait l'objet de la décision approuvée le 2 mars 2012. Cette décision d'analyse de marché vérifie la manière dont le marché de la terminaison fixe est structuré, la présence d'opérateurs puissants sur le marché et la nature des obligations à imposer à ces opérateurs pour promouvoir la concurrence. La mesure principale qui découle de cette analyse est l'imposition de tarifs maximums pour la terminaison d'appel (FTR) et un système d'indemnités de terminaison symétriques depuis le 1er avril 2012.</p> <p>Contrairement aux tarifs MTR, les tarifs FTR ne sont pas encore du type BULRIC mais sont encore basés sur un modèle de coûts Top Down. L'IBPT s'occupe, avec l'aide d'un consultant, de l'élaboration d'un nouveau modèle de coûts pour les FTR qui tienne le plus possible compte de la recommandation de la Commission européenne (tarifs FTR symétriques sur la base d'un modèle de coûts LRIC pur).</p> <p>La fixation des nouveaux tarifs de terminaison fixes sur la base d'un nouveau modèle de coûts vise à favoriser pleinement la concurrence sur le marché de la téléphonie fixe. Les tarifs maximums de terminaison fixe feront en sorte que les opérateurs fixes ne puissent pas facturer de prix de terminaison excessifs, ce qui entraverait la concurrence et confronterait le consommateur final à des prix plus élevés que dans une situation de concurrence réelle. En régulant les tarifs FTR, les opérateurs fixes sont assurés de payer un tarif de terminaison de leurs appels basé sur les coûts.</p> <p>En 2013, l'IBPT a établi, en collaboration avec le consultant, un modèle de coûts, ce qui explique qu'il est déjà à un stade avancé. Au deuxième trimestre 2014, une consultation relative aux nouveaux tarifs de terminaison d'appel fixe sera lancée. L'objectif est d'adopter une nouvelle décision à ce sujet d'ici fin 2014.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ul style="list-style-type: none"> - KPI: Révision du modèle de coûts qui tienne le plus possible compte de la recommandation de la CE (tarifs FTR symétriques sur la base d'un modèle LRIC pur). - KPI consultation nationale du projet de décision: publication dans les délais; - KPI consultation des régulateurs médias: accord des régulateurs médias; - KPI consultation de la Commission européenne: accord de la Commission européenne; - KPI l'adoption de la décision définitive: pas de retard. 	<p>Q1-Q2</p> <p>Q2-Q3</p> <p>Q3</p> <p>Q4</p> <p>Q4</p>
BUDGET 2014	
Budget de consultance externe	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « Concurrence et Investissements »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.2.2.4. <i>CI/2/2014/04-Analyse de marché Large bande et Radiodiffusion</i>	Marché télécoms
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Le 1er juillet 2011, la CRC a adopté une série de décisions visant d'une part les marchés de gros de la boucle locale et du bitstream (avec comme résultat la régulation de Belgacom) et d'autre part les marchés de détail de la radiodiffusion (avec comme résultat la régulation des différents câblo-opérateurs). Ces marchés doivent faire l'objet d'un réexamen, lequel devra tenir compte non seulement de l'évolution du marché mais également de la nouvelle recommandation sur les marchés pertinents, actuellement en préparation.</p> <p>La révision des analyses de marché Large Bande et Radiodiffusion vérifie la manière dont ce marché est structuré, la présence d'opérateurs puissants sur le marché et la nature des obligations à imposer éventuellement à ces opérateurs pour promouvoir la concurrence et assurer un bon climat d'investissement.</p> <p>En guise d'objectif pour l'analyse de marché, les étapes suivantes de la procédure doivent être franchies en 2014:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. l'adoption du projet de décision; 2. la consultation nationale; <p>La réalisation de ces résultats dépend de divers indicateurs clés de succès, comme, entre autres, l'implication du secteur ou l'intervention d'autres instances.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
- KPI clôture de la consultation nationale: publication dans les délais du projet de décision. -	Q4
BUDGET 2014	
Budget externe.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « Concurrence et Investissements »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.2.2.5. <i>CI/2/2014/05-Analyse du marché de gros de terminaison sur les réseaux mobiles individuels [7 (2007)]</i>	Marché télécoms
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Le « marché 7 » de la Recommandation 2007 est le marché de gros de terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles individuels. La dernière analyse de marché fait l'objet de la décision approuvée le 29 juin 2010. Cette décision d'analyse de marché vérifie la manière dont le marché de la terminaison mobile est structuré, la présence d'opérateurs puissants sur le marché et la nature des obligations à imposer à ces opérateurs pour promouvoir la concurrence. La mesure principale qui découle de cette analyse est l'imposition de tarifs maximums pour la terminaison d'appel (MTR) et un système d'indemnités de terminaison, symétriques et basées sur la méthode LRIC pure dès le 1er janvier 2013.</p> <p>Ces tarifs ont déjà été déterminés en 2010 sur la base d'un modèle de coûts de type BULRIC. L'IBPT s'occupe, avec l'aide d'un consultant, de la révision de ce modèle de coûts. Dans ce cadre, l'on examine notamment dans quelle mesure l'accès au marché de nouveaux opérateurs mobiles nécessite ou non une révision de l'analyse de marché précédente et des tarifs MTR. L'IBPT tiendra autant que possible compte de la recommandation des tarifs MTR symétriques sur la base d'un modèle de coûts LRIC pur. Les tarifs maximums de terminaison mobile feront en sorte que les opérateurs mobiles ne puissent pas facturer de prix de terminaison excessifs, ce qui entraverait la concurrence et confronterait le consommateur final à des prix plus élevés que dans une situation de concurrence réelle. En régulant les tarifs MTR, les opérateurs mobiles sont assurés de payer un tarif de terminaison de leurs appels basé sur les coûts.</p> <p>Ce projet a déjà débuté en 2012 par la sélection d'un consultant. En 2013, l'IBPT a élaboré, avec l'aide du consultant, un modèle de coûts. Entretemps, la consultation du modèle de coûts a été clôturée. L'objectif est d'adopter une nouvelle décision d'analyse de marché déterminant les tarifs de terminaison mobile d'ici fin 2014.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ul style="list-style-type: none"> - KPI: Révision du modèle de coûts qui tienne compte du possible accès de nouveaux opérateurs mobiles et de la recommandation CE (tarifs MTR symétriques sur la base d'un modèle LRIC pur); - KPI consultation nationale du projet de décision: publication dans les délais; - KPI consultation du Conseil de la concurrence; accord du Conseil de la concurrence; - KPI consultation des régulateurs médias: accord des régulateurs médias; - KPI consultation de la Commission européenne; - KPI l'adoption de la décision définitive: pas de retard. 	<p>Q1 – Q2</p> <p>Q2 – Q3</p> <p>Q3</p> <p>Q3</p> <p>Q4</p> <p>Q4</p>
BUDGET 2014	
Budget de consultance externe.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « La concurrence et les investissements »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.2.2.6. <i>CI/2/2014/06-Modèle de coûts NGN/NGA – Tarification des services de transport Ethernet et du Multicast</i>	Marché télécoms
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Le terme « Next Generation Network » (NGN) renvoie à une nouvelle génération de réseaux de télécommunications à haute capacité, permettant à tous les services (voix, données, vidéo...) d'être envoyés via un seul et même réseau. L'implémentation de ces réseaux a débuté il y a quelques années déjà et est caractérisée par le déploiement de technologies avec une composante fibre optique, comme le VDSL, VDSL2, fibre-to-the-home... Le terme « Next Generation Access » (NGA) fait référence au mode d'implémentation de l'accès à ces réseaux, notamment la manière dont les opérateurs alternatifs y accèdent.</p> <p>Le modèle de coûts NGN/NGA vise à fixer les tarifs des différentes offres de référence de gros de Belgacom. La détermination des tarifs de gros permettra aux opérateurs d'être effectivement concurrentiels, via le réseau de Belgacom, sur les différents marchés sur lesquels portent les tarifs, à savoir les marchés de l'Internet haut débit et de la téléphonie fixe.</p> <p>Il s'agit plus précisément ici des offres de gros pour les services de transport Ethernet sur le marché de l'accès large bande de gros (BROBA et WBA VDSL2) et le partage de la plateforme IPTV de Belgacom (« Wholesale Multicast »).</p> <p>Les tarifs de ces offres de gros sont déterminés à l'aide d'un modèle technico-économique. Ce modèle répertorie les différentes parties du réseau Belgacom, tant en ce qui concerne la partie du réseau assurant la liaison avec le client final (le « réseau d'accès ») que le « réseau cœur » sous-jacent. La valeur économique de chacune de ces parties sera déterminée, après quoi il sera possible de calculer un tarif de location mensuel et quelques autres frais fixes à payer par les opérateurs alternatifs pour pouvoir utiliser le réseau de Belgacom.</p> <p>Ce projet a débuté en 2012 par une préconsultation. Le 4 juillet 2013, l'IBPT a publié le projet de décision concernant la tarification de l'offre « Wholesale Multicast » et du transport Ethernet pour les offres « BROBA » et « WBA VDSL2 ».</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ul style="list-style-type: none"> - KPI Adaptation du projet de décision suite à la consultation; - KPI Consultation des régulateurs médias; - KPI Notification du projet de décision auprès de la Commission Européenne; - KPI Décision définitive; - KPI Entrée en vigueur de la décision définitive. 	<ul style="list-style-type: none"> Q1-Q2 Q1-Q2 Q2 Q2 Q2-Q3
BUDGET 2014	
Budget pour consultance externe.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « La concurrence et les investissements »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.2.2.7. <i>CI/2/2014/07-Modèle de coûts NGN/NGA – Tarification des services d'accès pour le dégroupage et l'accès large bande de gros</i>	Marché télécoms
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Le modèle de coûts NGN/NGA permettra, à l'instar des coûts de transport Ethernet, la détermination des tarifs d'accès (« rental fees ») pour les offres de gros pour le dégroupage de la boucle locale (BRUO) et l'accès large bande de gros (BROBA et WBA VDSL2).</p> <p>Les tarifs de ces offres de gros seront déterminés à l'aide d'un modèle technico-économique. Ce modèle répertorie les différentes parties du réseau Belgacom, tant en ce qui concerne la partie du réseau assurant la liaison avec le client final (le « réseau d'accès ») que le « réseau cœur » sous-jacent. La valeur économique de chacune de ces parties sera déterminée, après quoi il sera possible de calculer un tarif de location mensuel et quelques autres frais fixes à payer par les opérateurs alternatifs pour pouvoir utiliser le réseau de Belgacom.</p> <p>Une attention particulière sera portée aux évolutions récentes du cadre européen, notamment de la nouvelle Recommandation de la Commission sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ul style="list-style-type: none"> - KPI Publication du projet de décision et consultation nationale; - KPI Consultation des régulateurs médias; - KPI Notification du projet de décision auprès de la Commission européenne; - KPI Décision finale; - KPI Entrée en vigueur de la décision définitive. 	<p>Q2</p> <p>Q3</p> <p>Q4</p> <p>Q4</p> <p>Q4</p>
BUDGET 2014	
Budget pour consultance externe.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « Concurrence et Investissements »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.2.2.8. <i>CI/2/2014/08-Décision concernant les offres de référence relatives à l'ouverture du câble</i>	Marché télécoms
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Dans la décision relative à l'analyse du marché des services de radiodiffusion, adoptée le 1er juillet 2011 par la CRC (où siègent tant l'IBPT que les régulateurs des médias), les différents câblo-opérateurs ont été obligés d'ouvrir leur réseau aux opérateurs alternatifs. Concrètement, les câblo-opérateurs ont été obligés de prévoir une offre de revente de la télévision analogique et de l'Internet haut débit, ainsi que de permettre la transmission de signaux TV numériques via leur réseau. Cela permet aux opérateurs alternatifs d'offrir des produits de télévision (tant numérique qu'analogique) et des produits Internet haut débit au client final en passant par le réseau câblé.</p> <p>Concrètement, ces opérateurs doivent développer une offre de référence comprenant les conditions auxquelles les opérateurs alternatifs peuvent utiliser les réseaux câblés respectifs.</p> <p>En 2013, la CRC a effectué les démarches annoncées concernant l'offre de référence pour le câble: consultation du secteur, collaboration avec les régulateurs médias, notification européenne et publication finale de la décision de la CRC le 3 septembre 2013.</p> <p>Depuis le 3 septembre 2013, de nouveaux éléments sont apparus: les offres de référence adaptées s'avèrent ne pas complètement concorder avec la décision de la CRC et Mobistar a demandé officiellement et formellement, fin décembre, l'accès aux réseaux de Telenet et Brutélé, et ce, sur la base des offres de référence publiées. En 2014, l'IBPT veillera donc premièrement à ce que les offres de référence soient correctement adaptées et deuxièmement à ce que l'implémentation des offres de référence se fasse facilement pour toutes les parties concernées.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
Adaptations des offres de référence: <ul style="list-style-type: none"> - Telenet - Coditel - Brutélé Implémentation des offres de référence: <ul style="list-style-type: none"> - Telenet - Brutélé 	Q2 Q2 Q2 Q2 Q2
BUDGET 2014	
Pas de budget externe.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « Concurrence et Investissements »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.2.2.9. <i>CI/2/2014/09-Calcul du WACC</i>	Marché télécoms
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>La régulation des tarifs pour les offres de gros exige le développement de modèles qui comprennent notamment les coûts d'investissements directs. Le cadre réglementaire belge et européen stipule que les tarifs régulés doivent être calculés en tenant compte d'une rémunération équitable du capital investi. C'est pourquoi, tous les trois ans, le WACC (Weighted Average Cost of Capital) est calculé pour les opérateurs fixes et mobiles.</p> <p>L'IBPT souhaite déterminer les taux de rémunération du capital pour la période 2014-2017. La fixation de ce pourcentage se base sur une série de paramètres tels que les taux d'intérêt sans risque en vigueur sur le marché, la prime de risque, le bêta (qui exprime la différence entre le risque de l'entreprise par rapport au risque financier moyen), le ratio entre les ressources propres et externes, le taux d'imposition.</p> <p>L'IBPT appliquera les taux de rémunération du capital pendant plusieurs années (généralement trois ans), afin d'offrir aux opérateurs une certaine visibilité quant à leurs investissements.</p> <p>La révision de la rémunération du capital (WACC) parcourra les étapes suivantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. l'adoption du projet de décision; 2. la consultation du secteur; 3. l'adoption de la décision définitive. 	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ul style="list-style-type: none"> - KPI consultation nationale du projet de décision; - KPI consultation de la Commission européenne; - KPI l'adoption de la décision définitive: pas de retard. 	<p>Q1- Q2</p> <p>Q4</p> <p>Q4</p>
BUDGET 2014	
Budget de consultance externe.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « La concurrence et les investissements »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
<i>2.2.2.10. CI/2/2014/10-Implémentation BROTSOLL/NGLL qualitatif</i>	Marché télécoms
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Suite à l'analyse du marché 6 des lignes louées, Belgacom doit compléter son offre BROTSOLL de sections qui correspondent aux nouvelles obligations imposées dans l'analyse de marché précité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les lignes NGLL ; - les dévis en cas de raccordement d'un nouvel immeuble ; - l'accès aux chambres de visite. <p>Belgacom a livré la proposition d'offre de référence le 20/11/2013. Elle a été soumise à pré-consultation du 28/11/2013 au 18/12/2013. Sur cette base un projet de décision a été élaboré pour consultation nationale.</p> <p>Cette décision rendra opérationnelle l'offre de référence concernant les NGLL qui permettront une concurrence accrue sur le marché business grâce à la possibilité pour les opérateurs alternatifs de développer sur cette base une offre alternative à l'offre de détail Belgacom Explore.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ul style="list-style-type: none"> - KPI Publication du projet de décision et consultation nationale; - KPI Consultation des régulateurs médias; - KPI Notification du projet de décision auprès de la Commission européenne; - KPI Décision finale; - KPI Entrée en vigueur de la décision définitive. 	<p>Q1</p> <p>Q1</p> <p>Q2</p> <p>Q2</p> <p>Q4</p>
BUDGET 2014	
Pas de budget externe.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « La concurrence et les investissements »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.2.2.11. CI/2/2014/11-Implémentation BROTSOLL/NGLL quantitatif	Marché télécoms
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Suite à l'analyse du marché 6 (2007) des lignes louées, Belgacom doit compléter son offre BROTSOLL d'une section NGLL.</p> <p>Les prix seront étroitement liés au prix du transport Ethernet étant donné que les services wholesale bitstream et wholesale NGLL utilisent la même infrastructure. Leur calcul est donc intégré au projet du modèle de coûts NGN/NGA.</p> <p>Belgacom a livré la proposition d'offre de référence le 20/11/2013. Elle a été soumise à pré-consultation du 28/11/2013 au 18/12/2013. Sur cette base un projet de décision a été élaboré pour consultation nationale.</p> <p>Les tarifs résultant du modèle de coûts devront faire l'objet d'une décision distincte de celle du transport Ethernet car l'analyse de marché 6 n'était pas encore définitive lors de la consultation de ce dernier et la partie NGLL n'avait pu y être intégrée.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ul style="list-style-type: none"> - KPI Publication du projet de décision et consultation nationale; - KPI Consultation des régulateurs médias; - KPI Notification du projet de décision auprès de la Commission européenne; - KPI Décision finale; - KPI Entrée en vigueur de la décision définitive. 	<p>Q1-Q2</p> <p>Q2</p> <p>Q2</p> <p>Q2</p> <p>Q4</p>
BUDGET 2014	
Pas de budget externe.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « La concurrence et les investissements »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.2.2.12. <i>CI/2/2014/12-Contrôle des tarifs de gros pour les obligations sur le marché de la radiodiffusion</i>	Marché télécoms
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>La décision de la CRC du 11 décembre 2013 a déterminé les tarifs de gros pour les services d'accès aux réseaux câblés de Brutélé, Coditel, Tecteo et Telenet.</p> <p>Cette décision prévoit la possibilité de revoir périodiquement ces tarifs. Cette révision est susceptible de comprendre les trois aspects suivants:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les montants périodiques à payer aux câblo-opérateurs sont déterminés selon une méthode retail minus, qui consiste à retrancher des coûts non pertinents (minus) du prix de vente pratiqué sur le marché de détail. Les minus peuvent être recalculés de manière à tenir compte de l'évolution des revenus et des coûts évitables. 2. La décision du 11 décembre 2003 prévoit que l'on puisse prendre en compte l'impact de certains services étrangers à la régulation du câble mais fréquemment inclus dans les offres de détail des câblo-opérateurs (tels que la mise à disposition de packs de sécurité, d'un webmail, etc.). La prise en compte de ces services peut également conduire à modifier les minus. 3. La décision du 11 décembre 2003 impose enfin aux câblo-opérateurs de communiquer à l'IBPT un relevé des coûts effectivement supportés pour mettre en œuvre leurs obligations. Ce relevé des coûts devra faire l'objet d'une attestation par un réviseur d'entreprise agréé. L'IBPT pourra ensuite évaluer s'il est justifié ou non de modifier les montants que les câblo-opérateurs ont pu percevoir au titre de contribution aux coûts de mise en œuvre de leurs obligations. 	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ul style="list-style-type: none"> - KPI Collecte auprès des opérateurs des données pertinentes en vue d'une possible révision des minus; - KPI Adaptation du modèle de coûts sur la base des données collectées; - KPI Rédaction d'un projet de décision; - KPI Consultation nationale. 	<p>Q2</p> <p>Q2</p> <p>Q3</p> <p>Q4</p>
BUDGET 2014	
Budget de consultance externe.	

PRIORITÉ STRATEGIQUE	
Axe stratégique « Concurrence et investissements »	
NOM DE L'OBJECTIF OPERATIONNEL	SERVICE
2.2.2.13. CI/2/2014/13- Bilan après 3 années de l'ouverture du marché à la concurrence	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLEFS DE SUCCES (ICS)	
<p>La directive européenne 2008/6/EC confie au régulateur national la tâche d'assurer le respect des obligations découlant de la directive. En particulier, l'IBPT a pour mission la surveillance et la réglementation du marché et ce afin d'assurer la fourniture du service universel. L'Institut est également chargé d'assurer une équité concurrentielle dans le secteur postal.</p> <p>Depuis le 1^{er} janvier 2011, le marché postal belge est totalement ouvert à la concurrence, aucun service postal n'étant plus réservé à bpost. Après 3 ans de libéralisation postale, l'IBPT souhaite dresser un premier bilan de cette ouverture à la concurrence.</p> <p>En 2012, l'ERGP (European Regulators Group for Postal Services, groupe rassemblant les régulateurs postaux de l'Union Européenne) a établi un rapport sur la méthodologie et les indicateurs nécessaires pour mesurer les développements du marché du point de vue de la qualité de service, des conditions sociales, de l'emploi, des changements technologiques, du cadre réglementaire et au niveau économique, et ce, suite à la libéralisation totale des marchés postaux européens.</p> <p>En vue d'établir le bilan de l'ouverture du marché après trois années, l'IBPT compte recueillir les informations nécessaires auprès des opérateurs postaux présent sur le marché belge. Les données statistiques sont à classer en 7 grandes catégories d'indicateurs, à savoir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - les résultats du marché, - la structure du marché, - les revenus et volumes, - les points d'accès, - la satisfaction des consommateurs, - l'emploi, - les investissements. <p>Certaines de ces données sont déjà recueillies annuellement et publiées par l'IBPT au travers d'observatoires postaux et d'enquêtes de satisfaction qui seront donc des outils précieux pour la rédaction d'un bilan global de la libéralisation.</p> <p>En plus d'une analyse économique et qualitative de l'évolution de l'environnement concurrentiel du secteur postal au cours de ces trois dernières années, l'IBPT proposera éventuellement une modification du cadre réglementaire afin de coller au mieux avec les réalités d'un environnement plus ouvert que par le passé ainsi qu'avec les objectifs posés par la directive européenne.</p>	

Les résultats de cette étude pourront également être utilisés pour préparer la position de la Belgique lors des débats qui auront lieu en 2015 à propos d'une éventuelle révision de la troisième directive postale.

INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI'S)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Publication d'un document statistique analysant pendant les années 2011 à 2013 différents indicateurs liés à l'évolution du marché postal. 2. Eventuellement, publication d'un avis de l'IBPT quant aux mesures à prendre afin d'assurer une meilleure équité concurrentielle dans le secteur postal. 	<p>Q3</p> <p>Q4</p>
BUDGET 2014	
Budget pour consultance externe.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « La concurrence et les investissements »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.2.2.14. CI/5/2014/01-Amélioration et suivi des processus opérationnels	Marché télécoms
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Conformément aux autres mesures développées dans l'analyse de marché de l'Internet à large bande (décision CRC du 1er juillet 2011) en matière d'excellence opérationnelle et d'efficacité des processus opérationnels de gros, l'IBPT effectuera un suivi de l'efficacité des processus opérationnels que Belgacom utilise pour fournir des services de gros aux opérateurs alternatifs sur les marchés de l'Internet à large bande.</p> <p>Conformément à la décision CRC du 1^{er} juillet 2011 de marché de l'Internet à large bande, l'IBPT remédiera de la façon la plus adéquate et proportionnée aux problèmes constatés en matière de processus opérationnels. C'est essentiel pour assurer le bon fonctionnement des différents services de gros proposés par Belgacom. En effet, sans processus efficace, les opérateurs alternatifs ne peuvent pas utiliser ces services de gros afin de fournir un service de qualité à l'utilisateur final et ne peuvent, par conséquent, pas se montrer suffisamment concurrentiels. Pour stimuler la compétitivité sur les différents marchés pertinents, il est donc nécessaire que les opérateurs alternatifs puissent disposer de processus efficaces pour acheter des services de gros chez Belgacom.</p> <p>De façon symétrique, les problèmes opérationnels rencontrés par Belgacom dans la mise en œuvre des processus par les opérateurs alternatifs seront également analysés. Pour l'analyse et la résolution des problèmes opérationnels, les groupes de travail, au sein desquels l'expertise opérationnelle des opérateurs et de l'IBPT est mise à profit, seront maintenus autant que possible.</p> <p>Plus spécifiquement, les aspects opérationnels suivants seront examinés par l'IBPT et/ou dans le groupe de travail:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le taux de Wrongful Repair; 2. Le taux de Customer Absent; 3. Guidelines et clarifications sur le calcul pratique des KPIs et compensations afférents aux SLAs prévus dans les offres de référence. 4. Le processus d'escalation; 5. Les problèmes liés au changement d'opérateur, et notamment le problème de l'identification des lignes; 6. Le non-respect par les opérateurs alternatifs des processus opérationnels tels que définis. <p>Au besoin, d'autres sujets pourront encore être ajoutés.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ul style="list-style-type: none"> - KPI Chaque groupe de travail se réunira environ une fois par mois et sera encadré par l'IBPT. Lors de ces réunions, tant les problèmes opérationnels, l'implémentation des solutions que leur suivi seront abordés. - KPI En appliquant la méthode précitée, l'IBPT s'efforcera d'arriver à un consensus entre tous les opérateurs afin de résoudre les problèmes en matière de processus opérationnels. 	Q1 à Q4
BUDGET 2014	
Pas de budget externe.	

2.3 « La fiabilité » - Assurer un environnement numérique fiable et de qualité

L'axe stratégique « La fiabilité » est subdivisé en 4 priorités stratégiques:

1. Améliorer la transparence quant à la qualité des réseaux
2. Renforcer la fiabilité des réseaux
3. Conservation des données et interception légale
4. Réseaux et services de première nécessité

Les fiches contenant les objectifs opérationnels qui contribuent à la réalisation des priorités stratégiques de cet axe stratégique sont reprises ci-dessous.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « La fiabilité »	
2.3.1 Améliorer la transparence quant à la qualité des réseaux	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.3.1.1. <i>B-F/1/2014/01-Améliorer la transparence quant à la qualité des réseaux</i>	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Cet objectif opérationnel doit garantir une plus grande transparence quant à la qualité des réseaux.</p> <p>L'IBPT va cartographier les différentes couvertures de réseau (fixe, câble, mobile) des différents opérateurs (Belgacom, Telenet, Numericable, Voo, Mobistar, BASE) ainsi que les différentes vitesses (plus précisément les vitesses de téléchargement théoriques) qui sont atteintes via ces réseaux.</p> <p>L'objectif est double:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le consommateur sera en mesure de comparer les différentes couvertures/les différents débits des différents opérateurs via le site Internet de l'IBPT. 2. Sur la base des informations collectées, l'IBPT sera en mesure d'offrir un support au SPF Économie et à la Commission européenne qui souhaitent définir les zones blanches dans le cadre de l'Agenda numérique. <p>La réalisation de ces objectifs dépend de différents indicateurs clés de succès, tels que la bonne collaboration du secteur et la disponibilité des données auprès des opérateurs.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ul style="list-style-type: none"> - KPI: obtention d'un consensus avec le secteur quant au format auquel les données doivent être fournies par les opérateurs (par exemple, fixation des paramètres de comparaison des débits de téléchargement); - KPI: obtention d'un consensus avec le secteur quant à l'interface + obtention des licences nécessaires pour la publication des cartes; - KPI: obtention dans les délais des données fournies par les opérateurs et traitement correct de celles-ci en cartes; - KPI: publication des cartes sur le site Internet de l'IBPT. 	<p>Q1, Q2 (2014)</p> <p>Q1, Q2 (2014)</p> <p>Q3, Q4 (2014)</p> <p>Q4 (2014); Q1 (2015)</p>
BUDGET 2014	
<ul style="list-style-type: none"> - Obtention des licences SIG; - Vu la charge de travail que représente ce projet, il peut être fait appel au cours du projet à un consultant, si nécessaire. 	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « La fiabilité »	
2.3.2 Renforcer la fiabilité des réseaux	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.3.2.1. B-F/2/2014/01-Notification des incidents de sécurité	NetSec
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>L'article 114/1, § 2, de la LCE oblige les entreprises fournissant des réseaux publics de communications électroniques ou des services de communications électroniques accessibles au public à notifier sans délai à l'Institut toute atteinte à la sécurité ou perte d'intégrité ayant eu un impact significatif sur le fonctionnement des réseaux ou des services. Grâce à ces notifications, l'IBPT est à même d'être informé des problèmes rencontrés et d'apporter au secteur un retour d'expérience. Ces notifications offrent également l'opportunité à l'IBPT d'affiner les mesures de sécurité qui doivent être absolument prises.</p> <p>À cette fin, un projet de décision² a été rédigé et présenté au secteur en 2013. Ce projet deviendra effectif après l'autorisation du Ministre³. La publication d'un tel document clarifiera la notion d'impact significatif et aidera ainsi le secteur à identifier quand et comment un incident de sécurité doit être notifié.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ul style="list-style-type: none"> - KPI Publication d'une décision fixant les hypothèses dans lesquelles les opérateurs doivent notifier à l'IBPT un incident de sécurité et les modalités de cette notification - KPI Développement de moyens sécurisés pour permettre les notifications et évaluation de ces derniers par le secteur - KPI Mise en place effective de ces moyens 	<p>La date de publication est conditionnée à la date de réception de la réponse du Ministre et de la teneur de cette dernière.</p> <p>Q3-Q4 Q4</p>
BUDGET 2014	
Pas de budget externe.	

² « Projet de décision du Conseil de l'IBPT fixant les hypothèses dans lesquelles les opérateurs doivent notifier à l'IBPT un incident de sécurité et les modalités de cette notification. »

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « La fiabilité »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.3.2.2. <i>B-F/2/2014/02- Notification des risques de sécurité</i>	NetSec
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>L'article 114/1, §1er de la LCE prévoit que les entreprises fournissant un service de communications électroniques accessible au public informent les abonnés et l'Institut lorsqu'il existe un risque particulier d'atteinte à la sécurité.</p> <p>L'IBPT s'est fixé comme objectif une mise en place efficace de cette disposition. Il s'agit d'abord de clarifier cette notion de risque en apportant au secteur une même grille de lecture et de limiter ainsi toute interprétation. Ensuite, l'IBPT veut offrir au secteur des moyens sécurisés pour permettre cette notification.</p> <p>Le secteur sera consulté à cet effet de manière étendue en vue d'atteindre un maximum de consensus.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ul style="list-style-type: none"> - KPI Développement de moyens sécurisés pour permettre les notifications et évaluation de ces derniers par le secteur - KPI Mise en place effective de ces moyens - KPI Publication de recommandations sur la notion de risque particulier d'atteinte à la sécurité après consultation du secteur 	<p>Q3-Q4</p> <p>Q4</p> <p>Q4 - 2015</p>
BUDGET 2014	
Pas de budget externe.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « La fiabilité »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.3.2.3. <i>B-F/2/2014/03- Fixation et description des mesures minimales nécessaires de sécurité</i>	NetSec
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>L'article 114 de la LCE oblige les entreprises fournissant des réseaux et services de communications électroniques publics à prendre des mesures d'ordre technique et organisationnel pour garantir la sécurité desdits réseaux et services ainsi que les données à caractère personnel qui sont traitées dans le cadre de ces services et réseaux.</p> <p>L'IBPT a l'intention de spécifier un socle minimal de mesures à respecter par ces entreprises en vue d'assurer une exécution harmonisée et efficiente de cet article de la LCE. À cette fin, les entreprises concernées seront étroitement associées à cet exercice.</p> <p>L'IBPT examinera également l'instrument juridique le plus approprié pour atteindre l'objectif visé (arrêté royal, instructions contraignantes, communication, recommandation et/ou code de conduite).</p> <p>Le premier objectif est de définir un socle minimal à adopter par l'ensemble du secteur.</p> <p>Le second objectif est d'accompagner le secteur dans la mise en place de ce socle minimal, tout en partageant leçons et expériences qui en ont été tirées.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ul style="list-style-type: none"> - KPI Enquête par questionnaire auprès du secteur en vue de dresser un premier bilan; - KPI Formalisation des conclusions de l'IBPT en matière de mesures minimales de sécurité et consultation du secteur; - KPI Publication de ces conclusions et accompagnement du secteur dans le suivi. 	<p>Q1-Q2</p> <p>Q2</p> <p>Q3-Q4</p>
BUDGET 2014	
Pas de budget externe.	

PRIORITÉ STRATEGIQUE	
Axe stratégique « Fiabilité »	
NOM DE L'OBJECTIF OPERATIONNEL	SERVICE
2.3.2.4. B-F/2/2014/04 - Contrôle des prestataires de services postaux	Marché Postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLEFS DE SUCCES (ICS)	
<p>L'IBPT est tenu de contrôler le respect par les prestataires de services postaux des obligations qui leur incombent notamment :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'obligation de mettre en place au niveau interne une procédure de traitement des réclamations des utilisateurs ; 2. L'obligation d'informer les utilisateurs de services postaux de la possibilité de recours auprès du service de médiation pour le secteur postal ; 3. L'obligation de rendre identifiable par la population les personnes chargées de la distribution des envois postaux et de veiller à ce que les envois postaux soient revêtus d'un signe distinctif permettant de déterminer le prestataire de services ayant traité l'envoi ; 4. L'interdiction de transporter et de distribuer des envois qui porteraient extérieurement des inscriptions contraires à l'ordre public et aux bonnes mœurs. <p>L'IBPT a identifié ± 1 500 entreprises susceptibles de fournir des services postaux en Belgique. De manière aléatoire, tout en respectant des critères régionaux, l'IBPT a invité, fin 2013, 47 entreprises extraites de cette liste à répondre par écrit à des questions portant sur leurs activités postales. L'examen attentif des réponses qui y auront été apportées permettront à l'IBPT de déterminer si les entreprises en question exercent bien une activité postale et le cas échéant, si celle-ci est exercée dans le respect de la réglementation postale.</p> <p>Ces opérations de contrôle menées en 2013 feront l'objet d'un rapport en 2014. La collaboration du Service de médiation, du Comité consultatif pour les services postaux ainsi de l'ensemble du secteur postal est nécessaire afin de permettre à l'IBPT de mener à bien ce projet.</p> <p>Le contrôle des prestataires de service postaux trouve sa base légale à l'article 148bis§4 de la Loi postale.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI'S)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
Publication d'un rapport concernant les contrôles de 2013.	Q3
BUDGET 2014	
Pas de budget externe nécessaire.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « La fiabilité »	
2.3.3 Conservation des données et interception légale	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.3.3.1. <i>B-F/4/2014/01-Contribution à la réalisation du système eCall belge</i>	Services d'urgence
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>La « Loi-cadre STI » belge du 17 août 2013 transpose, avec son arrêté d'exécution, la directive européenne 2010/40/UE concernant le cadre pour le déploiement de systèmes de transport intelligents dans le droit belge, y compris le système eCall paneuropéen.</p> <p>L'eCall, les appels d'urgence ou les appels à l'aide depuis un véhicule via des systèmes intégrés, nécessitent un certain nombre d'adaptations techniques aux réseaux de communications électroniques mobiles, ainsi que les centrales de gestion pour les appels d'urgence qui doivent pouvoir traiter ces eCalls. Pour la Belgique, il a été choisi de ne pas directement acheminer l'eCall vers les services d'urgence, mais de les filtrer pour transmettre les véritables appels d'urgence vers les services d'urgence, du fait du nombre élevé de faux positifs qui sont générés et pour permettre également des applications et des appels qui ne nécessitent pas forcément l'intervention des services d'urgence (appel aux services d'assistance automobiles....).</p> <p>La réglementation concernant les conditions de qualité de ces centrales de filtrage relève des compétences du SPF Intérieur. La tâche des opérateurs mobiles concernant l'eCall est d'identifier les eCalls (à l'aide d'un 'eCall discriminator') et de les diriger vers les centrales de filtrage indiquées par les instances publiques.</p> <p>L'e-Call est un service qui peut être précurseur des applications de type Internet of things dont on attend beaucoup comme application disruptive qui pourrait amener à nouveau l'Europe à la pointe des communications électroniques. Le système qui est intégré dans les véhicules et la manière dont il fonctionnera constituent les fondements de l'eCall. Une fois que l'Europe aura déterminé de quelle manière le système intégré aux véhicules fonctionnera, la manière dont les opérateurs, la centrale de filtrage et les services d'urgence achemineront l'eCall pourra également être fixée.</p> <p>ICS1: standardisation effective de l'implémentation de l'e-Call dans les véhicules de série. ICS2: Standardisation effective du filtrage par le SPF Intérieur.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ul style="list-style-type: none"> - KPI Concertation avec le SPF Mobilité, le SPF Intérieur et les services d'urgence, si nécessaire avec les opérateurs et les exploitants des centrales de filtrage; - KPI Suivi des travaux de la Commission européenne (« Expert Group on Emergency Access ») et de l'ETSI; - KPI Établissement de la réglementation pour l'eCall en ce qui concerne les communications électroniques. 	<p>Q2, Q3, Q4</p> <p>selon la CE</p> <p>Q2, Q3, Q4 (selon la CE)</p>
BUDGET 2014	
Pas de budget externe.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « La fiabilité »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.3.3.2. <i>B-F/4/2014/02-Amélioration de la fiabilité et de la disponibilité des données d'identification et de localisation</i>	Services d'urgence
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Les services d'urgence constatent que les données de localisation fournies lors d'appels d'urgence ne sont pas toujours fiables ou disponibles, et cela vaut tant pour les services de communications électroniques en position déterminée qu'en position non déterminée. Il doit être souligné que dans le cadre réglementaire belge, l'identification d'un appelant comprend sa localisation au moment de son appel.</p> <p>La manière dont les services d'urgence peuvent accéder aux données d'identification varie. De plus, la fréquence à laquelle et la manière dont les fournisseurs de services adaptent les données d'identification de leurs utilisateurs finals en cas de modifications varient fortement. Pour ce qui est services fixes, la localisation de l'appelant correspond à l'adresse d'installation du point de raccordement au réseau. Pour les services mobiles, la solution « LBS » a été élaborée pour les données de localisation.</p> <p>Pour les services nomades, à mi-chemin entre les appels fixes et mobiles, la situation n'est pas stable et tient au statut particulier de cette technologie qui repose souvent sur la VoIP. Dans le cas des « corporate networks », le recours à cette technologie, très flexible pour organiser les lieux de travail, a pour conséquence qu'un appel d'urgence émis depuis un tel site ne renseigne que le numéro général, de sorte que l'appel peut être routé vers une centrale d'urgence d'une province qui n'a rien à voir avec le lieu d'où émane l'appel. Les entreprises mettent aussi à disposition interne de leurs employés des numéros d'urgence qui leur sont propres et qui peuvent pallier en partie ce souci mais qui n'est pas la panacée en cas d'entreprises multisites avec des agences très petites et délocalisées pour lesquelles un appel via le numéro d'urgence interne représentera plus une perte de temps puisqu'au final, ce seront les services d'urgence normaux qui devront être envoyés sur place</p> <p>ICS1: retour d'expérience des sociétés et entreprises sur leurs besoins et leur organisation (via Beltug) ICS2: livrable de la Commission Européenne en rapport avec l'initiative reprise ci-dessus.</p> <p>Pour la téléphonie fixe les solutions existantes seront améliorées et élargies (comme par exemple le système EMR exploité par Belgacom). La faisabilité de l'option de dresser une liste de personnes de contact auprès des opérateurs pour les appels d'urgence, comme moyen d'escalation en cas de difficultés lors de l'identification ou de localisation d'appel d'urgence sera analysée. Un système semblable à celui développé pour la Coördination Cellules Justice qui donne satisfaction aux instances judiciaires et aux opérateurs, sera mis en pratique.</p>	

INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ul style="list-style-type: none"> - KPI Concertation avec les services d'urgence et les fournisseurs de services belges quant à la fourniture des données d'identification et consultation des opérateurs de télécommunications spécialisées dans la fourniture de services vocaux aux entreprises (Belgacom, Orange Business Services, Colt, BT, Verizon) - KPI Concertation spécifique avec les services d'urgence et les fournisseurs de services belges quant à la fourniture des données d'identification pour les « corporate networks »; - KPI Concertation, si nécessaire, avec le SPF Travail relative aux « corporate networks »; - KPI Suivi des travaux de la Commission européenne; - KPI Suivi des travaux du European Communications Committee, Workgroup on Networks and Numbering, Project Team on Emergency Services; Accuracy and Reliability of Caller Location Data for Emergency Calls (ECC NaN PT ES); - KPI présentation de la réglementation spécifique pour la fiabilité et la disponibilité des données d'identification; - KPI vérification de la nécessité ou non d'une réglementation spécifique pour les « corporate networks », et présentation de celle-ci si c'est le cas. - Analyse de la faisabilité de dresser une liste de personnes de contact auprès des opérateurs pour les appels d'urgence, comme moyen d'escalation en cas de difficultés lors de l'identification ou de localisation d'appel d'urgence. 	<p>Q1, Q2, Q3, Q4</p> <p>Q3, Q4</p> <p>Q2, Q3 afhankelijk EC</p> <p>Q2, Q3</p> <p>Q3, Q4</p> <p>Q3, Q4</p> <p>Q3, Q4</p>
BUDGET 2014	
Pas de budget externe.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « La fiabilité »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.3.3.3. <i>B-F/4/2014/03-Localisation des utilisateurs de services nomades</i>	Services d'urgence
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Du fait de l'augmentation du recours à la technologie IP pour la fourniture de services de communications électroniques en position non déterminée, les services d'urgence sont confrontés au manque de données de localisation ou à la fourniture de données erronées lors d'appels d'urgence.</p> <p>Une solution doit être implémentée par les fournisseurs de tels services afin de garantir aux utilisateurs finals qui appellent les services d'urgence que les services d'urgence peuvent effectivement envoyer de l'aide sur place.</p> <p>Une certaine tolérance en la matière a eu cours pour ne pas pénaliser le développement de nouvelles technologies comme la voix sur IP par des obligations contraignantes qui auraient pu avoir pour effet de décourager l'innovation. La Commission européenne a donné une mission de standardisation à ETSI afin de pouvoir élaborer une solution spécifique à cette problématique. De plus, les constructeurs travaillent également à des solutions.</p> <p>La disponibilité d'un standard (ETSI ou OSI) constitue également un ICS ainsi que la disponibilité de solutions commerciales pour la problématique de la localisation des services nomades.</p> <p>L'IBPT suit attentivement les développements concernant les services nomades. Des éventuelles solutions seront évaluées sur base de leur faisabilité technique et économique. Le secteur sera consulté avant qu'une solution ne soit proposée au marché belge.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ul style="list-style-type: none"> - KPI Concertation avec les acteurs belges, les opérateurs et les services d'urgence; - KPI Suivi des travaux de la Commission européenne (« Expert Group on Emergency Access ») et de l'ETSI; - KPI Suivi des travaux du European Communications Committee, Workgroup on Networks and Numbering, Project Team on Emergency Services; Accuracy and Reliability of Caller Location Data for Emergency Calls (ECC NaN PT ES). 	<p>Q2, Q4</p> <p>Q1, Q2, Q3, Q4</p> <p>Q1, Q2, Q3, Q4</p>
BUDGET 2014	
Pas de budget externe.	

2.4 « L'information » - Contribuer au renforcement de l'information des consommateurs

L'axe stratégique « L'information » est subdivisé en 3 priorités stratégiques:

1. Informer les consommateurs;
2. Aider les consommateurs;
3. Protéger les consommateurs.

Les fiches contenant les objectifs opérationnels qui contribuent à la réalisation des priorités stratégiques de cet axe stratégique sont reprises ci-dessous.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « L'information »	
2.4.1 Informer les consommateurs	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.4.1.1. I/1/2014/01-Comparaison tarifaire nationale	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>En juin 2013, L'IBPT a publié une comparaison tarifaire nationale du coût mensuel moyen d'un certain nombre de services de communications électroniques sur la base de profils de consommation types. Pour chacun des vingt profils de consommation définis par l'IBPT, le graphique correspondant compare le plan tarifaire le moins cher de quinze opérateurs ou fournisseurs de services. Les résultats présentés reflètent la situation du marché au moment de la « photographie » à une date précise sur la base des plans tarifaires activés dans le simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be.</p> <p>L'objectif de l'exercice est d'améliorer la lisibilité, la compréhension et la comparaison des offres de télécommunications disponibles sur le marché résidentiel pour des profils donnés pour un large public et donc d'améliorer la transparence globale du marché.</p> <p>L'IBPT effectuera au moins une comparaison nationale de ce type en 2014.</p> <p>ICS: travail de qualité des opérateurs lorsqu'ils entrent leurs plans tarifaires dans le comparateur et fonctionnement adéquat du comparateur tarifaire.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ul style="list-style-type: none"> - KPI Au moins une ou deux comparaisons effectuées en 2014; - KPI L'IBPT communique sur les évolutions du marché entre deux comparaisons; - KPI L'exercice reçoit une attention politique et médiatique. 	Le timing n'est pas indiqué à l'avance pour ce projet.
BUDGET 2014	
Pas de budget externe.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « L'information »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
<i>2.4.1.2. 1/1/2014/02-Étude comparative des prix en Belgique et dans ses pays voisins concernant les produits télécoms pour la clientèle non résidentielle</i>	Marché télécoms
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Cette étude examine la manière dont les prix des plans tarifaires belges se situent par rapport à ceux des pays voisins de la Belgique en ce qui concerne les produits télécoms pour les utilisateurs non résidentiels, avec une attention particulière pour les petites et moyennes entreprises. Cette mission a été confiée à un consultant externe, à qui il a été demandé de débiter le travail le 20 janvier 2014.</p> <p>Le consultant fournira à l'IBPT:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Un rapport intermédiaire, décrivant en détail la méthodologie, dans un délai de 60 jours calendrier. Il est prévu que le secteur (les principaux opérateurs belges) soit consulté pour déterminer les profils des utilisateurs en fonction du contexte belge; 2. Une première version provisoire du rapport définitif, dans un délai de 80 jours calendrier; 3. Le rapport définitif, dans un délai de 130 jours calendrier. <p>La réalisation de ces résultats dépend de différents indicateurs clés de succès, comme l'implication du secteur et d'autres parties prenantes (comme BELTUG), l'exécution qualitative dans les délais du travail par le consultant extérieur, etc.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ul style="list-style-type: none"> - KPI remise du rapport intermédiaire; - KPI remise de la première version provisoire du rapport final; - KPI remise du rapport définitif et approbation de ce dernier par le Conseil; - KPI publication du rapport en néerlandais, français et anglais. 	<p>Q1-Q2</p> <p>Q2</p> <p>Q2</p> <p>Q3</p>
BUDGET 2014	
Budget extérieur nécessaire: le marché a été attribué.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « L'information »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
<i>2.4.1.3. 1/1/2014/03-Étude comparative des prix en Belgique et dans ses pays voisins concernant les produits télécoms pour la clientèle résidentielle</i>	Marché télécoms
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>L'IBPT a effectué une étude en 2012 sur les prix des produits télécoms en Belgique, en comparaison avec ses pays voisins, à la demande de M. Johan Vande Lanotte, Vice-Premier Ministre. L'objectif de cette étude était de comparer le niveau des produits de télécommunications sur le marché belge à celui pratiqué pour des produits similaires dans les pays voisins. L'IBPT effectuera cette étude annuellement afin de poursuivre le monitoring de l'évolution des prix.</p> <p>Le service Marché télécoms fournit en 2014 une 3e étude de prix internationale qui compare les prix des produits télécoms en Belgique avec la situation dans les pays voisins. Il sera également accordé autant d'attention que possible aux aspects qualitatifs des produits télécoms.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ul style="list-style-type: none"> - KPI création d'une base données reprenant les tarifs pour les produits télécoms en Belgique et dans les pays voisins; - KPI calcul du prix des produits télécoms à l'aide de profils; - KPI publication de l'étude. 	<p>Q3 Q3 Q4</p>
BUDGET 2014	
Pas de budget externe.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « L'information »	
2.4.2 Aider les consommateurs	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.4.2.1. 1/2/2014/01-Compareur tarifaire	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Le simulateur tarifaire est un outil informatique qui permet aux consommateurs de comparer les tarifs des différents services et opérateurs de communications électroniques afin de déterminer l'offre qui correspond le mieux à leur utilisation. Il contribue à la transparence sur le marché. Le simulateur compte actuellement, pour l'ensemble de ses quatre modules (fixe, mobile, Internet, packs) plus de 420 plans tarifaires actifs.</p> <p>Opérationnel depuis 2009, le simulateur a été développé et est maintenu par un consultant; il fait en permanence l'objet d'une série de vérifications et d'améliorations pour augmenter la fiabilité des résultats fournis, la convivialité d'utilisation et la conformité avec les développements constatés sur le marché. Les opérateurs doivent encoder leurs plans tarifaires qui sont validés par l'IBPT avant publication sur le site.</p> <p>Afin d'améliorer encore les performances du simulateur tarifaire, l'IBPT entend organiser en 2014 une consultation nationale concernant les problèmes actuels et les améliorations qui doivent être apportées au simulateur. Il déterminera ensuite les adaptations à apporter et, le cas échéant, chargera son consultant de procéder à ces modifications.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ul style="list-style-type: none"> - KPI Consultation sur les améliorations à apporter; - KPI Examen des résultats et détermination des modifications, le cas échéant après une nouvelle demande d'information adressée au secteur; - KPI Modifications apportées par le consultant. 	<p>Q1 Q2 et Q3 Q4</p>
BUDGET 2014	
Budget externe pour maintenance et consultance.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « L'information »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
<i>2.4.2.2. 1/2/2014/02-Faciliter le changement d'opérateur ou de fournisseur de services fixes : téléphone, Internet et/ou télévision (Projet « Easy Switch »)</i>	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Le changement d'opérateur fixe (donnant accès aux services de téléphone, Internet et/ou télévision) est par nature plus difficile que le changement d'opérateur mobile. Le projet « Easy Switch » mis en place par l'IBPT a pour objectif de fluidifier ce processus autant que possible. Pour ce faire, l'IBPT entend analyser en détail les processus actuellement en place, proposer des mesures concrètes aux opérateurs, collaborer avec eux afin de simplifier et de rendre linéaires les processus opérationnels et renforcer l'information à l'attention des consommateurs.</p> <p>Le projet « Easy switch » a également pour objectif d'assurer au consommateur un processus de changement d'opérateur fixe simple et efficace.</p> <p>Le processus de changement d'opérateur est un processus fondamental dans la mise en œuvre d'un marché concurrentiel. Tout obstacle à ce niveau risque d'altérer la liberté de choix des consommateurs belges. C'est pourquoi l'IBPT estime qu'une analyse approfondie des mécanismes sous-jacents au changement d'opérateurs doit être réalisée.</p> <p>Ce projet s'inscrit dans un vaste travail d'investigations et de l'application des résultats de ces investigations. Il sera dès lors décomposé en deux phases majeures.</p> <p>La première phase « Easy Switch Phase 1 », qui constitue l'objet du présent projet, visera les objectifs suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> - définir le champ d'application du projet; - évaluer le cadre actuellement applicable (processus mis en œuvre, cadre légal/obligations, scénarios de migration...); - identifier et quantifier les menaces (obstacles) et opportunités (incitants) au changement d'opérateur; - identifier les solutions envisageables permettant de répondre aux menaces et opportunités identifiées. <p>À l'issue de cette première phase, l'IBPT sera en mesure d'établir un rapport reprenant une liste des options qu'il envisage de prendre ou de proposer aux instances compétentes. L'évaluation approfondie et la mise en œuvre de ces solutions feront l'objet, dans une seconde phase, de projets indépendants.</p> <p>La mise en œuvre de cette première phase du projet « Easy Switch » sera réalisée par une équipe pluridisciplinaire constituée de juristes, d'économistes, d'ingénieurs et de conseillers ayant une expérience particulière des consommateurs. Cette équipe est issue de deux services de l'IBPT, le service Consommateurs et le pôle Télécom & Média.</p> <p>En tant que régulateur, l'IBPT se place également en leader naturel pour ce vaste défi. En effet, par les mesures qu'il impose aux opérateurs, par l'expertise dont il dispose en son sein et par les informations auxquelles il a accès (données relatives au marché, plaintes de consommateurs...), l'IBPT dispose de l'ensemble des éléments nécessaires pour mener à bien ce projet de façon neutre et objective.</p>	

INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ul style="list-style-type: none"> - KPI Description et quantification des problèmes; - KPI Description des options susceptibles de résoudre les difficultés; - KPI Concertation avec les opérateurs; - KPI Élaboration des instruments susceptibles de fluidifier les processus; - KPI Consultation publique; - KPI Finalisation et publication d'un rapport sur les mesures proposées. 	<p>Q1-Q2 Q2 Q2 Q3 Q3 Q4</p>
BUDGET 2014	
Pas de budget externe.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « L'information »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
<i>2.4.2.3. 1/2/2014/03-Enquête sur la perception du fonctionnement du marché</i>	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Comme en 2012 et en 2013, l'IBPT confiera à l'UCL une enquête grand public sur la perception que les utilisateurs ont du fonctionnement du marché des communications électroniques. Cette enquête menée auprès d'un échantillon représentatif de plus de 1 400 personnes permet de tenter de comprendre les comportements des utilisateurs sur le marché, de constater les éventuelles évolutions ainsi que l'impact des nouvelles mesures législatives introduites en juillet 2012 dans la loi du 13 juin 2005 sur les communications électroniques ainsi que des diverses actions ciblées mises en œuvre par l'IBPT (fiches standardisées, alertes gratuites envoyées aux clients, mesure de la vitesse réelle des connexions, nouveau site Internet, informations communiquées aux clients concernant le profil moyen de consommation, etc.).</p> <p>Les résultats des trois ans d'enquête seront comparés afin notamment de souligner les évolutions et d'estimer l'impact des modifications législatives de 2012.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ul style="list-style-type: none"> - KPI Finalisation de l'enquête 2014; - KPI Information à la presse; - KPI Évaluation des évolutions et de l'impact des décisions de l'IBPT. 	<p>Q2-Q3</p> <p>Q2-Q3</p> <p>Q3</p>
BUDGET 2014	
Budget pour consultance externe.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « L'information »	
2.4.3 Protéger les consommateurs	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.4.3.1. 1/3/2014/01-Contrôle de l'application de la législation	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>L'IBPT entend mener un monitoring et une série de contrôles sur le respect de la législation par les opérateurs de communications électroniques et notamment sur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. le respect des obligations faites aux opérateurs de mentionner des informations relatives à la résiliation de contrat, à l'accès aux services d'urgence, à l'indemnisation et au remboursement; 2. le respect des mesures en faveur des handicapés (mention sur le site web et accessibilité adaptée des informations); 3. le respect des obligations des articles 122 et 123 de la loi en matière de suppression ou anonymisation des données de trafic et de localisation. <p>Les contrôles annoncés dans le cadre du présent plan opérationnel n'excluent en aucun cas la possibilité pour l'IBPT de mener d'autres contrôles.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
- KPI Publication d'une communication sur les résultats et/ou initiation de procédures d'infraction	Q3
- KPI Publication d'une communication de l'IBPT suite à l'analyse de l'accessibilité par un consultant extérieur spécialisé	Q3
- KPI Envoi d'un questionnaire aux opérateurs et analyse des réponses.	Q2-Q3
BUDGET 2014	
Un budget externe est prévu pour un consultant pour la partie consacrée aux personnes handicapées.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « L'information »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.4.3.2. 1/3/2014/02-Contrôle de la consommation: message d'information pour les numéros 070	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Les numéros 070 sont des numéros surtaxés mais ils ne sont actuellement pas soumis aux mêmes obligations d'information sur le prix que les numéros de type « 0900 »; les dispositions qui permettent le blocage gratuit de certains numéros ne leur sont pas applicables, ni celles qui imposent de couper une communication vers les autres numéros surtaxés après dix minutes afin d'éviter les factures trop élevées.</p> <p>L'IBPT envisage d'imposer la diffusion d'un message d'information sur le coût de l'appel lorsqu'un consommateur compose un numéro 070 afin d'améliorer la transparence par rapport aux coûts de ces appels.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ul style="list-style-type: none"> - Publication d'un projet de décision de l'IBPT; - Consultation publique; - Finalisation de la décision en fonction des résultats de la consultation. 	<p>Q2</p> <p>Q3</p> <p>Q4</p>
BUDGET 2014	
Pas de budget externe.	

2.5 « La participation » - Favoriser la participation et l'inclusion sociale

L'axe stratégique « La participation » est subdivisé en 3 priorités stratégiques:

1. Monitoring du service universel;
2. Services postaux et de télécommunications à prix abordable;
3. Protection des consommateurs avec des besoins spécifiques.

Les fiches contenant les objectifs opérationnels qui contribuent à la réalisation des priorités stratégiques de cet axe stratégique sont reprises ci-dessous.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « La participation »	
2.5.1 Monitoring du service universel	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.5.1.1. I-P/1/2014/01-Calcul des coûts nets de la fourniture des tarifs sociaux supportés par les opérateurs prestataires	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Afin de favoriser la participation et l'inclusion sociale, il est nécessaire que les tarifs sociaux soient fournis par les opérateurs de manière pérenne. Ceci implique que les opérateurs soient le cas échéant remboursés des coûts supportés.</p> <p>En vertu de l'article 74/1 de la LCE, la mise en place d'un financement par un fonds de la composante sociale est conditionnée par (1) l'introduction d'une demande d'indemnisation par un opérateur prestataire de tarifs sociaux et (2) l'estimation par l'IBPT de la potentialité d'une charge injustifiée pour un prestataire au moins. Dans l'affirmative, il faut calculer le coût net effectivement supporté par l'opérateur et ce, sur la base d'une modélisation des coûts d'un opérateur normalement efficace. Ce calcul de coût doit être effectué à partir du moment où l'ensemble des opérateurs ont été obligés de fournir des tarifs sociaux, soit depuis le 1^{er} juillet 2005.</p> <p>L'objectif de la présente mission consiste dès lors à:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Évaluer la potentialité qu'un opérateur prestataire ait été soumis depuis le 1^{er} juillet 2005 à une charge injustifiée (phase 1) 2. Éventuellement (phase 2): <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Calculer les coûts nets supportés depuis le 1^{er} juillet 2005 par les opérateurs pour fournir les tarifs sociaux; 2.2. Organiser le financement par le fonds pour la composante sociale. <p>Le présent projet s'appuie sur les articles 74/1 de la LCE et 45/1 de l'annexe à la LCE.</p> <p>Livrables:</p> <p>Le projet a été entamé en 2013; les livrables liés à la réalisation de ce projet « Calcul de la fourniture des tarifs sociaux » sont pour 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'analyse de l'IBPT visant à estimer la potentialité ou non d'une charge injustifiée dans le chef d'un prestataire au moins, pour les années 2005 à 2012; - si nécessaire: <ul style="list-style-type: none"> - publication d'une décision relative à la méthodologie de calcul du coût net, sur la base de la modélisation des coûts d'un opérateur normalement efficace; - calcul du coût net de chacun des prestataires, pour les années concernées et estimation du caractère injustifié de la charge; - mise en place d'un mécanisme de financement. <p>Indicateurs clés de succès:</p> <ul style="list-style-type: none"> - disponibilité des données comptables des prestataires - volonté des prestataires de collaborer dans le cadre de l'analyse de l'IBPT visant à estimer la <u>potentialité</u> ou non d'une charge injustifiée - l'étendue du projet sera réduite si l'IBPT estime qu'aucun prestataire n'a pu être soumis à une charge injustifiée pour les années 2005 à 2012 	

INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<p>Analyse de l'IBPT visant à estimer la potentialité ou non d'une charge injustifiée dans le chef d'un prestataire au moins, pour les années 2005 à 2012.</p> <p>Le cas échéant:</p> <p>Décision relative à la méthodologie de calcul du coût net, sur la base de la modélisation des coûts d'un opérateur normalement efficace;</p> <p>Calcul du coût net de chacun des prestataires, pour les années concernées et estimation du caractère injustifié de la charge;</p> <p>Le cas échéant, mise en place d'un mécanisme de financement</p>	<p>Q1 -Q2</p> <p>Q4</p> <p>Q4</p>
BUDGET 2014	
Pas de budget externe.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « Participation »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.5.1.2. I-P/1/2014/02-Calcul du coût net du service universel en matière postale en 2013	Service marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Le prestataire désigné du service universel postal (SUP) peut demander l'octroi d'une compensation financière permettant de couvrir le coût net du service universel postal dans la mesure où ce coût net représente une charge inéquitable pour lui. Cette charge inéquitable éventuelle est supportée par le budget de l'État.</p> <p>Dans le cadre de sa mission de régulateur, l'IBPT doit vérifier chaque année si ce calcul du coût net opéré par le prestataire désigné du service universel est conforme aux principes inscrits dans les dispositions légales y relatives. Un arrêté royal d'exécution des dispositions de la loi du 21 mars 1991 relatives au calcul du coût net du service universel postal doit encore être adopté après avis de l'IBPT. Les principes de base en sont cependant déjà connus.</p> <p>La vérification du calcul du coût net du SUP contribue à l'information de l'IBPT sur l'évolution du marché postal et permet le cas échéant de prévenir l'État du montant relatif à une possible future demande de compensation de la part du prestataire du SUP. La détermination du coût du service universel est également un élément crucial dans le cadre de la procédure de désignation du prestataire du service universel postal qui se déroulera pendant les années 2014 et 2015.</p> <p>L'IBPT a dès lors estimé nécessaire de procéder dès maintenant à une vérification du coût hypothétique du service universel postal.</p> <p>Cette vérification – indépendante de la demande de compensation éventuelle par le prestataire du SUP - sera donc en principe mise à jour annuellement, et ce dès 2014, sur la base des données comptables de l'exercice de l'année précédente.</p> <p>La base juridique de ce projet se trouve dans les articles 144<i>nonies</i> et 144<i>undecies</i> de la loi postale.</p>	

INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<p>L'IBPT prévoit les actions suivantes pour 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> - KPI Collecte des données de l'année 2013 auprès de bpost - KPI Vérification sur la base des données collectées du calcul du coût net du service universel pour l'année 2013. <p>Ce projet est conditionné par la communication par bpost, dans les délais ad hoc, des données nécessaires à la vérification du calcul du coût du service universel postal. Dans le cadre de la vérification des coûts du SUP, l'IBPT appliquera les principes contenus dans le projet d'arrêté royal relatif au calcul du coût du service universel dans l'attente de la finalisation de ce projet et sous réserve de modifications de celui-ci.</p>	<p>Q2 Q3</p>
BUDGET 2014	
Budget pour consultance externe.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « La participation »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.5.1.3. I-P/1/2014/03-Modernisation du service universel télécoms	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>L'IBPT a chargé à la mi-2012 la société Analysys Mason, assistée par les bureaux d'avocats Deprevernet et Hogan Lovells, de l'analyse des aspects du service universel du marché des communications électroniques dans le but de notamment évaluer si certaines obligations du service universel devaient encore être maintenues. L'IBPT a cherché à examiner si le service universel actuel correspondait aux besoins réels de l'utilisateur final.</p> <p>Suite aux travaux de l'IBPT en 2013, il a été procédé à la suppression des obligations du service universel relatives à la mise à disposition de postes téléphoniques publics (décision de l'IBPT du 6 mai 2013) et concernant le service de renseignements universels et la mise à disposition de l'annuaire universel (avis de l'IBPT du 24 mai 2013).</p> <p>En ce qui concerne la composante géographique du service universel, l'IBPT a publié un projet de proposition du Conseil de l'IBPT du 4 décembre 2013 relatif à la fixation du débit de l'accès fonctionnel à Internet dans le cadre de la composante géographique du service universel et du projet d'avis du Conseil de l'IBPT du 4 décembre 2013 relatif à la composante géographique du service universel. Suite à cela, les démarches suivantes ont été entreprises:</p> <ul style="list-style-type: none"> - afin de concrétiser la proposition/l'avis mentionné(e) ci-dessus, trois projets de décision ont été établis, en matière de débit, de qualité et de price cap. Ceux-ci ont été soumis pour consultation au marché, en même temps que les projets de proposition et d'avis. L'IBPT finalisera son projet de proposition et d'avis du 4 décembre ainsi que les projets de décision sur la base des résultats de la consultation publique et suivra le traitement des projets de décision par le Conseil des ministres et prendra, le cas échéant, la décision de l'IBPT que prévoit le projet d'arrêté royal en matière de qualité. - L'IBPT a lancé la préparation d'un appel aux candidats pour la fourniture de la composante géographique. Dans ce cadre, l'IBPT a préparé la modification de l'arrêté royal du 27 avril 2007 fixant les modalités du mécanisme ouvert de désignation du prestataire de la composante géographique fixe du service universel des communications électroniques et un projet d'amendement du gouvernement a été élaboré en matière de calcul du coût net du service universel dans le cadre de la désignation du prestataire via mécanisme ouvert. L'IBPT suivra la publication de ces modifications du cadre légal et poursuivra ensuite la procédure de désignation. <p>Le timing et la concrétisation du projet en ce qui concerne la réforme de la composante géographique dépend de l'adaptation et de la publication du cadre réglementaire.</p>	

INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ul style="list-style-type: none"> - KPI L'IBPT contrôlera la disponibilité des composantes pour lesquelles l'obligation de service universel a été levée (voir fiche « contrôle de la modernisation du service universel »). - KPI Après publication des modifications de fond des obligations de service universel déjà mentionnées, l'IBPT procédera à leur notification à la Commission européenne et préparera la ratification légale des AR en matière de price cap et de qualité. - KPI En exécution de l'AR en matière de qualité, l'IBPT prendra une décision concernant les cas dont la durée de levée de la perturbation n'est pas prise en compte parce que l'objectif en matière de levée des perturbations n'a pas pu être rempli pour des raisons sur lesquelles le prestataire n'a aucun contrôle et qui ne peuvent être imputées à une erreur qu'il aurait commise et fixant les modalités de transfert des données et établissant l'approbation des raisons invoquées - KPI En ce qui concerne la désignation du prestataire de la composante géographique du service universel des communications électroniques, l'IBPT va successivement: <ul style="list-style-type: none"> o rédiger et publier l'appel aux candidats; o analyser les dossiers de candidature; o établir un compte-rendu motivé au ministre concernant les mérites des différentes candidatures. 	<p>Q4</p> <p>Q2</p> <p>Q3</p> <p>Q3 & Q4</p>
BUDGET 2014	
Suite à l'approbation d'un élargissement budgétaire accordé en 2012, l'IBPT dispose des ressources humaines et budgétaires nécessaires pour concrétiser ce projet.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « La participation »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
<i>2.1.5.4. I-P/1/2014/04-Contrôle spécifique suite à la modernisation du service universel des télécommunications</i>	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Suite à l'adaptation du contenu des obligations du service universel émanant du projet concernant la modernisation du service universel, l'IBPT doit veiller à ce que l'adaptation des obligations de service universel n'ait pas d'influence significative sur le niveau de protection des utilisateurs finals, ce qui se concrétisera par un certain nombre de contrôles ciblés. Sont à la base des contrôles les modifications suivantes des obligations de service universel, pour lesquelles des contrôles spécifiques doivent être organisés:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. les postes téléphoniques payants publics: suppression des obligations de service universel par la décision de l'IBPT du 6 mai 2013. L'IBPT contrôlera la disponibilité des alternatives pour les postes téléphoniques payants publics, ainsi que leurs fonctions, leur prix, leur couverture et leur accessibilité, notamment pour les personnes avec un handicap. 2. le service universel de renseignements et la mise à disposition de l'annuaire universel: suppression des obligations conseillée par l'IBPT le 24 mai 2013 et confirmée par l'arrêté royal du 15 décembre 2013 concernant l'abrogation des obligations de service universel concernant la fourniture du service universel de renseignements et la mise à disposition de l'annuaire universel dans le secteur des communications électroniques. Le suivi de l'IBPT concernera entre autres le système de réponse utilisé, les méthodes de recherche, la nature et la mise à jour des données fournies, le temps d'attente et de réponse et le caractère abordable. 3. la composante géographique du service universel: sur la proposition du Conseil de l'IBPT du 13 janvier 2014 relative à la fixation du débit de l'accès fonctionnel à Internet dans le cadre de la composante géographique du service universel, l'IBPT a estimé que le débit de l'accès fonctionnel à Internet devait s'élever à 1 Mbps. Dans le projet d'avis du Conseil de l'IBPT du 13 janvier 2014, une révision des exigences de qualité du service universel et du price cap a été suggérée. Les projets de décision relatifs au débit, au price cap et aux exigences de qualité doivent être traités par le Conseil des ministres en 2014. Contrôle sur la base des obligations modifiées après publication des AR concernés. En ce qui concerne le caractère abordable, l'IBPT examine si les modifications tarifaires mentionnées pour les services qui relèvent de la composante géographique du service universel sont identiques sur le territoire et si le tarif a été fixé à un niveau inférieur ou égal à celui de l'offre standard la plus intéressante sur le plan financier. En matière de qualité, le contrôle se fait sur la base d'informations statistiques. <p>ICS: actions de contrôle: enquêtes et analyse de marché.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
- KPI Compte-rendu avec résultat des actions de contrôle, éventuellement suivi de recommandations.	Q4
BUDGET 2014	
Suite à l'approbation d'un élargissement budgétaire accordé en 2012, l'IBPT dispose des ressources nécessaires pour concrétiser ce projet.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « La participation » - Favoriser la participation et l'inclusion sociale	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.1.5.5. IP/01/2014/05-Désignation du prestataire du service universel postal	Marché Postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>En vertu des dispositions de l'article 144octies § 1^{er} de la loi du 21 mars 1991 (ci-après LP, pour loi postale), bpost doit prester le service universel postal jusqu'au 31 décembre 2018.</p> <p>L'article 144octies de la LP indique qu'après le 31 décembre 2018, un ou plusieurs prestataires du service universel sont désignés pour une période de 10 ans.</p> <p>Le même article 144octies de la LP précise que la procédure de désignation doit s'achever au plus tard trois ans avant la fin de la désignation précédente, soit avant le 31 décembre 2015.</p> <p>L'IBPT entend donc entamer dès maintenant la procédure conduisant à la désignation de l'opérateur postal qui assurera les prestations de service universel pendant la période 2019/ 2028.</p> <p>Les modalités de la procédure de désignation du prestataire du service universel sont actuellement contenues dans un projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.</p> <p>Ce projet d'arrêté royal a été approuvé par le Conseil des ministres du 19 juillet 2013. Il sera soumis à l'avis du Conseil d'État lorsque le projet de loi portant des dispositions diverses relatives aux services postaux approuvés par la Commission de l'Infrastructure, des Communications et des Entreprises Publiques de la Chambre des Représentants le 10 décembre 2013 (voir doc 53 3134/004) aura force de loi et confèrera au projet d'arrêté royal une base juridique.</p> <p>Les principales étapes de la procédure d'attribution telles qu'elles sont définies dans ce projet d'arrêté royal peuvent être résumées comme suit (pour autant que le projet d'arrêté royal reste inchangé):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un appel à participation à la procédure de sélection pour la prestation doit être publié sur le site Internet de l'IBPT, au Moniteur Belge et au Journal officiel de l'Union européenne; - L'IBPT mentionne, dans l'appel à participation, au minimum une description précise du service universel à prester, les conditions financières et économiques et les critères de sélection et d'attribution; - Au même moment, l'IBPT publie également la méthode d'évaluation des candidats sur la base des critères d'exclusion, des critères de sélection et des critères d'attribution et leur pondération; 	

- Les participants ont au moins 52 jours à partir de la publication au Journal officiel de l'Union européenne pour introduire leur offre;
- Les participants doivent introduire leur offre selon des modalités déterminées (heures du dépôt des candidatures, lieu du dépôt, nombre d'exemplaires, etc.) ;
- Les candidatures sont alors examinées par l'IBPT sur la base de leurs mérites respectifs qui sont:
 - o pour les critères de sélection:
 - l'aptitude financière et économique;
 - l'aptitude technique et l'expérience;
 - o pour les critères d'attribution:
 - le prix total, hors TVA, qui tiendra compte du chiffre d'affaires engendré par la prestation du service universel, et, le cas échéant, les conditions de révision et d'indexation de ce prix pour la durée de la désignation;
 - Les éléments qualitatifs et quantitatifs que le candidat présente pour remplir les conditions d'exécution fixées dans la loi et ses arrêtés d'exécution.
- L'IBPT rend au ministre un avis dans lequel les mérites des différentes offres sont analysés;
- Si l'examen des offres mène à la conclusion selon laquelle différentes offres présentent un niveau équivalent, le ministre peut demander à l'IBPT de réexaminer les offres en tenant compte d'éléments quantitatifs ou qualitatifs présentés par les participants en complément des conditions d'exécution fixées dans la loi et ses arrêtés d'exécution. En cas du réexamen des offres, l'IBPT peut demander à tous les candidats dont l'offre a été jugée valable d'introduire une offre modifiée;
- Si le ministre l'estime opportun, il peut inviter chaque participant en vue de donner une présentation de son offre;
- Le ministre soumet sa proposition de décision au Conseil des ministres, qui prend la décision définitive.

Afin de mener à bien cette mission, l'IBPT envisage de recourir à l'appui d'un consultant extérieur pour l'aider dans les aspects juridiques, économiques et financiers de la procédure de désignation. En commun avec l'IBPT, le consultant établira de manière précise les modalités de la procédure de désignation, comme par exemple la définition détaillée des critères de sélection et leur pondération.

INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<p>Réalisation dans les délais annoncés des différentes étapes de la procédure.</p> <p>Pour l'année 2014, le calendrier suivant de réalisation peut être établi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - publication d'un cahier des charges visant à recruter un consultant extérieur pour aider l'IBPT dans la procédure de désignation du prestataire du service universel; - désignation du consultant; - publication d'une consultation du secteur quant aux options à prendre dans le cadre de la procédure de désignation 	<p>Q2</p> <p>Q2</p> <p>Q3</p>

<p>(définition des aptitudes financières, économiques, techniques, méthode d'évaluation des candidats, etc.) ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - publication des résultats de la consultation. <p>Pour 2015, les étapes suivantes peuvent être envisagées:</p> <ul style="list-style-type: none"> - publication de l'appel à participer à la procédure; - dépôt des offres; - analyse des offres déposées; - désignation du prestataire du service universel postal pour la période 2019 /2028. 	<p>Q4</p> <p>Q1</p> <p>Q1</p> <p>Q2</p> <p>Q2</p>
<p>BUDGET 2014</p>	
<p>Budget pour prise en charge de la consultance extérieure en 2014 et 2015.</p>	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « La participation »	
2.5.2 Services postaux et de télécommunications à prix abordable;	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.5.2.1. I-P/2/2014/01-Contrôle de la qualité du service de bpost	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>L'IBPT contrôle, via divers instruments, le respect de la qualité du service chez bpost en tant que prestataire du service universel d'une part et en tant qu'exécuteur des missions de service public telles que définies dans le cinquième contrat de gestion d'autre part. Ces contrôles doivent garantir aux utilisateurs un service de qualité ainsi qu'augmenter la transparence pour les utilisateurs. Dans le cadre des travaux de l'ERGP (European Regulators Group for Postal Services), le groupe d'experts « End-user satisfaction and monitoring of market outcomes », l'IBPT coordonne les travaux, adoptant ainsi un rôle de premier plan dans le benchmarking de ce thème.</p> <p>Les actions/contrôles/rapports suivants sont prévus comme objectif pour les contrôles de qualité en 2014:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. l'exécution de contrôles ciblés spécifiques chez bpost par les équipes de contrôle de l'IBPT, concernant la qualité du service de bpost; 2. le contrôle des délais d'envois de divers services postaux (courrier égrené), entre autres les envois de correspondances, les envois recommandés et les colis postaux; 3. le suivi de la satisfaction des utilisateurs des services de bpost; 4. la réalisation d'un « compliance audit » relatif aux instruments de mesure pour le contrôle des délais d'envoi. <p>La réalisation de ces résultats dépend de différents indicateurs clés de succès, tels que la réception dans les temps des rapports de bpost et d'autres parties externes, la coordination interne avec d'autres services (service contrôles, IT), la collaboration internationale via l'ERGP avec d'autres régulateurs.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
- KPI Communication de l'IBPT relative aux contrôles ciblés effectués par l'IBPT en 2014: publication dans les temps;	Q4
- KPI Décision de l'IBPT relative au contrôle des délais d'envoi pour 2013 de bpost: publication dans les temps;	Q4
- KPI Transmission du rapport d'audit final: pas de retard;	Q4
- KPI Avis de l'IBPT concernant l'enquête de satisfaction de la clientèle de bpost en 2013: publication dans les temps.	Q2
BUDGET 2014	
Budget pour consultance extérieure.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « La participation »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.5.2.2. I-P/2/2014/02-Contrôle des prix des produits appartenant au service universel postal	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Le caractère abordable, l'orientation sur les coûts, la non-discrimination et la transparence des prix doivent être garantis afin de n'exclure personne du marché postal et de respecter ainsi l'objectif de « favoriser la participation et l'inclusion sociale ». L'IBPT procède au contrôle du respect des principes tarifaires applicables au service universel qui consiste en deux phases distinctes: un contrôle ex ante du « panier du petit utilisateur » pour les tarifs de l'année 2015 et, le cas échéant, un contrôle des principes tarifaires généraux pour tous les autres services universels.</p> <p>Le contrôle ex ante du « panier du petit utilisateur » se fait via un mécanisme de réglementation des prix (price cap system) mais les principes tarifaires généraux doivent également être respectés. Pour les autres services postaux universels, l'IBPT vérifie les principes tarifaires généraux, tels que l'orientation sur les coûts, la non-discrimination et la transparence, plutôt de manière ad hoc, mais ces tarifs sont bien soumis de manière continue à un monitoring. La réalisation de ces résultats dépend de plusieurs indicateurs clés de succès, tels que la réception dans les délais de la demande de bpost avant le 1er septembre, le temps nécessaire au contrôle des principes tarifaires, la clôture du cadre réglementaire.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ul style="list-style-type: none"> - KPI l'IBPT planifie les actions suivantes en 2014: une analyse du contrôle des tarifs du panier du petit utilisateur et des autres services universels - KPI un projet de décision relatif à l'application d'un « price cap » et aux prescriptions légales pour les tarifs des petits utilisateurs en 2015. 	<p>Q3</p> <p>Q3</p>
BUDGET 2014	
Pas de budget externe.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « Participation »	
2.5.3 Protection des consommateurs avec des besoins spécifiques	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.5.3.1. I-P/3/2014/01 - <i>Mesures en faveur des utilisateurs handicapés ou moins valides</i>	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
L'IBPT poursuivra le travail entamé afin de favoriser l'accès des personnes handicapées ou moins valides aux services de communications électroniques. Il analysera les options retenues par les autres régulateurs européens et consultera ensuite le secteur et les parties intéressées sur les mesures qui pourraient être mises en œuvre.	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analyse des options retenues par les régulateurs européens ; 2. Élaboration de projet de mesures, en concertation avec le secteur ; 3. Consultation publique. 	Q1 - Q2 Q3 Q4
BUDGET 2014	
Pas de budget externe.	

2.6 « Le dialogue » - Organiser un dialogue permanent

L'axe stratégique « Le dialogue » est subdivisé en 3 priorités stratégiques:

1. Moderniser la communication;
2. Relations avec les parties concernées;
3. Participation dans les organes de concertation nationale et internationale.

Les fiches contenant les objectifs opérationnels qui contribuent à la réalisation de cet axe stratégique sont reprises ci-dessous.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « Le Dialogue »	
2.6.1 Relations avec les parties concernées	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.6.1.1. D/2/2014/01-Monitoring du marché des télécommunications électroniques	Marché télécoms
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>L'exécution des missions stratégiques de l'IBPT suppose une bonne compréhension du marché des communications électroniques. L'IBPT a mis en place à cet effet un monitoring systématique qui se fait via une organisation périodique d'enquêtes statistiques auprès des opérateurs.</p> <p>Grâce à cette connaissance, l'IBPT peut déterminer si le marché est concurrentiel et par conséquent et par conséquent, s'il nécessite ou non l'intervention du régulateur des télécoms.</p> <p>Le produit final pour la diffusion externe des données collectées se compose d'un rapport annuel général et d'une présentation interactive des indicateurs principaux, en plus d'une intégration dans les documents d'analyse des marchés distingués. Vu l'intention de développer des outils plus intégrés pour la collecte des données, les possibilités de modernisation via l'automatisation de la demande de données et de la diffusion de celles-ci seront examinées.</p> <p>La réalisation de l'objectif dépend de trois facteurs: le pourcentage de réponse afin de garantir la représentativité des résultats, le respect du temps de réponse et la qualité de l'input (exhaustivité et cohérence dans le temps et entre les différents indicateurs).</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
- Publication du rapport annuel avec les données de 2013 et présentation interactive correspondante pour la fin du 1er semestre de 2014.	Q2
BUDGET 2014	
Pas de budget externe	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « Le Dialogue »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.6.1.2. D/2/2014/02-Communication efficace avec toutes les parties prenantes	Service Communication
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Le Service Communication de l'IBPT œuvre à une bonne communication concernant les activités de l'IBPT avec toutes les parties prenantes via le plan stratégique, le plan opérationnel et le rapport annuel (<i>corporate communication</i>). Un porte-parole développe, en concertation avec le Président, une politique de presse active et réactive pour l'IBPT (<i>communication externe</i>). Concrètement, cela représente, pour la partie active, la diffusion d'une dizaine de communiqués de presse sur une base annuelle et l'organisation de conférences de presse. En ce qui concerne la partie réactive, toutes les questions de journalistes sont centralisées et reçoivent une réponse: sur une base annuelle, cela représente environ 250 questions. Dans les deux cas, le but est de mettre en exergue les réalisations de l'IBPT de manière intelligible et accessible. Le service constitue l'interface quotidienne entre le monde extérieur et les services de l'IBPT, d'une part en accueillant les personnes à la réception et d'autre part en aidant les parties prenantes qui adressent une demande, par voie téléphonique ou électronique à l'IBPT. La création, l'élaboration et l'entretien d'un site Internet pour l'IBPT qui soit clair et facile d'utilisation est un instrument crucial à ce niveau. Le service Communication veille à une application uniforme des modèles et du logo de l'IBPT dans ses décisions et sa correspondance (Branding). À l'instar des autres services horizontaux, toute l'organisation est cliente du service Communication. Par conséquent, la cellule apporte un soutien et communique les informations spécialisées par le biais d'une newsletter interne et de l'Intranet de l'IBPT (communication interne).</p> <p>Les ICS principaux sont le respect des délais impératifs, la satisfaction de la clientèle interne et externe et l'actualité.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
<ul style="list-style-type: none"> - KPI « corporate communication »: <ul style="list-style-type: none"> o Publication du projet de plan stratégique (tous les 3 ans); o Publication du projet de plan opérationnel; o Publication du rapport annuel; - KPI « communication externe »: répondre à 100% des questions posées par les journalistes (D + 0), à moins d'un autre délai demandé par le journaliste; - KPI « communication externe »: visibilité de l'IBPT de minimum 3 fois par mois dans la presse (presse écrite, radio, télévision, sites Internet...); - KPI « communication externe »: organisation d'une conférence de presse. - KPI « communication externe »: la moyenne mensuelle des demandes à l'IBPT via le nouveau formulaire de contact sur le site Internet de l'IBPT diminue de 20% par an. - KPI communication interne: 100 lectures de la newsletter sur Intranet. 	<ul style="list-style-type: none"> Q2 Q2 Q3 Q1, Q2, Q3, Q4 Q1, Q2, Q3, Q4 Q2 Q1, Q2, Q3, Q4 Q1, Q2, Q3, Q4

- KPI « Accueil et envois »: atteindre un degré de satisfaction générale de 4 sur 5 en 2014 sur la base d'une enquête annuelle de satisfaction.	Q1, Q2, Q3, Q4
BUDGET 2014	
Budget externe pour le fil RSS.	

2.7 « La performance » - Être un employeur attractif et un régulateur performant

L'axe stratégique « La performance » est subdivisé en 2 priorités stratégiques:

1. L'IBPT, une organisation efficace et efficiente;
2. L'IBPT, un employeur motivant.

Dans le cadre de cet objectif stratégique, l'IBPT met en place divers projets internes qui n'ont pas été repris explicitement sous la forme de fiche dans le plan opérationnel. Ceux-ci contribuent à l'efficacité de l'organisation. Il s'agit d'une part de l'introduction du Business Process Model and Notification (BPMN), l'amélioration des processus via le contrôle interne et la gouvernance, les activités IT, et, d'autre part, des actions qui visent au bien-être et au développement des collaborateurs, ou encore contribuent à la durabilité de l'entreprise.

L'IBPT rapportera également, via le rapport annuel, les progrès obtenus dans ces matières.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « La performance »	
2.7.1 L'IBPT, une organisation efficace et efficiente	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
2.7.1.1. P/1/2014/01-Automatisation de certaines fonctionnalités du STTS (système de traitement des tarifs téléphoniques sociaux)	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>En matière de tarifs sociaux, l'efficacité administrative serait améliorée en diminuant le nombre de dossiers à traiter « manuellement » par l'IBPT.</p> <p>En effet, à la demande des opérateurs, l'IBPT examine environ 30 000 dossiers par an afin de vérifier si une personne sollicitant un tarif social remplit les conditions pour bénéficier du droit. Actuellement, dans 70% des dossiers de demande de tarifs sociaux, l'application informatique STTS n'est pas en mesure d'indiquer avec certitude si le demandeur répond aux conditions pour obtenir un tarif social.</p> <p>Les informations manquantes impliquant que les demandes doivent faire l'objet d'un traitement via une procédure « papier » concernent principalement les revenus du ménage du bénéficiaire et/ou son degré de handicap.</p> <p>Après avoir obtenu en 2012 les autorisations des différents Comités sectoriels visant à assurer la protection de la vie privée impliqués, l'IBPT a demandé au consultant Smals qui gère la base de donnée STTS, un plan afin d'augmenter son degré d'automatisation. La réalisation de ce projet implique préalablement la fourniture de prestations par la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS) qui gère l'accès aux banques de données des différents organismes de sécurité sociale.</p> <p>En l'absence de garanties quant aux possibilités de financer ce projet, le plan d'automatisation a dû cependant être « gelé » jusqu'à la mi-2012.</p> <p>L'objectif du présent projet consiste dès lors en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La réalisation par la BCSS de l'étude de faisabilité visant à apprécier, notamment en raison du nombre élevé de banques de données à consulter au sein des organismes de sécurité sociale, les temps de réponse de l'application; 2. Sur cette base la rédaction par la BCSS du Project Initiation Document de la BCSS fixant les étapes, le calendrier de réalisation et le budget du projet 3. Le développement par la BCSS et la Smals et la mise en production d'une nouvelle version plus automatisée de « STTS » <p>La mission résulte de l'article 22, §2, de l'annexe à la LCE.</p>	

<p>Livrables:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Au cours de la première moitié de l'année 2014, si l'étude de faisabilité se révèle positive, un Project Initiation Document doit être publié par la BCSS; ce document fixe les étapes, le calendrier et le budget de réalisation du projet 2. La date à laquelle le livrable ultérieur (nouvelle version de STTS) est attendu dépend ensuite du Project Initiation Document <p>Indicateurs clés de succès:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disponibilité du chef de projet à la BCSS pour finaliser l'étude faisabilité et rédiger le Project Initiation Document 2. Disponibilité des équipes techniques à la BCSS pour réaliser les adaptations propres à la BCSS 3. Collaboration et disponibilité des équipes techniques du SPF Finances 	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2014)
- KPI Étude de faisabilité - KPI Project Initiation Document	Q2 Q2
BUDGET 2014	
Budget externe prévu en 2012, reporté en 2013 et 2014	

3 Procédure de conciliation des opérateurs

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

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

4 Activités horizontales de l'IBPT

4.1 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 pour les actes de l'IBPT.

4.1.1 Le support juridique des actes de l'IBPT

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

Le service juridique participe donc entre autres à l'exécution des décisions de la CRC concernant l'ouverture du câble à la concurrence (en collaboration avec les régulateurs audiovisuels: VRM, CSA et Medienrat); à l'exécution des décisions de la CRC concernant l'introduction de la fonctionnalité de multicast sur le réseau Belgacom, afin de permettre aux autres opérateurs de l'utiliser pour fournir des signaux de télévisions; à l'analyse du marché des lignes louées; à l'analyse du marché pour l'accès à la téléphonie fixe.

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.

4.1.2 La coordination des litiges

Le service juridique de l'IBPT assure la coordination des recours en justice, par la mise en œuvre d'un processus impliquant d'autres services de l'IBPT ainsi que les avocats de l'IBPT. Ces recours visent principalement les 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 portant sur les télécommunications ou les services postaux. Selon les procédures, des échanges peuvent également avoir lieu entre l'IBPT et d'autres autorités fédérées, fédérales ou européennes.

L'introduction d'un recours en justice suppose la désignation spécifique d'un ou de plusieurs avocats, afin de représenter et défendre l'IBPT durant la procédure devant une juridiction déterminée (Cour constitutionnelle, Cour de cassation, Cour d'appel, Conseil d'État ou autres

juridictions). La désignation s'accompagne de la transmission de l'acte introductif d'instance, lui-même communiqué au service à l'origine de la décision litigieuse pour premiers commentaires. Selon la juridiction saisie, l'introduction d'un recours est soit, accompagnée de la fixation d'une audience introductive d'instance, qui servira essentiellement à fixer un calendrier de procédure, soit suivie de délais légaux qui jalonnent la procédure.

Quelle que soit l'hypothèse, cette première phase est dédiée à la production 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 compose 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 les 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 de rédaction des avocats, de fourniture d'informations, de relecture et de correction des actes de procédure. Cette phase implique la fixation de délais pour les avocats ainsi que pour les services impliqués dans le processus 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.

Les recours qui supposeront une intervention du service juridique en 2014 sont les suivants.

N°	Juridiction	Demandeur(s)	Objet du recours	Action en 2014
1	Cour d'Appel de Bruxelles	KPN, Mobistar (Intervenant : Belgacom	Recours en annulation de la Décision du Conseil de l'IBPT du 29 juin 2010 relative à la définition des marchés, l'analyse des conditions de concurrence, l'identification des opérateurs puissants et la détermination des obligations appropriées pour le marché 7 : terminaison d'appels	Conclusions suite à un arrêt de la Cour Constitutionnelle du 30 mai 2013. Un arrêt définitif de la Cour d'appel de Bruxelles est probable. Suivi par le service juridique.
2	Tribunal de première instance de Bruxelles	Belgacom	Recours visant la Récupération des droits d'autorisation 2 G suite à la modification de l'article 30 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques par la loi du 15 mars 2010	Conclusions après les arrêts de la Cour de justice de l'Union européenne européenne du 21 mars 2013 et de la Cour Constitutionnelle

				<p>du 17 octobre 2013.</p> <p>Un jugement définitif sera ensuite rendu.</p> <p>Suivi par le service juridique</p>
3	Cour d'Appel de Bruxelles	<p>AIESH, Brutélé, Tecteo, Coditel, Telenet (demandeurs et intervenants).</p> <p>Belgacom (intervenant et demandeur)</p> <p>Mobistar (intervenant)</p>	<p>Recours en annulation des décisions de la CRC du 1er juillet 2011 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle sur le territoire néerlandophone, le territoire bilingue de Bruxelles-Capitale, sur le territoire germanophone et sur le territoire francophone</p>	<p>Plaidoiries en 2014. Arrêt sur le fond probablement en 2014.</p> <p>Coordonné par le service juridique.</p>
4	Cour d'Appel de Bruxelles	<p>Belgacom</p> <p>(Intervenants : Brutele, Telenet, Tecteo)</p>	<p>Recours en annulation de la Décision de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés de l'Internet haut débit.</p>	<p>Plaidoiries en 2014. Arrêt sur le fond probablement en 2014.</p> <p>Coordonné par le service juridique.</p>
5	Cour de Justice de l'Union Européenne	Bpost	<p>Recours en annulation de la Décision du Conseil de l'IBPT du 20 juillet 2011 concernant les tarifs conventionnels de bpost pour l'année 2010</p>	<p>Arrêt attendu en 2014 suite aux questions préjudicielles posées par la Cour d'Appel de Bruxelles dans un arrêt du 12 juin 2013.</p> <p>La Cour d'Appel rendra un arrêt définitif normalement en 2015.</p> <p>Suivi par le service juridique.</p>

6	Cour d'Appel de Bruxelles	Belgacom (intervenant : Telenet)	Recours en annulation de la Décision du Conseil de l'IBPT du 11 août 2011 concernant les offres de référence BRUO/BROBA/WBA VDSL2/BROTSOLL 2010 (Open Calendar, Certified Technicians et BROBA Ethernet Dedicated VLAN)	Plaidoiries en 2014. Arrêt sur le fond probablement en 2014. Coordonné par le service juridique.
7	Cour d'Appel de Bruxelles	Telenet-Tecteo-Bidco	Recours contre la décision du Conseil de l'IBPT du 5 avril 2013 concernant le refus d'accorder à Telenet-Tecteo Bico un report de l'offre commerciale du service 3G pour le 15 janvier 2013 ainsi que pour le niveau de couverture de la population belge	Conclusions et plaidoiries en 2014. Un arrêt est probable pour fin 2014 ou 2015.
8	Cour d'Appel de Bruxelles	Telenet-Tecteo-Bidco	Recours contre la décision du Conseil de l'IBPT du 28 juin 2013 relative à l'imposition d'une amende administrative à Telenet Tecteo Bidco pour le non-respect de l'article 4, §1er de l'arrêté royal du 18 janvier 2011	Conclusions et plaidoiries en 2014. Un arrêt est probable pour fin 2014 ou 2015.
9	Cour d'Appel de Bruxelles	Belgacom (intervenants : Colt, BT et Orange)	Recours contre la décision du Conseil de l'IBPT du 8 août 2013 relative à l'analyse du marché 7 (recommandation 2003) et du marché 6 (recommandation 2007) : ensemble minimal de lignes louées (M7) et fourniture en gros de segments terminaux de lignes louées (M6)	Conclusions et plaidoiries en 2014. Un arrêt est probable pour fin 2014 ou 2015.
10	Cour d'Appel de Bruxelles	Brutélé, Tecteo, Coditel, Telenet	Recours en annulation contre la décision du 3 septembre 2013 de la Conférence des Régulateurs du Secteur des Communications Electroniques (CRC) concernant l'offre de référence de gros dans les régions bilingue de Bruxelles-Capitale, de langue française, néerlandaise et allemande	Conclusions en 2014. Plaidoiries en fin 2014 ou début 2015. Un arrêt est probable pour courant 2015.
11.	Cour d'Appel	AIESH, Brutélé, Mobistar, Numericable,	Recours en annulation de la décision de la CRC du 11 décembre 2013 concernant les	Conclusions en peut-être

	de Bruxelles	Tecteo, Telenet	tarifs de gros pour les services d'accès aux réseaux câblés.	plaidoiries en 2014. Un arrêt est probable pour courant 2015.
12.	Cour d'Appel de Bruxelles	Belgacom	Recours en annulation de la décision du Conseil de l'IBPT du 10 décembre 2013 concernant la révision des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 (BRxx 2012)	Conclusions en peut-être plaidoiries en 2014. Un arrêt est probable pour courant 2015.

4.1.3 Les processus d'achats, de marchés publics et de récupération de créances

Le service juridique collabore activement avec les services Achats, NCS, IT et Comptabilité quant à l'uniformisation des processus opérationnels concernant toutes les dépenses de l'IBPT tombant dans le champ d'application de la loi du 15 juin 2006 relative aux marchés publics, qui est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2013.

Le service juridique collabore également étroitement avec le service Comptabilité et le Service Attributions quant à la récupération des sommes dues à l'IBPT dans le cadre de l'exercice de ses missions légales. Un marché public visant à la désignation d'un avocat chargé de la récupération de ces créances sera attribué en 2014.

Enfin, le service juridique suivra les travaux menés dans le cadre de la mise en œuvre de la modernisation des directives européennes en matière de marchés publics et de la création d'un cadre européen en matière de concession.

4.1.4 La préparation de la réglementation

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

Il relève des missions légales de l'IBPT de faire au Ministre en charge 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 soient adoptées sur **avis** préalable de l'IBPT, ce qui ne fait pas obstacle à ce 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 comporte également le suivi et l'assistance

fournie au ministre dans le cadre des procédures d'infraction européennes relatives au secteur des postes et des télécommunications. Il est également d'usage que la consultation publique portant sur les 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.

4.1.5 Relevé des chantiers législatifs en cours

1) Projet de loi portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques

Il modifie, d'une part, la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (ci-après loi –statut) afin d'assurer un fonctionnement plus souple et plus transparent du régulateur et des procédures d'information et d'instaurer un nouveau mode de règlement des litiges entre opérateurs.

D'autre part, la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques est adaptée notamment en matière de sécurité des réseaux, de régulation économique, de protection du consommateur, de la Commission d'éthique pour les Télécommunications et en matière de service universel.

2) Projet de loi portant modification de la loi du 6 juillet 2005 relative à certaines dispositions judiciaires en matière de communications électroniques ainsi que 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.

Il adapte ainsi ces deux législations suite aux compétences décisionnelles nouvelles de l'IBPT prévues dans le 1^{er} projet.

5 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 de l'Économie.

Légende:

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

OBJET DES AR À PRENDRE	BASE LÉGALE	PROPOSITION/ AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
INFRASTRUCTURES CRITIQUES	Loi du 1^{er} juillet 2011			
AR contenu du plan de sécurité de l'exploitant	13	/	2008/114/CE	
STATUT IBPT	Loi du 17 janvier 2003			
AR modalités de coopération avec l'Autorité de la concurrence	14 et 23			
AR échange d'informations (+ extension)	14, § 2, 3 ^o	Avis		
AR modalités du transfert au SPF Economie	31/1	/		X
AR modifiant l'AR fixant le règlement budgétaire et comptable	35, 36	/		
ACCÈS AU MARCHÉ	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION/ AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES

				MINISTRES
AR phone shops et sous-traitants	47	Avis		
AR notification de cryptographie	48	Avis		
AR autres activités de comm. électr.	49, § 1 ^{er}	Avis		X
RÉGULATION ÉCONOM.	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION/ AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR accord accès ou interconnexion	53	Avis		
AR modèle et méthodologie comptable	66, § 3	Avis		
FRÉQUENCES	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION/ AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR modifiant les AR réseaux mobiles GSM- et DCS-1800	18	Avis		X
AR redevance GSMR-Rail	11 Loi du 12 décembre 2006	Avis		X
AR prescriptions techniques cct utilis ^o radiofréquences non exclus. destinées à signaux radiodiffusion	14, al. 1 ^{er}	Avis		X
AR prescriptions techniques cct attrib ^o radiofréquences destinées exclus. à signaux radiodiffusion	14, al. 2	Avis		X
AR restrictions technologiques	18, § 1/1	Avis	2009/140/CE	
AR restrictions types de services de communications électroniques	18, § 1/2, al 2	Avis	2009/140/CE	
AR service radiomaritime: règles générales	39, § 2	Avis		
AR radioamateurs: règles générales	39, § 2	Avis		
INSTALLATION DE FACILITÉS	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION/	UE	DÉLIBÉRATION

		AVIS IBPT		CONSEIL DES MINISTRES
NUMÉROTATION	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION/ AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
PROTECTION DES UTILISATEURS FINALS	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION/ AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR communication d'informations lorsqu'un utilisateur final change d'opérateur	111/2, § 1, al. 1 ^{er}	Avis		
AR indemnités en cas d'interruption du service	113/2	Proposition		
AR temps d'attente (helpdesk)	116, al. 2	Avis		X
AR temps de réponse	116, al. 3	Avis		X
PRIVACY	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION/ AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR services complémentaires (facilités supplémentaires)	121, § 1, al. 1 ^{er}	Avis		
AR usage déraisonnable et indemnité	130, § 2, al. 3	Avis		
AR procédures utilisation malveillante d'un service ou d'un réseau de communications électroniques	130, § 6, al. 1 ^{er}	Avis		
AR modalités de conservation des données d'identification de l'abonné appelant	130, § 6, al. 3	Avis		
AR droit de consultation annuaires et données personnelles	133, § 2, al. 2	Avis		
AM modalités d'échange d'information	137, § 2	Avis		

DATA RETENTION/ IDENTIFICATION DE L'UTILISATEUR FINAL	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION/ AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR conditions enregistrement et conservation des données par fournisseurs et revendeurs n'ayant pas la qualité d'opérateur	9, § 7, al. 1 ^{er} et 2	Avis		X
AR mesures techniques et administratives en vue de permettre l'identification pour les utilisateurs finaux de cartes prépayées	127, § 1 ^{er} et § 3			
COLLABORATION AVEC LA JUSTICE ET LES SERVICES DE RENSEIGNEMENT ET DE SECURITE	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION/ AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR mesures techniques et administratives pour permettre l'identification de l'appelant, repérage, localisation, écoutes, prise de connaissance, enregistrement des communications privées	9, § 7, al. 2	Avis		X
SERVICES D'URGENCE	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION/ AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR conditions et modalités des mesures pour garantir un accès ininterrompu aux services d'urgence (facultatif)	107, § 1/1, al. 2	Avis		
AM accessibilité par SMS	107, § 2/1, al. 4	Proposition		
AR insérant le numéro 1813 pour le Centre de Prévention du Suicide	107, § 1 ^{er}	Avis		
SECURITE DES RESEAUX ET SERVICES (dont SITUATIONS DE CRISE)	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION/ AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR réquisitions pour sécurité ou santé, ordre public ou défense:	4, § 1, al. 1	/		X

interdiction AR réquisitions pour sécurité ou santé, ordre public ou défense: interdiction: mesures d'urgence	4, § 1, al. 2	/		X
AR situation exceptionnelle: mesure d'urgence + dédommagement éventuel	4, § 2	/		X
AR composition de la Commission mixte des télécommunications	4 + Loi 16 juin 1937	/		X
AR liste opérateurs collaborant avec la défense civile, conditions et modalités de cette collaboration	106, § 1, al; 1	Avis		
AR liste opérateurs qui collaborent avec la Commission mixte des télécommunications, conditions et modalités de cette collaboration	106, § 1, al. 2	Avis		
AR liste des opérateurs et modalités de mise à disposition des lignes louées	106, § 1, al. 3	Avis		
AR mesures nécessaires pour garantir la continuité du trafic prioritaire dans des situations exceptionnelles	106, § 2	Avis		
AR liste des utilisateurs prioritaires	4/1, § 1, al. 1, 2°	Avis		
AR priorité d'accès entre utilisateurs prioritaires, le cas échéant par groupe d'utilisateurs	4/1, § 1, al. 2	/		
AR délai implémentation des mesures par les opérateurs	4/1, § 1, al. 3	/		
AR services de communications électroniques fixes que les opérateurs fournissent en priorité en cas de saturation ou de surcharge de leurs réseaux	4/1, § 2	/		
AR eCall: modalités de collaboration des opérateurs avec les services d'urgence	107, § 3			
AR liste des utilisateurs prioritaires dans la levée des dérangements	115, al. 1, 1°/1	Avis		

AR modalités pour la levée des dérangements pour les invalides, malades et handicapés	115, al. 1 ^{er} , 3 ^o	Avis		
SERVICES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION/ AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR i-lines	106, § 3	/		
AR autres missions d'intérêt général	106, § 4	Avis		X
AR tarifs téléphonique spécial presse	106, § 5	Avis		
SERVICE UNIVERSEL	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION/ AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR règles du fonctionnement du système de prépaiement	117	Avis		
AR modalités de transfert des bénéficiaires d'un opérateur non désigné vers un opérateur désigné	74, § 2, al. 2	/	2002/22/CE	
AR fixant le contenu et les modalités de la déclaration par un opérateur de fourniture de la composante sociale du SU	74, § 3, al. 2	Proposition	2002/22/CE	
AR modalités de transfert des bénéficiaires d'un opérateur qui n'a pas introduit de déclaration vers un opérateur qui a déposé cette déclaration ou est désigné	74, § 3, al. 3	/	2002/22/CE	
AR de détermination du montant max. des frais de gestion du fonds	74/1, § 4, al. 5	/	2002/22/CE	X
AR déterminant modalités de fonctionnement du mécanisme	74, § 5	/	2002/22/CE	
AR statut et règlement du fonds pour le service universel des communications électroniques	92, § 1	Avis		X
AR de détermination du montant maximum des frais de gestion du	92, §4			

fonds				
AR tranches du chiffre d'affaires, ainsi qu'un coefficient de pondération	97	Avis		X
AR autres missions d'intérêt général	105	Avis		
SERVICE UNIVERSEL SECTEUR POSTAL	Loi du 21 mars 1991	PROPOSITION/ AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR compensation du SU – modalités de paiement	144 <i>novies</i> , al. 4	/		X
AR calcul du coût net du SU	144 <i>undecies</i> , § 1, al. 7	Avis	2008/06/CE	X
AR envois recommandés	148 <i>bis</i> , § 1, 1, al. 1er	/		X
AR précisions obligation de couverture	148 <i>sexies</i> , § 1, 2°			X
AR précisant les modalités de prestation du SU et SP (distribution de la presse)	141 (et 14 §1,6° de la loi statut IBPT)	Proposition		
PROTECTION DES UTILISATEURS POSTAUX	Loi du 21 mars 1991 Loi du 6 juillet 1971 Loi du 17 janvier 2003	PROPOSITION/ AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR modalités pratiques relatives à la réception de plaintes par le service de médiation	43 <i>ter</i> , § 4, al. 8, Loi 1991	/		
AR composition et fonctionnement du Comité consultatif	47, § 1er Loi 1991 (+ 8, § 2 Loi 2003)	/		X

6 Abréviations

AIESH: Association Intercommunale d'Électricité du Sud-Hainaut

BROBA: Belgacom Reference Offer Bitstream Access

BROTSoLL: Belgacom Reference Offer for Terminating Segment of Leased Lines

BRUO: Belgacom Reference Unbundling Offer

CA: Council of Administration ou Conseil d'administration

CEPT: Conférence européenne des administrations des postes et télécommunications

CRC: Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques

CSA: Conseil supérieur de l'audiovisuel

DECT : Digital Enhanced Cordless Telecommunications

DNS: Domain Name System

ECC: Electronic Communications Committee ou Comité pour les communications électroniques

ENISA: European Network and Information Security Agency (Agence européenne pour la sécurité des réseaux et de l'information)

ERGP: European Regulators Group for Post

ERO: European Radiocommunications Office

ESA: European Space Agency ou Agence spatiale européenne

ETSI: European Telecommunications Standard Institute (Institut européen des normes de télécommunications)

FRELIC: logiciel pour la gestion des fréquences-licences-comptabilité-contrôle

GNSS : Global Navigation Satellite System

Gsm : Global System for Mobile communications

IARN: International Audiotex Regulators Network

IBPT: Institut belge des services postaux et des télécommunications

IP: Internet Protocol

IPTV: Internet Protocol Television

IRG: Independent Regulators Group

LCE: Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

Loi postale: Loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques

Loi sur le statut de l'IBPT: Loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges

LRIC: Long-Run Incremental Cost

LTE: (3GPP) Long Term Evolution

M2M: Machine to Machine

MTR: Mobile Termination Rate

NAT: Network Address Translation

NCS: Service national de contrôle du spectre

NGA: Next Generation Access

NGN: Next Generation Network

ORECE: Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE ou BEREC).

OSN: One Stop Notification

SIG : Système d'information géographique

SMP (Significant Market Power): opérateur puissant

STI : systèmes de transport intelligents

UIT: Union internationale des télécommunications

UPU: Union Postale Universelle

VDSL: Very High Rate DSL

VoIP: Voice over IP

VRM: Vlaamse Regulator voor de Media (régulateur flamand des médias)

WACC: Weighted Average Cost of Capital

WBA: Wholesale Broadband Access