



I B P T

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

PLAN OPÉRATIONNEL 2016



TABLE DES MATIÈRES

1	INTRODUCTION	3
1.1	CONTEXTE	3
1.2	STRUCTURE	4
1.2.1	<i>Relation entre le plan stratégique et le plan opérationnel</i>	4
1.2.2	<i>Relevé des objectifs opérationnels</i>	6
1.3	RESSOURCES FINANCIÈRES NÉCESSAIRES	8
2	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	9
2.1	« L'INNOVATION » - SOUTENIR L'APPARITION DE SERVICES TOUJOURS PLUS INNOVANTS POUR LES UTILISATEURS	9
2.2	« LA CONCURRENCE ET LES INVESTISSEMENTS » - PROMOUVOIR UN CADRE DURABLE POUR LA CONCURRENCE ET LES INVESTISSEMENTS	16
2.3	« LA FIABILITÉ » - ASSURER UN ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE FIABLE ET DE QUALITÉ	29
2.4	« L'INFORMATION » - CONTRIBUER AU RENFORCEMENT DE L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS	36
2.5	« LA PARTICIPATION » - FAVORISER LA PARTICIPATION ET L'INCLUSION SOCIALE	51
2.6	« LE DIALOGUE » - ORGANISER UN DIALOGUE PERMANENT	58
2.7	« LA PERFORMANCE » - ÊTRE UN EMPLOYEUR ATTRACTIF ET UN RÉGULATEUR PERFORMANT	64
3	PROCÉDURE DE CONCILIATION DES OPÉRATEURS	68
4	ACTIVITÉS HORIZONTALES DE L'IBPT	68
4.1	ACTIVITÉS DU SERVICE JURIDIQUE	68
4.1.1	<i>Le support juridique des actes de l'IBPT</i>	68
4.1.2	<i>La coordination des litiges</i>	68
4.1.3	<i>Les processus d'achats, marchés publics et recouvrement des créances</i>	69
4.1.4	<i>La préparation de la réglementation</i>	69
4.1.5	<i>Relevé des chantiers législatifs en cours</i>	70
5	TABLEAU DES MESURES D'EXÉCUTION QUI DOIVENT ENCORE ÊTRE ADOPTÉES	71
6	ABRÉVIATIONS	81

1 Introduction

1.1 Contexte

Le plan opérationnel se base 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. Tous les membres composant le Conseil présentent le plan stratégique 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 minimum deux semaines avant d'être publié sur le site de l'Institut. [...] »

Pour 2016, le plan opérationnel est élaboré de la même manière que les années précédentes : 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 :

1. « 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
2. « 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
3. « 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
4. « 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
5. « 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

6. « 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

7. « 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 découle l'objectif ;
- 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 2016.

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 2016 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-1/1/2016/01	Adaptation du plan de numérotation aux évolutions sur le long terme sur le marché
V-1/2/2016/01	Analyse des obstacles au développement de l'e-commerce
V-1/3/2016/01	Licences 2G et 3G après mars 2021
V-1/3/2016/02	Attribution de la bande 700 MHz
V-1/3/2016/03	Monitoring des perturbations sur les signaux GNSS

Axe stratégique « La concurrence et les investissements » - Promouvoir un cadre durable pour la concurrence et les investissements	
CI/1/2016/01	Publication d'un observatoire postal 2015
CI/2/2016/01	Analyse de marché : Marché 1 de la terminaison d'appel sur les réseaux fixes individuels (FTR)
CI/2/2016/02	Analyse de marché : Marché 2 Analyse de marché de la terminaison mobile (MTR)
CI/2/2016/03	Analyse de marché : Marché 2 départ d'appel en position déterminée
CI/2/2016/04	Analyse de marché : Marchés 3a, 3b et 18 : accès de gros et radiodiffusion aux réseaux fixes
CI/2/2016/05	Analyse de marché : Marché 4 fourniture en gros d'accès de haute qualité en faveur des entreprises
CI/2/2016/06	Développement d'un instrument de démonstration des ciseaux tarifaires
CI/2/2016/07	Mise à jour des Offres de référence des câblo-opérateurs concernant la compatibilité des modems
CI/2/2016/08	Détermination des one-time fees
CI/2/2016/09	Élaboration de la procédure de notification pour le service Médias de la région bilingue de Bruxelles-Capitale
CI/2/2016/10	Faciliter le changement d'opérateur ou de fournisseur de services fixes : téléphone, Internet et/ou télévision (Projet « Easy Switch »)
CI/2/2016/11	Application de l'analyse ORECE concernant les acteurs Over-The-Top (OTT)

Axe stratégique « La fiabilité » - Assurer un environnement numérique fiable et de qualité	
B-F/1/2016/01	Améliorer la transparence quant à la couverture des réseaux
B-F/1/2016/02	Améliorer la transparence quant à la qualité des réseaux mobiles
B-F/2/2016/01	Délestage électrique - Continuité de service en matière de télécommunications
B-F/2/2016/02	Améliorer la qualité de la couverture des réseaux mobiles aux frontières
B-F/3/2016/01	Fixation et description des mesures minimales nécessaires afin de garantir la sécurité des réseaux et services ainsi que les données à caractère personnel qui sont traitées dans le cadre de ces services et réseaux
B-F/4/2016/01	Notification des incidents de sécurité

Axe stratégique « L'information » - Contribuer au renforcement de l'information des consommateurs	
I/1/2016/01	Baromètre de qualité
I/1/2016/02	Étude de comparaison à l'échelle internationale des prix des services télécoms sur le marché résidentiel
I/1/2016/03	Étude de comparaison à l'échelle internationale des prix des services télécoms sur le marché non résidentiel
I/1/2016/04	Publication d'informations pratiques et exhaustives sur les fréquences pouvant être utilisées sans licences
I/1/2016/05	Amélioration de la convivialité de la partie interfaces radios du site Internet
I/1/2016/06	Comparaison tarifaire nationale
I/2/2016/01	Publication consommation réelle des consommateurs
I/2/2016/02	Comparateur tarifaire
I/3/2016/01	Contrôle du respect du cadre réglementaire
I/3/2016/02	Étude de la satisfaction de la clientèle et contrôle de l'enquête de satisfaction de la clientèle
I/3/2016/03	Contrôle des tableaux d'amortissement
I/3/2016/04	Contrôle de la publication des fiches d'information et de leur contenu
I/3/2016/05	Étude d'impact des règles de protection des consommateurs
I/3/2016/06	Enquête sur la perception du fonctionnement du marché

Axe stratégique « La participation » - Favoriser la participation et l'inclusion sociale	
I-P/1/2016/01	Réforme de la composante géographique du service télécoms universel
I-P/2/2016/01	Contrôle des prix des produits appartenant au service universel postal
I-P/2/2016/02	Contrôle de l'orientation sur les coûts des produits appartenant au service universel postal
I-P/3/2016/01	Réforme des tarifs sociaux
I-P/3/2016/02	Adaptation de la décision de l'IBPT du 28 mars 2013 concernant la publication par les opérateurs des informations sur les produits et services destinés aux utilisateurs handicapés

Axe stratégique « Le dialogue » - Organiser un dialogue permanent	
D/1/2016/01	Communication efficace avec toutes les parties prenantes
D/2/2016/01	Suivi de l'exécution du Plan opérationnel 2016
D/2/2016/02	Adaptations qualitatives du site web de l'IBPT
D/3/2016/01	Participation dans les organes de concertation nationale et internationale

Axe stratégique « La performance » - Être un employeur attractif et un régulateur performant	
P/1/2016/01	Sécurisation des accès de la version automatisée de STTS
P/1/2016/02	Mise en place de formulaires électroniques pour les demandes de licence pour les radiocommunications privées
P/1/2016/03	Plan opérationnel interne

1.3 Ressources financières nécessaires

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

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 1 « L'innovation »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
V-I/1/2016/01 Adaptation du plan de numérotation aux évolutions sur le long terme sur le marché	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 collaborera activement 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. L'IBPT clôturera en 2016 le processus de modernisation de l'actuel AR Numérotation. Les thèmes abordés sont, entre autres, l'utilisation extraterritoriale de numéros, la flexibilisation des CLI et des IMSI. Une attention particulière sera accordée à l'impact pour les utilisateurs (qui sont liés de longue date à l'utilisation des numéros).</p> <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. En outre, les dossiers de principe (qui ne relèvent pas de l'exploitation normale) seront traités comme ils se présentent, sur la base de la réglementation existante.</p> <p>ICS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compatibilité des options sélectionnées en matière d'utilisation extraterritoriale et flexibilité des IMSI avec la réglementation internationale (UIT...) ; 2. Choix stratégiques clairs au niveau politique. 	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
<p>La priorité sera donnée aux dossiers concrets qui se présentent dans le courant de l'année.</p> <p>Clôture des dossiers de demande qui ne relèvent pas de l'exploitation normale.</p> <p>Lancement de la consultation relative au projet d'AR Numérotation.</p> <p>Communication de la synthèse et des conclusions au Ministre.</p> <p>Poursuite des démarches administratives (entre autres analyse d'impact de la réglementation, différents avis prévus légalement, Conseil d'État) après approbation du Ministre.</p> <p>Publication au Moniteur belge.</p>	<p>Q1, 2, 3 et 4</p> <p>Q1</p> <p>Q3</p> <p>Q4</p> <p>Q1 2017</p>
BUDGET 2016	
Pas de budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 1 « L'innovation »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
V-I/2/2016/01 Analyse des obstacles au développement de l'e-commerce	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>En décembre 2013, la Commission européenne a présenté une feuille de route pour l'achèvement du Marché unique de la livraison des colis pour stimuler le commerce électronique dans l'Union européenne et permettre aux détaillants en ligne et aux consommateurs d'avoir accès à des services de livraison de colis à des prix abordables et de qualité élevée. Cette feuille de route était organisée autour de trois axes à savoir (i) la transparence de l'information, (ii) la mise en place de davantage de solutions de livraisons, de meilleure qualité et à un prix abordable, et (iii) l'amélioration du traitement des réclamations et les mécanismes de recours proposés aux consommateurs.</p> <p>En mai 2015, la Commission a également dévoilé sa stratégie concernant le « Digital Single Market », celle-ci ayant comme objectif plusieurs actions sur le plan, notamment, de l'e-commerce et de la livraison transfrontalière de colis. Dans ce contexte, la Commission a lancé une consultation publique auprès des différentes parties intéressées (citoyens, organisations de consommateurs, PME, entreprises publiques, etc.) quant aux obstacles transfrontaliers au développement de l'e-commerce en Europe et des améliorations qui permettraient de renforcer les services de livraison transfrontalière de paquets et de colis dans l'Union européenne. Un rapport préliminaire sera publié pour consultation mi-2016, le rapport définitif étant attendu pour le premier semestre 2017.</p> <p>Pour sa part, le Gouvernement a lancé une plateforme e-commerce qui est une sorte de forum sur le commerce électronique constitué de cinq groupes de travail qui se pencheront sur les entraves réglementaires, les aspects « fiscalité et services de paiement », les points relatifs à la flexibilité, notamment en termes de coûts salariaux, le soutien à l'innovation et la stimulation des PME et la dimension internationale de l'e-commerce.</p> <p>Les prestataires de services postaux qui offrent leurs services aux entreprises qui pratiquent l'e-commerce jouent un rôle important dans le développement du secteur. On pense notamment aux questions liées aux tarifs proposés pour l'acheminement des colis ou encore à la responsabilité des différents acteurs vis-à-vis du consommateur lorsqu'un problème surgit par exemple lors de la livraison d'un colis.</p> <p>Avec l'aide d'un consultant, l'IBPT se propose de faire un relevé des derniers obstacles qui, dans le domaine postal, pourraient entraver le développement de l'e-commerce en Belgique et d'avancer des propositions d'amélioration. L'IBPT collabore pour ce faire avec le SPF Économie.</p>	

INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Rédaction d'un cahier des charges et appel à une consultance extérieure. Engagement d'une consultance extérieure. Réponse à la consultation de la Commission européenne concernant le rapport intérimaire quant au développement transfrontalier du commerce électronique. Publication d'une étude analysant les obstacles au développement du commerce électronique pouvant exister dans le domaine postal et avançant des propositions d'amélioration.	Q1 Q2 Q3 Q4
BUDGET 2016	
Confidentiel.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 1 « L'innovation »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
V-I/3/2016/01 Licences 2G et 3G après mars 2021	Stratégie du spectre
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Le débat relatif au renouvellement des licences 2G et 3G doit avoir lieu dans le courant de l'année 2016. L'IBPT formulera des recommandations au gouvernement concernant les mécanismes d'attribution. Ce point est étroitement lié au financement de l'IBPT.</p> <p>Les conditions en termes de couverture, de capacité et d'autres paramètres réglementaires comme le « spectrum cap » seront actualisés.</p> <p>Selon les opérateurs, il est temps, quatre ans avant l'expiration des licences, de clarifier la situation après 2021. Concrètement, cela signifie que cette problématique devrait être clôturée en 2017-2018. Idéalement, une position quant à l'attribution des bandes 2G et 3G sera présentée en 2016.</p> <p>Les redevances uniques et annuelles doivent être adaptées aux tendances du marché, au besoin croissant en fréquences et au niveau d'investissements en hausse.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Proposer au ministre un projet d'AR mobile unique 2G/3G, comprenant une procédure d'attribution. Proposer au ministre un projet de modification de l'art. 30 LCE. Planning d'attributions.	Q4 Q4 Q4
BUDGET 2016	
Pas de budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 1 « L'innovation »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
V-I /3/2016/02 Attribution de la bande 700 MHz	Stratégie du spectre
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Ce projet comprend l'identification des conditions d'utilisation de la bande 700 MHz pour les communications mobiles publiques.</p> <p>Des accords de coordination de fréquences avec les pays voisins doivent pour ce faire être finalisés. Au niveau national, une décision doit être prise, en concertation avec les Communautés, concernant la bande 733-758 MHz ; les services éventuels qui peuvent être repris dans cette bande sont les suivants : PPDR (Public Protection and disaster Relief), SDL (Supplemental Downlink for Mobile), M2M (Machine-to-machine) ou PMSE (Programme Making and Special Events).</p> <p>Des travaux préparatoires doivent être réalisés pour la mise à disposition de la bande 700 MHz, en vue de la procédure d'attribution en tant que telle prévue dans la période 2017-2018.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Proposer au ministre un projet d'AR 700 MHz, y compris un projet de procédure d'attribution. Proposer au ministre un projet de modification de l'art. 30 LCE. Planning d'attributions.	Q4 Q4 Q4
BUDGET 2016	
Pas de budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 1 « L'innovation »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
V-I/3/2016/03 Monitoring des perturbations sur les signaux GNSS	Contrôle
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Ces dernières années, l'utilisation de Global Navigation Satellite Systems (GNSS, tels que GPS, Galileo, Glonass, Compass) a fortement augmenté. Les récepteurs GNSS ne sont plus uniquement utilisés pour le positionnement, mais aussi pour le timing et la synchronisation. Ce faisant, de nombreux systèmes sont devenus dépendants (de la disponibilité) des signaux GNSS pour leur (bon) fonctionnement.</p> <p>D'autre part, il y a toujours plus de (messages concernant les) brouilleurs GNSS. Les groupes d'utilisateurs, comme Belgocontrol ou la Competent PRS Authority (CPA), ont déjà indiqué être préoccupés par d'éventuelles interférences sur les fréquences GNSS.</p> <p>Pour cette raison, l'IBPT lancera un projet pour la surveillance des signaux de perturbation sur les fréquences GNSS. D'une part, les stations de référence permanentes existantes sont surveillées en temps réel par rapport à la dégradation des signaux. D'autre part, les véhicules de mesure du NCS seront équipés d'un capteur qui doit encore être développé.</p> <p>Ces mesures permettront d'avoir une meilleure idée de la portée du problème. Il s'agit d'une première étape dans la recherche d'une remédiation.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
L'implémentation et le test d'un système de monitoring en temps réel de stations GNSS fixes.	Q2
L'implémentation et le test d'un système d'alarme de notification en temps réel des perturbations des fréquences GNSS.	Q4
La (poursuite de la) mise au point d'un capteur mobile pour les interférences sur les fréquences GNSS.	Q2
Le test d'un capteur mobile pour les interférences sur les fréquences GNSS.	Q4
BUDGET 2016	
Budget externe prévu.	

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 2 « Concurrence et Investissements »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C-I/1/2016/01 Publication d'un observatoire postal 2015	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Il est important de disposer de données complètes et fiables en ce qui concerne les caractéristiques du marché postal afin d'en améliorer le développement. Un observatoire du secteur postal a été créé par l'IBPT afin de pouvoir garantir le plus possible la transparence, d'accroître les connaissances du marché et de surveiller les tendances à la lumière d'un benchmarking européen. Il s'agit ici d'un instrument principalement centré sur des données économiques permettant à l'IBPT de constater de quelle manière le marché évolue.</p> <p>Ce projet implique de nombreuses interactions avec plusieurs parties prenantes : les opérateurs, le service de médiation, Eurostat, l'ERGP (Groupe européen des régulateurs postaux) et la Commission européenne.</p> <p>Par le passé, l'IBPT a développé cet outil avec un consultant externe. L'IBPT a l'intention, tout comme en 2015, d'effectuer seul cette tâche en 2016 et d'impliquer le plus possible dans celle-ci les grands acteurs du secteur.</p> <p>Les indicateurs concernant 2015 seront publiés sous la forme d'un rapport annuel du Conseil concernant le secteur postal.</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 DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Collecte des données par l'IBPT. Publication de l'observatoire postal.	Q3 Q4
BUDGET 2016	
Pas de budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 2 « Concurrence et Investissements »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C-I/2/2016/02 Analyse de marché : Marché 1 de la terminaison d'appel sur les réseaux fixes individuels (FTR)	Marché des télécommunications
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Le marché de la terminaison d'appel sur les réseaux fixes individuels est le marché pertinent n°1 de la Recommandation Marchés pertinents de 2014. Ce marché est régulé par la décision d'analyse de marché du 2 mars 2012.</p> <p>Suite à cette décision d'analyse de marché, une série d'obligations ont été imposées à tous les prestataires de services de terminaison d'appel, dont un tarif de terminaison d'appel symétrique. Cette décision annonçait également le fait que l'IBPT allait déterminer de nouveaux tarifs de terminaison d'appel à l'aide d'un modèle de coûts « BU-LRIC », conformément à la Recommandation européenne du 7 mai 2009.</p> <p>La fixation des nouveaux tarifs de terminaison fixe (FTR) sur la base du nouveau modèle de coûts vise à favoriser pleinement la concurrence sur le marché de la téléphonie fixe.</p> <p>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.</p> <p>En régulant les tarifs FTR, les opérateurs sont assurés de payer un tarif de terminaison de leurs appels basé sur les coûts.</p> <p>Le trajet de consultation aura déjà été parcouru en grande partie en 2015. En 2016, le projet se composera de la finalisation de la Consultation européenne et de l'approbation et de la publication de la décision finale.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Consultation européenne. Approbation et publication de la décision finale.	Q1 Q2
BUDGET 2016	
Pas de budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 2 « La concurrence et les investissements »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C-I/2/2016/02 Analyse de marché : Marché 2 de la terminaison mobile (MTR)	Marché des télécommunications
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Le « Marché 2 » (Recommandation sur les marchés pertinents de 2014) est le marché de gros de terminaison d'appel sur les réseaux mobiles individuels. La dernière analyse de ce marché a fait l'objet d'une décision de l'IBPT le 29 juin 2010.</p> <p>En 2015, l'IBPT a débuté une révision de cette analyse de marché en mettant en consultation un projet de décision d'analyse de marché afin de vérifier 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.</p> <p>Ce projet était déjà en cours en 2015. Les activités prévues en 2016 ne concernent que les dernières étapes du volet des consultations ainsi que l'approbation définitive.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Consultation de la Commission européenne. Approbation et publication de la décision définitive.	Q1 Q2
BUDGET 2016	
Pas budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 2 « Concurrence et Investissements »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C-I/2/2016/03 Analyse de marché : Marché 2 départ d'appel en position déterminée	Marché des télécommunications
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Ce marché, également connu comme le marché 2 de la Recommandation Marchés pertinents de 2007, désigne le marché de gros du départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée.</p> <p>Le départ d'appel consiste en la transmission de communications depuis le client final appelant jusqu'à un autre réseau.</p> <p>Ce marché ne fait plus partie de la liste des marchés pertinents selon la recommandation du 9 octobre 2014. L'IBPT examinera donc via une analyse de marché si ce marché doit encore être régulé et donc si toutes les obligations existantes sur ce marché doivent être levées, maintenues ou adaptées.</p> <p>L'on examinera aussi si cela doit éventuellement être conjugué à l'analyse de marché 1 (de la Recommandation Marchés pertinents de 2007), le marché pour l'accès au réseau téléphonique fixe, un marché qui ne figure plus non plus sur la liste des marchés pertinents de la Recommandation de 2014.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
<p>Rédaction d'un projet de décision et d'une analyse d'impact.</p> <p>Consultation nationale.</p> <p>Consultation de l'autorité de la concurrence et des régulateurs médias.</p> <p>Consultation européenne (2017).</p> <p>Approbation et publication (2017).</p>	<p>Q2</p> <p>Q3</p> <p>Q4</p>
BUDGET 2016	
Pas de budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 2 « Concurrence et Investissements »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C-I/2/2016/04 Analyse de marché : Marchés 3a, 3b et 18 : accès de gros et radiodiffusion aux réseaux fixes	Marché des télécommunications
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Ces trois marchés concernent l'accès de gros aux réseaux fixes : les marchés 3a et 3b (selon la Recommandation de 2014) sont respectivement le marché d'accès local et le marché d'accès central pour les produits de grande consommation et le marché 18 (selon la Recommandation de 2003) est le marché pour la radiodiffusion.</p> <p>Une série de raisons expliquent la réalisation d'une nouvelle analyse de marché, dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'expiration de la période de régulation ; - l'adoption d'une nouvelle Recommandation Marchés pertinents et la redéfinition des marchés d'accès large bande ; - le déploiement du FttH et du FttO par Proximus. <p>Au vu des aspects à la fois économiques (impact de ces marchés sur la position concurrentielle sur les autres marchés de gros et de détail), techniques (influence des progrès techniques au niveau de la connectabilité) et procéduraux (collaboration avec les autres régulateurs médias), l'on peut s'attendre à ce que seule la rédaction soit clôturée en 2016.</p> <p>Du fait que les marchés de produits tels que définis dans la nouvelle Recommandation Marchés pertinents de 2014 divergent de ceux des marchés 4, 5 et 6 de la Recommandation précédente de 2007, il convient de d'abord rédiger une note d'orientation interne examinant de quelle manière cette problématique sera abordée.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Note d'orientation concernant les marchés d'accès de gros. Projet de décision soumis pour approbation du Conseil.	Q1 Q4
BUDGET 2016	
Pas de budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 2 « Concurrence et Investissements »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C-I/2/2016/05 Analyse de marché : Marché 4 fourniture en gros d'accès de haute qualité en faveur des entreprises	Marché des télécommunications
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Le Marché 4 de la Recommandation Marchés pertinents de 2014 concerne le marché de l'accès de haute qualité en position déterminée. Ce marché peut être considéré comme le successeur du marché 6 de la Recommandation Marchés pertinents de 2007 pour les segments terminaux de lignes louées. La période de régulation de la décision d'analyse de marché du 8 août 2013 concernant les segments terminaux de lignes louées se termine en 2016. Afin de pouvoir préparer l'analyse de marché, l'on doit vérifier si les obligations imposées dans la précédente décision d'analyse de marché ont eu de l'effet et examiner ce qui peut être amélioré.</p> <p>Cette analyse peut être réalisée via des réunions avec les personnes concernées ou l'envoi de questionnaires.</p> <p>Du fait que les marchés de produits tels que définis dans la nouvelle Recommandation Marchés pertinents de 2014 divergent de ceux des marchés 4, 5 et 6 de la Recommandation précédente de 2007, il convient de d'abord rédiger une note d'orientation interne examinant de quelle manière cette problématique sera abordée. Sur la base des conclusions de cette note d'orientation, la rédaction d'une décision d'analyse de marché sera amorcée.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Note d'orientation au Conseil. Projet de décision soumis pour approbation du Conseil.	Q1 Q4
BUDGET 2016	
Pas de budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 2 « Concurrence et Investissements »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C-I/2/2016/06 Développement d'un instrument de démonstration des ciseaux tarifaires	Marché des télécommunications
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Un des remèdes liés au prix que le régulateur peut imposer à une entreprise PSM intégrée verticalement est l'obligation de garantir une différence raisonnable entre le prix qu'elle facture sur un marché de gros à d'autres entreprises et le prix qu'elle fait payer sur un marché sous-jacent. Engendrer ainsi une marge trop minime est ce qu'on appelle les ciseaux tarifaires. En 2007, l'IBPT a adopté des lignes directrices relatives à l'évaluation des effets de ciseaux tarifaires.</p> <p>L'IBPT souhaite adopter de nouvelles directives à la lumière des développements qui ont eu lieu depuis lors dans ce domaine. L'IBPT souhaite également s'équiper d'un programme informatique (« tool ») d'aide à la détection d'éventuelles pratiques de ciseaux tarifaires chez les opérateurs puissants sur le marché. Le projet a un délai de réalisation de 9 mois (de juillet 2015 à avril 2016).</p> <p>La concrétisation des résultats dépend de deux indicateurs clés de succès, à savoir l'exécution qualitative et dans les délais du travail par le consultant externe (WIK-Consult) et l'implication du secteur (fourniture d'informations et consultation sur les directives et l'outil).</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Lignes directrices de détection de ciseaux tarifaires. Application pour la détection de ciseaux tarifaires (« tool »).	Q1 Q2
BUDGET 2016	
Budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 2 « Concurrence et Investissements »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C-I/2/2016/07 Mise à jour des Offres de référence des câblo-opérateurs concernant la compatibilité des modems	Marché des télécommunications
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Dans la décision d'analyse de marché du 1er juillet 2011 concernant le marché de la radiodiffusion, l'obligation de publier une offre de référence détaillant les aspects techniques et opérationnels pour l'accès au réseau des câblo-opérateurs a été imposée à ces derniers. Celle-ci reprend entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'approche de problèmes techniques tels que la compatibilité des modems ; - les plans de test des modems-câble. <p>L'IBPT rédigera une décision afin de se prononcer sur la proportionnalité des plans de test.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Rapport du consultant sur les problèmes techniques. Décision suite au rapport concernant le caractère raisonnable des plans de test.	Q1 Q2
BUDGET 2016	
Pas de budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 2 « Concurrence et Investissements »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C-I /2/2016/08 Détermination des « one-time fees»	Marché des télécommunications
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Les « one-time fees » sont des redevances uniques pour des opérations menées par Proximus sur son réseau pour le compte des opérateurs alternatifs dans le cadre de ses offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 (par exemple des installations de ligne, des migrations ou encore des désactivations). Ces tarifs sont basés sur un modèle de coûts et ont été déterminés par diverses décisions antérieures de l'IBPT.</p> <p>Une révision et une mise à jour de ces tarifs sont nécessaires afin d'assurer une orientation sur les coûts. Dans ce contexte, l'IBPT a mené en 2015 une réévaluation des activités détaillées dans le modèle de coût. En concertation avec le secteur, cette analyse débouchera en 2016 sur la publication de nouveaux tarifs.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Publication d'un projet de décision et consultation nationale. Décision définitive. Publication des nouvelles redevances uniques.	Q2 Q4 Q4
BUDGET 2016	
Budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 2 « La concurrence et les investissements »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C-I/2/2016/09 Élaboration de la procédure de notification pour le service Médias de la région bilingue de Bruxelles-Capitale	Marché Média
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>En Belgique, les communautés sont compétentes pour « la radiodiffusion et la télévision », qui font partie des matières culturelles. Pour la région bilingue de Bruxelles-Capitale, soit sur le territoire des 19 communes de la Région bruxelloise, les organismes de radiodiffusion ou de télévision qui y sont établis dépendent des autorités de l'État fédéral, à moins que par leurs activités – autrement dit, par les programmes qu'elles produisent et/ou diffusent –, elles ne puissent être exclusivement rattachées soit à la Communauté flamande, soit à la Communauté française.</p> <p>Sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale, l'IBPT est désigné pour réguler les opérateurs de réseaux ainsi que les organismes de radiodiffusion ou de télévision qui y sont établis.</p> <p>En exécution de la loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux de distribution d'émissions de radiodiffusion et l'exercice d'activités de radiodiffusion dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale, les opérateurs ne sont plus soumis à un régime de licences mais à une procédure de notification. Un cadre légal adapté doit en outre être rendu opérationnel.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Formalisation et régularisation en vue d'une conformité avec la réglementation légale.	Q4
BUDGET 2016	
Pas de budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 2 « Concurrence et investissements »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C-I/2/2016/10 Faciliter le changement d'opérateur ou de fournisseur de services fixes : téléphone, Internet et/ou télévision (Projet « Easy Switch »)	Marché des télécommunications
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>En mars 2015, l'IBPT a présenté au Ministre son rapport de synthèse des travaux concernant le projet Easy Switch. Ce rapport comprenait entre autres des recommandations concernant l'adoption d'un AR en vertu de l'article 111/2, § 1er de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et de l'article 5/2 de la loi du 15 mai 2007 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiotransmission et de radiodistribution.</p> <p>Il est ressorti des réactions à la consultation publique d'un projet d'AR qui concrétisait ces recommandations (et qui s'est tenue au mois de juin 2015) que les opérateurs demandaient unanimement l'élaboration des processus et des communications nécessaires et d'en convenir dans un groupe de travail interopérateurs.</p> <p>Le Ministre a donné aux opérateurs jusqu'au 1er mars 2016 pour aboutir à un accord multilatéral à ce sujet. L'IBPT a été mandaté pour jouer un rôle de facilitateur dans le groupe de travail.</p> <p>En 2016, l'IBPT assumera ce rôle de facilitateur et clôturera la rédaction du projet de réglementation adéquate.</p> <p>Les indicateurs clés de succès pour l'enregistrement d'un résultat dans le groupe de travail des opérateurs sont</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) une contribution et une participation suffisantes des opérateurs et 2) une intention finale de conclure un accord multilatéral. 	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Rôle de facilitateur dans le groupe de travail interopérateurs. Rédaction du projet de réglementation adéquate.	Q1 Q2
BUDGET 2016	
Pas de budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 2 « Concurrence et investissements »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C-I/2/2016/11 Application de l'analyse ORECE concernant les acteurs Over-The-Top (OTT)	Marché des télécommunications
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Au travers des différentes analyses de marché, l'IBPT continuera, en concertation avec le secteur et dans l'intérêt de celui-ci, à tenir compte de l'impact potentiel que les acteurs OTT peuvent avoir sur l'équilibre des conditions de concurrence.</p> <p>En outre, l'IBPT suivra de près, dans le cadre de son rôle pour améliorer une concurrence saine et durable sur le marché des télécoms, les travaux de l'ORECE sur le plan des OTT (préparation du rapport final de l'ORECE concernant la définition et les catégories de services OTT qui devrait être publié au premier trimestre de 2016) et en particulier pour les acteurs OTT qui ne sont pas des opérateurs.</p> <p>L'IBPT présentera l'analyse ORECE au secteur des télécommunications.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
<p>Feedback de l'analyse ORECE au secteur des télécommunications.</p> <p>Les résultats de l'étude des OTT seront traités dans le cadre des différentes analyses de marché qui seront réalisées en 2016.</p>	<p>Q2</p> <p>Q4</p>
BUDGET 2016	
Pas de budget externe prévu.	

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 3 « La fiabilité »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
B-F/1/2016/01 Améliorer la transparence quant à la couverture des réseaux (projet Atlas)	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 couverture des réseaux d'accès large bande à Internet. Le projet Atlas consiste en deux phases : d'une part la représentation de la couverture mobile et d'autre part la représentation de la couverture fixe sur la base des informations fournies par les opérateurs. L'objectif est double :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le consommateur sera en mesure de comparer les différentes couvertures/les différents débits des différents opérateurs via le site Internet de l'IBPT. Pour l'accès au départ de réseaux fixes, les cartes, qui se présenteront sous forme agrégée, permettront d'identifier les zones couvertes en fonction des différents débits. - Sur la base des informations collectées, l'IBPT sera en mesure d'offrir un support au Ministre et à la Commission européenne, qui souhaite définir les zones blanches dans le cadre de l'Agenda numérique. <p><u>Phase 1: couverture mobile</u> Les cartes de couverture des réseaux mobiles sont opérationnelles et disponibles pour le public depuis le 15/7/2015. Des mises à jour trimestrielles sont prévues. En parallèle, l'IBPT continuera, si nécessaire et en concertation avec les opérateurs concernés, d'affiner la méthodologie de validation.</p> <p><u>Phase 2 : couverture fixe</u> Un premier lancement des cartes de couverture des réseaux fixes, sous forme agrégée et au niveau communal, est prévu pour le premier trimestre de 2016. En parallèle, l'IBPT poursuivra son effort concernant la méthodologie, en concertation avec les opérateurs concernés, en vue d'affiner les informations de couverture données par ces cartes.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Phase 1 : couverture mobile : Mise à jour trimestrielle des cartes	Q1, Q2, Q3, Q4
Phase 2 : couverture fixe : Lancement d'une première version des cartes au niveau communal	Q1
BUDGET 2016	
Budget externe prévu.	
PRIORITÉ STRATÉGIQUE	

Axe stratégique 3 « La fiabilité »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
B-F/1/2016/02 Mesurer la qualité des réseaux mobiles	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 de l'expérience des utilisateurs des réseaux mobiles. La couverture, qui constitue la base du projet ATLAS (fiche B_F/1/2016/1), donne des informations sur la disponibilité d'un réseau mobile, mais elle ne dit pas tout. C'est pourquoi l'IBPT se propose de mesurer et de publier également les caractéristiques qualitatives des réseaux mobiles qui sont plus proches de l'expérience de l'utilisateur.</p> <p>Pour effectuer les mesures susmentionnées, le système actuellement utilisé pour la validation des cartes ATLAS sera étendu aux <i>smartphones</i>. Ces téléphones seront des appareils pourvus d'une application de mesure permettant de procéder à une étude comparative des réseaux mobiles. Les téléphones et les logiciels de mesure et de traitement connexes seront achetés auprès d'un fournisseur spécialisé. Les mesures seront réalisées par des techniciens de l'IBPT.</p> <p>Une fois les mesures effectuées, l'IBPT publiera les résultats sur son site Internet, sous un format approprié.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
<p>Détermination des paramètres des campagnes de mesure.</p> <p>Livraison du matériel de mesures par un fournisseur spécialisé.</p> <p>Réalisation de la première campagne de mesures.</p> <p>Communication des résultats et publication sur le site Internet de l'IBPT.</p>	<p>Q1</p> <p>Q1</p> <p>Q2</p> <p>Q3</p>
BUDGET 2016	
Budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 3 « La fiabilité »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
B-F/2/2016/01 Délestage électrique - Continuité de service en matière de télécommunications	NetSec
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Suite au risque d'une pénurie d'électricité, le SPF Intérieur a établi un Plan d'Urgence National « Panne d'électricité de grande ampleur ». Ce plan prévoit notamment que des délestages électriques soient exécutés par fragmentation en zones géographiques tournantes d'une durée de quatre heures. De telles mesures peuvent avoir des conséquences importantes sur la continuité des services de communications électroniques du fait des équipements dont l'autonomie serait insuffisante.</p> <p>Pour prévenir l'hiver 2015-2016, un groupe de travail a été constitué avec l'IBPT, le secteur et les autres autorités concernées. Leurs efforts se sont concentrés sur les réseaux et services mobiles (dont les équipements terminaux sont le moins dépendants aux coupures électriques) et, en particulier, sur l'accessibilité aux services d'urgence pour les premières zones à être délestées.</p> <p>En 2016, l'IBPT a le projet de poursuivre le travail déjà accompli.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Évaluation de l'ensemble des zones délestées. Consultation du secteur.	Q2 Q3
BUDGET 2016	
Pas de budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 3 « La fiabilité »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
B-F/2/2016/02 Améliorer la qualité de la couverture des réseaux mobiles aux frontières	Attributions & Contrôle
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Cet objectif opérationnel doit garantir une plus grande transparence quant à la couverture des réseaux d'accès mobile, l'identification des zones blanches dans les zones frontalières et l'amélioration de l'accès à l'Internet à large bande. Ce projet est réalisé avec nos collègues luxembourgeois de l'ILR (Institut Luxembourgeois de Régulation).</p> <p>Le projet consiste en 4 piliers : (i) la représentation de la couverture mobile de toutes les bandes 2, 3 et 4 G (population et territoire), (ii) l'identification des zones blanches, (iii) l'identification des problèmes de couverture transfrontalière, (iv) la préparation de recommandations aux opérateurs et autorités et l'implémentation de celles-ci.</p> <p>L'objectif est triple :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transfert de connaissances entre les équipes de l'ILR et l'IBPT ; - Amélioration de la qualité des réseaux mobiles dans les zones frontalières, intégration du projet et des données dans le cadre du projet Atlas ; - Recommandations. <p>Des cartes de couverture des réseaux, sous forme agrégée, seront disponibles. En parallèle, l'IBPT poursuivra son effort concernant la méthodologie, en concertation avec l'ILR et les opérateurs concernés, en vue d'affiner les informations de couverture données par ces cartes.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Plans d'action entre l'ILR et l'IBPT : quelles mesures, rôles de chacun, etc. Mesures sur le terrain et analyses. Rapport conjoint et recommandations. Suivi et implémentation des recommandations.	Q1 Q1, Q2 Q2, Q3 Q3, Q4
BUDGET 2016	
Pas de budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 3 « La fiabilité »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
B-F/3/2016/01 Fixation et description des mesures minimales nécessaires afin de garantir la sécurité des réseaux et services ainsi que les données à caractère personnel qui sont traitées dans le cadre de ces services et réseaux	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 des données à caractère personnel qui sont traitées dans le cadre de ces services et réseaux.</p> <p>L'IBPT a l'intention de spécifier, sur la base des recommandations de l'ENISA, 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>Un premier objectif est de définir un socle minimal à adopter par l'ensemble du secteur.</p> <p>Un second objectif est d'accompagner le secteur dans la mise en place de ce socle minimal, tout en partageant les leçons et expériences qui en ont été tirées.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
<p>Enquête par questionnaire auprès du secteur en vue de dresser un premier bilan des mesures qui ont déjà été prises par les opérateurs.</p> <p>Organisation de tables rondes avec le secteur en vue de définir un socle minimal.</p> <p>Formalisation des conclusions de l'IBPT en matière de mesures minimales de sécurité et consultation du secteur.</p> <p>Publication de ces conclusions et accompagnement du secteur dans le suivi.</p>	<p>Q2</p> <p>Q2</p> <p>Q4</p> <p>Q4</p>
BUDGET 2016	
Pas de budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 3 « La fiabilité »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
B-F/4/2016/01 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'IBPT toute atteinte à la sécurité ou perte d'intégrité ayant un impact significatif sur le fonctionnement des réseaux ou des services.</p> <p>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 à prendre par le secteur.</p> <p>La décision du Conseil de l'IBPT du 1^{er} avril 2014 fixe les hypothèses dans lesquelles une telle notification doit être effectuée, ainsi que les modalités de cette notification.</p> <p>En vue de faciliter les démarches liées à une telle notification, l'IBPT met à disposition un site spécialisé et sécurisé permettant une transmission électronique de la notification. Fort de ce premier exercice, l'IBPT a l'intention de réévaluer la décision précitée et, en particulier, de simplifier et affiner le cadre et les hypothèses dans lesquels une notification doit avoir lieu.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Étude, consultation et publication d'une décision révisée et simplifiée fixant les hypothèses dans lesquelles les opérateurs doivent notifier à l'IBPT un incident de sécurité et les modalités de cette notification.	Q2
Amélioration des moyens sécurisés pour permettre les notifications et évaluation de ces derniers par le secteur.	Q4
BUDGET 2016	
Pas de budget externe prévu.	

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 4 « Information »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
I/1/2016/01 Baromètre de qualité	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>En 2008, l'IBPT avait adopté deux décisions imposant aux opérateurs fournissant des services de télécommunications, fixes et mobiles, de publier certains indicateurs de qualité sur leur propre site web. Vu l'évolution du marché et la nature des plaintes de la clientèle, l'IBPT a pris l'initiative de préparer une nouvelle décision. Dans cette nouvelle décision, l'IBPT a sélectionné neuf indicateurs de qualité qu'il estime particulièrement utiles et pertinents. Les indicateurs définis dans la décision portent sur les domaines suivants : délai de mise en service, pannes et dérangements, performance du service clientèle, plaintes sur les factures, taux de couverture des réseaux mobiles.</p> <p>La décision précise les définitions et les modalités de mise en œuvre de chaque indicateur. Les définitions utilisées sont issues de l'ETSI, l'organisme européen de normalisation des télécommunications. L'objectif est de s'assurer que les indicateurs soient mesurés de façon objective et qu'ils aient la même signification pour les différents opérateurs.</p> <p>L'IBPT collaborera avec les opérateurs pour garantir une bonne compréhension commune de la définition des indicateurs afin que des mesures puissent être réalisées de manière objective. Pour vérifier que les données produites sont effectivement sincères, objectives et conformes à la définition des indicateurs, l'IBPT auditera les systèmes de mesure sur la base de la description fournie par les opérateurs.</p> <p>Sur la base des indicateurs mesurés par les opérateurs, l'IBPT mettra en ligne un baromètre qualité permettant de comparer facilement les différents aspects liés à la qualité. Le baromètre sera mis en ligne en juillet 2016.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q3 2016)
Réception des données récoltées par les opérateurs. Traitement des données et insertion dans l'interface de visualisation (« le baromètre de qualité »). Mise en ligne du baromètre de qualité.	Q3 Q3 Q3
BUDGET 2016	
Budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 4 « L'information »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
I/1/2016/02 Étude de comparaison à l'échelle internationale des prix des services télécoms sur le marché résidentiel	Marché des télécommunications
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Depuis 2012, une étude de comparaison des prix est publiée chaque année. Celle-ci compare les prix de détail en Belgique à ceux pratiqués dans les pays voisins, la France, les Pays-Bas, l'Allemagne et le Royaume-Uni. Cette étude constitue entre autres un instrument politique permettant à l'IBPT d'évaluer l'efficacité de la réglementation.</p> <p>La comparaison des prix donne un aperçu des écarts de prix entre les plans tarifaires les moins chers des opérateurs télécoms sur les segments de marché suivants à cette même date : appels mobiles postpaid et prepaid, téléphonie fixe, Internet fixe et offres conjointes de type triple play.</p> <p>Pour les différents segments de marché, le plan tarifaire le moins cher de chaque opérateur est comparé pour certains profils d'utilisateur standard (par ex. consommation faible, moyenne, intensive etc.).</p> <p>En 2016, le Luxembourg sera également repris dans cette étude comparative.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Création d'une base de données avec les tarifs. Version provisoire du rapport avec les prix calculés. Publication du rapport final en FR, NL et EN.	Q3 Q3 Q4
BUDGET 2016	
Pas de budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 4 « L'information »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
I/1/2016/03 Étude de comparaison à l'échelle internationale des prix des services télécoms sur le marché non résidentiel	Marché des télécommunications
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Outre l'étude de comparaison des prix sur les marchés pour les particuliers, une analyse des prix (téléphonie fixe, téléphonie mobile, Internet, offres conjointes) sur les marchés pour les clients professionnels dans les pays voisins (en France, en Allemagne, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni) est également réalisée, avec une attention particulière pour les petites et moyennes entreprises. Cette étude constitue entre autres un instrument politique permettant à l'IBPT d'évaluer l'efficacité de la réglementation.</p> <p>Cette étude a été réalisée pour la première fois pour le compte de l'IBPT par la société Strategy Analytics en 2014. La même firme a également pris l'édition 2015 pour son compte et poursuivra ce travail en 2016 et 2017.</p> <p>La concrétisation des résultats dépend de deux indicateurs clés de succès, à savoir l'exécution qualitative et dans les délais du travail par le consultant externe et l'implication du secteur (contributions concernant la méthodologie, le feedback sur l'organisation de l'étude, ainsi que la vérification des plans tarifaires propres).</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Remise de la première version provisoire du rapport final. Remise du rapport final. Publication de l'étude en FR, NL et EN.	Q2 Q2 Q3
BUDGET 2016	
Budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 4 « L'information »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
I/1/2016/04 Publication d'informations pratiques et exhaustives sur les fréquences pouvant être utilisées sans licences	Attributions
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Certaines bandes de fréquences sont exemptées de licences. Cependant, certaines bandes permettent des utilisations diverses (par exemple, la bande 2,4 GHz sert entre autres au Wi-Fi et à la télécommande de modèle réduits) et les informations reprises dans la table nationale des fréquences ou dans les diverses interfaces ne sont généralement pas claires pour le grand public.</p> <p>Le but de ce projet est d'établir, par fréquences, et par application, une liste des fréquences autorisées ainsi que des caractéristiques techniques.</p> <p>Les indicateurs clés de succès sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diminution du nombre de questions - Information du public - Meilleure protection du spectre (diminution des utilisations illégales) 	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Mise en place d'une base de données. Design de l'interface. Publication.	Q2 Q3 Q4
BUDGET 2016	
Pas de budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 4 « L'information »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
I/1/2016/05 Amélioration de la convivialité de la partie interfaces radios du site Internet	Attributions
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Actuellement la partie interfaces radios du site Internet de l'IBPT est assez confuse. Ce projet a pour but de repenser complètement l'accès aux informations disponibles. Les indicateurs clés de succès sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diminution des questions sur les interfaces ; - Information claire du public ; - Amélioration de l'image de l'IBPT 	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Design de la nouvelle interface. Adaptation de la base de données interfaces. Publication.	Q1 Q2 Q3
BUDGET 2016	
Pas de budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 4 « L'information »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
I/1/2016/06 Comparaison tarifaire nationale	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>En juin 2013, avril 2014 et mai 2015, 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.</p> <p>Pour chacun des vingt profils définis par l'IBPT, un graphe correspondant compare le plan tarifaire le moins cher de maximum quinze opérateurs ou fournisseurs de services (MVNO) permettant au minimum d'y répondre. Les résultats présentés reflètent la situation du marché au moment de la « photographie » sur la base des plans tarifaires activés dans le simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be, avec et sans l'effet des promotions.</p> <p>Cet exercice a pour objectif d'améliorer la lisibilité, la compréhension et la comparaison des offres de télécommunications disponibles sur le marché résidentiel belge pour des profils donnés pour un large public et donc d'améliorer la transparence globale du marché. L'IBPT effectuera au moins une comparaison nationale de ce type en 2016.</p> <p>ICS : travail de qualité des opérateurs lorsqu'ils entrent leurs plans tarifaires dans le comparateur, fonctionnement adéquat du comparateur tarifaire, l'attention politique et médiatique.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Une à deux comparaisons effectuées en 2016.	Le timing n'est pas indiqué à l'avance pour ce projet
BUDGET 2016	
Pas de budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 4 « L'information »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
I/2/2016/01 Publication consommation réelle des consommateurs	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Décision de l'IBPT sur la base de l'article 111, § 3, LCE, obligeant les opérateurs à placer sur l'espace clients de leur site Internet la consommation réelle des consommateurs en matière de téléphonie fixe, de téléphonie mobile et d'Internet.</p> <p>Le consommateur est ainsi informé de manière claire et synoptique de sa consommation réelle au cours des trois derniers mois.</p> <p>La pratique nous apprend en effet que les consommateurs en sont rarement correctement informés.</p> <p>Les opérateurs sont libres de déterminer la forme sous laquelle ils communiquent ces informations, et ce contrairement à la décision envisagée précédemment en matière de fiches d'information, à condition toutefois que cette communication soit claire, conviviale et correcte.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Rédaction du projet de décision. Consultation. Traitement des résultats de la consultation et rédaction de la décision définitive.	Q1 Q2 Q3-Q4
BUDGET 2016	
Pas de budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 4 « L'information »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
I/2/2016/02 Comparateur 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 consommation. Il contribue à la transparence sur le marché. Le simulateur compte actuellement, pour l'ensemble de ses quatre modules (fixe, mobile, Internet, packs), environ 400 plans tarifaires actifs. Opérationnel depuis 2009, le simulateur a été développé et est maintenu à jour 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. Suite au « Request for Information » organisé en 2014 en vue de récolter des informations pertinentes, l'IBPT entend préparer un cahier des charges et conclure un nouveau contrat avec une société de consultance pour la poursuite de ce projet majeur.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Cahier des charges. Nouveau contrat de consultance. Adaptations au simulateur.	Q1 Q2 Q4
BUDGET 2016	
Budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 4 « L'information »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
I/3/2016/01 Contrôle du respect du cadre réglementaire	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>En application du cadre réglementaire postal, le service marché postal doit chaque année accomplir un certain nombre de missions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôle du respect par bpost des délais d'acheminement (article 144^{quater} de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et article 32 de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le Titre IV de la loi du 21 mars 1991, article 5 du cinquième contrat de gestion et certaines normes CEN) ; - Certification des comptes analytiques de bpost (article 144^{quinquies}, <i>sexies et septies</i> de la loi du 21 mars 1991 et arrêté royal du 25 avril 2014 relatif à la comptabilité analytique du prestataire du service universel postal) ; - Contrôle du respect de leurs obligations par les détenteurs d'une licence autorisant les envois de correspondance (article 148^{sexies} de la loi du 21 mars 1991) ; - Rapport quant au respect de leurs obligations par les prestataires de services postaux (article 148^{bis} de la loi du 21 mars 1991). <p>Le calendrier de réalisation figurant ci-dessous est établi sur la base du cadre réglementaire postal tel qu'il existe en 2015. Certaines modifications aux différentes dispositions réglementaires mentionnées ci-dessus pourraient cependant être apportées par la nouvelle loi postale qui devrait entrer en vigueur dans les prochains mois remettant ainsi en cause le calendrier de réalisation tel qu'envisagé aujourd'hui.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Communication par bpost des résultats concernant le respect des délais d'acheminement en 2015.	Q2
Communication par bpost des données permettant la certification des comptes analytiques de 2015.	Q2
Communication par TBC des éléments permettant de contrôler l'exécution sa licence (période juin 2015/mai 2016).	Q2
Décision de l'IBPT à propos du respect par bpost de ses délais d'acheminement en 2015.	Q3
Rapport du Collège des Commissaires quant à la certification des comptes analytiques 2015.	Q3
Communication de l'IBPT concernant la séparation comptable des comptes analytiques de bpost en 2015.	Q4
Communication de l'IBPT concernant le contrôle des prestataires de services postaux.	Q4
Rapport de l'IBPT quant à la manière dont TBC a exécuté sa licence en 2015/2016.	Q4
BUDGET 2016	
Pas de budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 4 « L'information »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
I/3/2016/02 Étude de la satisfaction de la clientèle et contrôle de l'enquête de satisfaction de la clientèle	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>L'IBPT réalise tous les trois ans une enquête sur la perception, le comportement et les souhaits des consommateurs postaux. Cette enquête est publiée sur le site Internet de l'IBPT. Les études précédentes ont été réalisées en 2006, 2009 et 2013. Pour 2016, l'on optera pour un renouvellement du contenu de cette étude triennale.</p> <p>La concrétisation de ces résultats dépend de plusieurs indicateurs clés de succès, comme le nombre de candidats inscrits, la méthodologie appliquée, les études en cours d'autres acteurs sur le marché postal qui influencent le degré de réaction...</p> <p>bpost réalise annuellement, sous le contrôle de l'IBPT, une enquête de satisfaction de la clientèle, comme défini à l'article 52 du cinquième contrat de gestion. Ces résultats sont soumis à l'IBPT. En outre, un plan d'action est établi tous les ans concernant les points qui, selon les résultats mesurés, sont susceptibles d'être améliorés. Ces données font partie de la publication que l'IBPT place annuellement sur son site Internet.</p> <p>La concrétisation de ces résultats dépend de plusieurs indicateurs clés de succès, comme la réception dans les temps du rapport de bpost, d'éventuelles modifications du sixième contrat de gestion concernant l'enquête de satisfaction...</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
<p>L'IBPT prévoit les actions suivantes en 2016 concernant l'étude de satisfaction de la clientèle de l'IBPT :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la publication de l'appel d'offres ; - l'attribution du marché de l'étude ; - la livraison du rapport d'enquête ; - la publication du rapport d'enquête. <p>L'IBPT prévoit les actions suivantes en 2016 concernant le contrôle de l'enquête de satisfaction de la clientèle de bpost :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une analyse relative au contrôle de l'enquête de satisfaction de la clientèle de bpost ; - un avis portant sur l'enquête de satisfaction de la clientèle de bpost ; - la publication de cet avis. 	<p>Q1</p> <p>Q2</p> <p>Q4</p> <p>Q4</p> <p>Q2</p> <p>Q3</p> <p>Q3</p>
BUDGET 2016	
Confidentiel.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 4 « L'information »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
I/3/2016/03 Contrôle des tableaux d'amortissement	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Les opérateurs doivent joindre un tableau d'amortissement au contrat lorsqu'ils offrent une offre couplée composée d'un abonnement et d'un appareil (smartphone, tablette, TV...), comme le prescrit la loi :</p> <p>L'article 108, § 1er, e, LCE stipule que « <i>si l'acquisition d'équipements terminaux est liée à la souscription d'un abonnement pour une durée déterminée, un tableau de remboursement est annexé, lequel reprend la valeur résiduelle de l'équipement terminal pour chaque mois de la durée du contrat à durée déterminée. Une méthode d'amortissement linéaire est utilisée pour le calcul de la dépréciation mensuelle des équipements terminaux; le tableau d'amortissement indiquant la valeur résiduelle de l'équipement terminal ne peut dépasser une durée d'amortissement maximale de vingt-quatre mois.</i> »</p> <p>De cette manière, le consommateur peut, en cas de résiliation anticipée de son contrat, connaître précisément le montant qu'il doit encore rembourser à l'opérateur.</p> <p>Dans ce cadre, l'IBPT examinera :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Si ces tableaux sont en effet présents et peuvent être ajoutés au contrat ; b) Si le contenu (durée, caractère linéaire) est conforme à la loi ; c) Si la valeur proposée de l'équipement terminal correspond à la « valeur en magasin ». 	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Contrôle. Analyse des résultats du contrôle. Imposition de mesures éventuelles.	Q2 Q4 Q4
BUDGET 2016	
Pas de budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 4 « L'information »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
I/3/2016/04 Contrôle de la publication des fiches d'information et de leur contenu	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>L'AR du 15 décembre 2013 fixant le contenu des fiches d'information, visées aux articles 111, § 2, de la loi du 13 juin 2005 et 5, § 2, de la loi du 15 mai 2007, oblige les opérateurs à mettre à la disposition des consommateurs une fiche comparable par plan tarifaire. Ces fiches d'information doivent être complètes (toutes les variantes d'un plan tarifaire doivent également être comparables à l'aide de la fiche d'information) et actualisées. Elles doivent être rendues disponibles partout où l'opérateur offre ses services, par ex. dans les espaces commerciaux ou sur la plateforme de commande en ligne.</p> <p>Au printemps 2016, l'IBPT vérifiera le respect de cette décision.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
<p>Contrôle du respect de l'AR du 9/07/2013.</p> <p>Analyse des résultats du contrôle et imposition de mesures éventuelles.</p>	<p>Q1</p> <p>Q2</p>
BUDGET 2016	
Pas de budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 4 « L'information »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
I/3/2016/05 Étude d'impact des règles de protection des consommateurs	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>De plus en plus, la législation au sens large regorge de règles protectrices des consommateurs. En matière de communications électroniques, ces règles se doivent d'être en adéquation par rapport aux problèmes rencontrés in concreto et par rapport à leur impact sur les intervenants du secteur (régulateur, consommateurs, opérateurs).</p> <p>Ces règles feront l'objet d'une étude d'impact, organisée de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un inventaire des dispositions protectrices des consommateurs dans la législation et la réglementation nationale traitant des communications électroniques sera établi ; - Une étude sur l'impact concret des règles sur les consommateurs, sur les coûts administratifs supportés par le secteur et sur le travail du régulateur sera menée ; - L'étude sera présentée et comportera des recommandations. 	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
<p>Marché public en vue d'un soutien à l'étude d'impact. Inventaire et étude d'impact autour des axes susmentionnés . Établissement de recommandations.</p>	<p>Q1 Q3 Q4</p>
BUDGET 2016	
Budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 4 « L'information »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
I/3/2016/06 Enquête sur la perception du fonctionnement du marché	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>En 2015, l'IBPT a confié à la firme De Martelaere, MAS, « Market Analysis and Synthesis », l'enquête grand public sur la perception que les utilisateurs ont du fonctionnement du marché des communications électroniques pour les années 2015 à 2017. Cette enquête menée auprès d'un échantillon représentatif permet de connaître le comportement des utilisateurs sur le marché, de constater les éventuelles évolutions ainsi que l'impact des actions de l'IBPT (mesures législatives, actions ciblées, mise à disposition d'informations, etc.) sur les choix des consommateurs. Le questionnaire revu et augmenté en 2015 sera maintenu en 2016.</p> <p>Dans la mesure du possible, les résultats seront comparés à ceux obtenus chaque année depuis 2012.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
<p>Enquête 2016. Analyse des résultats. Présentation des résultats et information de la presse. Évaluation des évolutions et de l'impact des décisions de l'IBPT.</p>	<p>Q2 Q3 Q4 Q4</p>
BUDGET 2016	
Budget externe prévu.	

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 5 « La participation »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
I-P/1/2016/01 Réforme de la composante géographique du service télécoms universel	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p><u>Réforme de la procédure de désignation :</u> En 2015, l'IBPT a examiné la nécessité de la désignation du prestataire de la composante géographique en matière de communications électroniques pour l'ensemble du territoire. L'on a constaté qu'il est recommandé d'introduire un système de désignation par paliers où l'on procèdera uniquement à la désignation si, dans une ou plusieurs zones géographiques déterminées (adresses), la composante géographique fixe du service universel n'est pas fournie de manière adéquate à toute personne qui en fait la demande raisonnable ou si un risque que cela soit le cas existe. La désignation se limite à ces zones données.</p> <p><u>Réforme des exigences techniques :</u> L'IBPT estime que les prescriptions techniques qui encadrent l'offre de la composante géographique du service universel devraient être remplacées par un système de monitoring détaillé en raison des évolutions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manque de neutralité technologique du cadre actuel ; - Certaines exigences sont irréalistes : l'objectif pour la levée des dérangements sur les lignes d'accès dans les 35, 40 et 60 heures horloge n'a jamais été atteint par Proximus depuis 2009. La disposition en question a été adaptée par l'AR du 2 avril 2014 relatif à la modification, en matière de qualité du service, de certains objectifs imposés au prestataire de la composante géographique du service universel par la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Cet AR n'a toutefois pas été confirmé à temps par la loi ; - La création d'un baromètre de qualité : les paramètres concernés (délai de fourniture du raccordement, taux de dérangement, levée des dérangements, traitement des plaintes etc.) sont déjà soumis au contrôle de l'IBPT via le projet indicateurs (Décision du Conseil de l'IBPT du 15 juillet 2015 relative aux indicateurs de qualité des services). Les informations que doivent publier les opérateurs à ce sujet (pas uniquement le prestataire du service universel) seront rassemblées par l'IBPT en un baromètre de qualité. S'il ressort du baromètre que le service laisse à désirer, l'on peut encore décider de désigner un opérateur auquel des objectifs concrets peuvent être imposés. 	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Rédaction de l'avant-projet de loi au Ministre. Suivi du travail législatif (réalisation de l'analyse d'impact, note au Conseil des ministres, demande d'avis IF, adaptation à l'avis du Conseil d'État, adaptation aux négociations parlementaires). Publication.	Q1 Q3 Q4
BUDGET 2016	
Pas de budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 5 « La participation »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
I-P/2/2016/01 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 ».</p> <p>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 2017 et, le cas échéant, un contrôle des principes tarifaires généraux pour tous les autres services postaux 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 surveillés de manière continue.</p> <p>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> <p>Selon l'article 144ter de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, l'IBPT a un mois pour transmettre ses remarques. Ce délai peut être réduit de l'intervalle de temps entre la demande d'informations manquantes au prestataire de service universel et la réception de ces informations.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
<p>Analyse relative au contrôle des tarifs du panier des petits utilisateurs et des autres services universels.</p> <p>Projet de décision relatif à l'application d'un « price cap » et aux prescriptions légales pour les tarifs des petits utilisateurs en 2017.</p> <p>Publication de cette décision.</p>	<p>Q3</p> <p>Q3</p> <p>Q4</p>
BUDGET 2016	
Pas de budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 5 « La participation »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
I-P/2/2016/02 Contrôle de l'orientation sur les coûts des produits appartenant au service universel postal	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>L'article 144ter de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques stipule que les tarifs de chacun des services faisant partie de la prestation du service universel fourni par le prestataire du service universel doivent être orientés sur les coûts. L'orientation sur les coûts est une méthode de fixation des prix qui, d'une part, couvre les coûts de production et, d'autre part, prévoit une marge bénéficiaire raisonnable.</p> <p>Dans la Décision du Conseil de l'IBPT du 21 septembre 2015 concernant l'analyse de la proposition tarifaire de bpost pour les tarifs pleins à l'unité pour l'année 2016, l'IBPT a signalé n'avoir pu effectuer qu'une vérification sommaire du principe d'orientation sur les coûts, sur la base des informations disponibles et étant donné le court laps de temps dont il disposait.</p> <p>Via cette vérification, l'IBPT souhaite effectuer une analyse plus poussée de l'orientation sur les coûts de tous les services faisant partie de la prestation du service universel afin d'une part de s'assurer qu'il n'existe pas de subventions croisées entre ces différents produits et d'autre part de garantir que les intérêts des utilisateurs de ces produits font partie de la stratégie de fixation des prix de bpost.</p> <p>Les résultats de ce contrôle serviront entre autres d'input pour le contrôle de la proposition tarifaire de bpost pour les tarifs pleins à l'unité pour l'année 2017.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Publication de l'appel d'offres Attribution du projet. L'attribution du projet. Remise du rapport. Intégration des résultats dans le dossier « price cap 2017 ».	Q1 Q2 Q3 Q3
BUDGET 2016	
Confidentiel.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 5 « La participation »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
I-P/3/2016/01 Réforme des tarifs sociaux	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Réforme du contenu et du financement des tarifs sociaux suite au recours en annulation introduit auprès de la Cour constitutionnelle par les opérateurs BASE et Mobistar contre les dispositions de la loi du 10 juillet 2012 les obligeant à accorder des réductions sociales sur la téléphonie fixe, la téléphonie mobile et l'accès à Internet ainsi qu'à les financer.</p> <p>La Cour constitutionnelle s'est informée, par le biais d'une question préjudicielle à la Cour de Justice de l'Union européenne, de la compatibilité de la législation nationale avec le droit de l'Union.</p> <p>La Cour de Justice de l'Union européenne a statué que les tarifs spéciaux et les règles de financement prévus par la Directive Service universel ne s'appliquaient qu'aux services universels énumérés dans la directive.</p> <p>Concrètement, les services de communications mobiles ne relèvent pas du domaine d'application du service universel, ce qui fait que les réductions sociales sur la téléphonie mobile et l'Internet mobile ne peuvent pas être financés par un fonds de compensation alimenté par les opérateurs. Une adaptation de la LCE est nécessaire, en tout cas en ce qui concerne les règles de financement pour le tarif social mobile.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
<p>Rédaction de l'avant-projet de loi.</p> <p>Suivi du travail législatif (réalisation de l'analyse d'impact, note au Conseil des ministres, demande d'avis IF, adaptation à l'avis du Conseil d'État, adaptation aux négociations parlementaires).</p> <p>Publication.</p> <p>Informations aux parties prenantes – adaptation des systèmes internes – formation du service STTS.</p>	<p>Q1</p> <p>Q3</p> <p>Q4</p> <p>Q4</p>
BUDGET 2016	
Pas de budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 5 « La participation »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
I/3/2016/02 Adaptation de la décision de l'IBPT du 28 mars 2013 concernant la publication par les opérateurs des informations sur les produits et services destinés aux utilisateurs handicapés	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>L'enquête de 2014 relative à l'accessibilité pour les personnes handicapées des pages Internet d'opérateurs ainsi qu'un tour de table des organisations de personnes handicapées en 2015 révèlent que non seulement l'accessibilité des pages Internet au sens de la Décision du 28/03/2013 laisse à désirer, mais aussi que les organisations de personnes handicapées insistent pour que les sites Internet d'opérateurs (au moins en ce qui concerne les informations importantes pour les consommateurs (tarifs, promotions, conditions générales, etc.)) soient rendus accessibles aux personnes handicapées. Cela nécessite une adaptation de la décision de l'IBPT du 28/03/2013, plus précisément des points 5.1 (« Page Internet contenant des informations ») et 5.3 (« Informations faciles à exploiter »).</p> <p>Cette adaptation peut se baser sur l'article 121/4, § 1er, LCE : « <i>L'Institut peut prendre des mesures pour veiller à ce que les utilisateurs finals handicapés :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>aient un accès à des services de communications électroniques accessibles au public équivalents à ceux dont bénéficie la majorité des utilisateurs finals, c'est-à-dire adaptés à leur handicap ;</i> 2. <i>profitent du choix d'opérateurs et de services dont bénéficie la majorité des utilisateurs finals. »</i> <p>La norme WCAG 2.0 AA serait proposée comme norme pour l'accessibilité. Il s'agit d'une norme acceptée au niveau international avec des prescriptions techniques qui rendent le contenu des sites Internet accessible aux personnes handicapées. Cette norme est d'ailleurs également proposée dans le projet de directive concernant l'accessibilité des sites Internet du secteur public.</p> <p>Dans un premier temps, l'article 111, §1er, LCE stipule que « <i>Les opérateurs publient et/ou diffusent pour les consommateurs et les utilisateurs finaux, par plan tarifaire, des informations transparentes comparables, adéquates et à jour concernant :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1° <i>l'accès à leurs réseaux et à leurs services ;</i> 2° <i>l'utilisation de ces réseaux et de ces services ;</i> 3° <i>les prix et les tarifs pratiqués ;</i> 4° <i>les frais éventuellement dus au moment de la résiliation du contrat.</i> <p><i>Ces informations sont publiées sous une forme claire, détaillée et facilement accessible. »</i></p> <p>Cette obligation, qui est une transposition de la réglementation européenne, est déjà reprise dans la loi depuis 2012. Il convient de noter que de nombreux opérateurs ne respectent pas correctement cette obligation : dans de nombreux cas, les conditions générales et autres conditions contractuelles, les prix, les promotions etc. sont difficilement lisibles pour les personnes handicapées, alors que la disposition légale citée n'autorise aucune exception vis-à-vis de certains types de consommateurs et utilisateurs finals.</p> <p>L'IBPT adoptera avec soin cette décision, en entendant aussi bien les opérateurs que les autres parties prenantes et en prévoyant un délai</p>	

<p>d'implémentation acceptable. Ce trajet tiendra également compte de l'impact de cette obligation sur les opérateurs. L'IBPT ne surveille pas d'autres secteurs mais surveille bien le respect de la LCE. Cette loi stipule clairement que les personnes handicapées ont droit à un accès équivalent aux services de communications électroniques.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
<p>Rédaction du projet de texte de révision de la Décision IBPT du 28 mars 2013. Consultation concernant le projet de texte. Traitement des réactions. Publication de la décision revue.</p>	<p>Q1 Q2 Q4 Q4</p>
BUDGET 2016	
<p>Pas de budget externe prévu.</p>	

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 ces priorités stratégiques sont reprises ci-dessous.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 6 « Le Dialogue »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
D/1/2016/01 Communication efficace avec toutes les parties prenantes	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>).</p> <p>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, l'organisation de conférences de presse et le déploiement de certains canaux de médias sociaux.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Publication du projet de plan opérationnel. Publication du rapport annuel. Médias sociaux : poursuite du déploiement de certains canaux de médias sociaux.	Q1 Q2 Q2
BUDGET 2016	
Budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 6 « Le Dialogue »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
D/2/2016/01 Suivi de l'exécution du Plan opérationnel 2016	Greffe
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>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 minimum deux semaines avant d'être publié sur le site de l'Institut. [...] »</p> <p>Les fiches du plan opérationnel comprennent, par objectif opérationnel, des KPI clairs par trimestre. Après chaque trimestre, l'exécution des différents objectifs est évaluée par les services concernés et fait l'objet d'un rapport d'évaluation.</p> <p>Le rapport est présenté chaque trimestre au Conseil.</p> <p>Après le premier et le troisième trimestres, une présentation de l'évaluation du plan opérationnel est donnée au personnel de l'Institut.</p> <p>En préparation de la rédaction d'un nouveau Plan opérationnel 2017, une évaluation est réalisée après deux trimestres au Comité consultatif pour les télécommunications.</p> <p>L'évaluation du Plan opérationnel 2016 est également utilisée dans le cadre de la présentation annuelle à la Chambre des représentants après la publication du rapport d'activités annuel 2015 de l'Institut.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
<p>Suivi de l'exécution des KPI proposés par objectif opérationnel et présentation au Conseil.</p> <p>Présentation de l'évaluation du Plan opérationnel 2016 – Q1 et Q3 au personnel de l'Institut.</p> <p>Présentation de l'évaluation du Plan opérationnel 2016 – Q1+Q2 au Comité consultatif pour les télécommunications.</p> <p>Présentation de l'évaluation du Plan opérationnel 2016 Q1+Q2+Q3 à la Chambre des représentants.</p> <p>Présentation de l'évaluation du Plan opérationnel 2016 Q2+Q3+Q4 au secteur.</p> <p>Évaluation Plan opérationnel 2016 – préparation plan opérationnel 2017.</p>	<p>Q1, Q2, Q3, Q4</p> <p>Q1, Q3</p> <p>Q3</p> <p>Q4</p> <p>Q4</p> <p>Q3</p>
BUDGET 2016	
Pas de budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique « Le Dialogue »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
D/2/2016/02 Adaptations qualitatives du site web de l'IBPT	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>).</p> <p>La création, l'élaboration et l'entretien d'un site Internet clair et facile à utiliser pour toutes les catégories de visiteurs (professionnels, consommateurs, personnes souffrant d'un handicap...) constitue une obligation.</p> <p>En collaboration directe avec le service Consommateurs et le service IT, le service COMM pilotera les travaux en vue d'améliorer significativement le fonctionnement du site web actuel de l'IBPT au travers des adaptations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le moteur de recherche ne donne pas autant satisfaction qu'espéré : des pistes d'améliorations ou un remplacement complet seront considérés ; - Afin de s'inscrire totalement sous l'axe stratégique « La participation », le site web doit être mis en conformité avec les exigences du label Any Surfer ; - Pour améliorer l'expérience des visiteurs, les performances générales (temps de réponse et de chargement) seront analysées afin d'être améliorées. <p>Les ICS principaux sont la sélection du meilleur fournisseur de services au terme d'une procédure de marché public, la collaboration harmonieuse entre tous les services concernés, le strict respect des délais impartis et la satisfaction de la clientèle interne et externe.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
<p>Analyse de la structure du contenu du site actuel.</p> <p>Marché pour l'adaptation du design (adaptable en mobile, label AnySufer) : rédaction d'un cahier des charges.</p> <p>Marché pour l'adaptation du design (adaptable en mobile, label AnySufer) : marché.</p> <p>Marché pour l'adaptation du design (adaptable en mobile, label AnySufer) : réalisation.</p> <p>Marché pour l'amélioration des performances générales : rédaction d'un cahier des charges.</p> <p>Marché pour l'amélioration des performances générales : marché.</p> <p>Marché pour l'amélioration des performances générales : réalisation.</p>	<p>Q1</p> <p>Q2</p> <p>Q3</p> <p>Q4</p> <p>Q2</p> <p>Q3</p> <p>Q4</p>
BUDGET 2016	
Budget externe.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 6 « Le Dialogue »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
D/3/2016/01 Participation dans les organes de concertation nationale et internationale	Relations internationales
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contribuer au développement du marché intérieur européen par le biais d'une application cohérente du cadre réglementaire pour les communications électroniques et les services postaux par la collaboration avec la CE et les autorités réglementaires dans l'ORECE et l'ERGP en étant attentif au contexte national spécifique dans lequel se trouvent les marchés belges et l'IBPT ; plus concrètement, il s'agit des points suivants du programme de l'ORECE en 2016 : améliorer la concurrence et les investissements, l'Internet des objets, la migration vers l'accès all-IP aux réseaux, l'interconnexion IP, les contributions pour la « review » concernant les oligopoles, l'implémentation de la directive Cost Reduction, l'amélioration du marché intérieur, entre autres en préparant la « Review », les effets économiques des OTT en matière de définition des ECS et de concurrence sur le marché, les lignes directrices pour la régulation du roaming international, les cas article 7/7 bis, les contributions pour la révision de la recommandation tarifs de terminaison, le développement de lignes directrices pour l'exécution de dispositions relatives à la neutralité du réseau de la réglementation TSM, le monitoring QoS dans le cadre de la neutralité du réseau, les contributions pour la « Review » relative à la révision de la Directive Service universel. - La réalisation de missions de représentation afin de représenter la Belgique dans les organisations internationales et de mener des négociations dans le cadre d'accords internationaux (UIT, CEPT, UPU etc.). - Entretien et amélioration des relations bilatérales avec les Ministères étrangers, les ARN, les groupes d'intérêts de l'industrie et des opérateurs, etc. - Chaque fois que cela s'avèrera possible, les parties prenantes seront invitées à apporter leur contribution aux thèmes traités par les autorités réglementaires et auxquels l'IBPT participe. Pour à peu près tous les projets d'avis et de lignes directrices, l'ORECE organise une consultation. L'IBPT publiera enfin, à titre informatif pour les parties prenantes, les invitations de l'ORECE aux débriefings à Bruxelles ainsi que les liens vers les communiqués de presse de l'ORECE sur son site Internet. - En 2016 aura lieu la 26e réunion plénière de l'union postale universelle (UPU) du 19 septembre au 7 octobre 2016 à Istanbul. Le Congrès de l'UPU rassemble les mandataires de plus de 190 états membres, dans le but d'adopter une nouvelle stratégie postale mondiale et de fixer les règles pour le trafic postal international. L'IBPT préparera ce Congrès en améliorant la collaboration avec d'autres pays et en particulier avec les pays européens, de sorte que l'UPU puisse continuer à jouer son rôle essentiel dans un environnement postal en évolution. À l'heure actuelle, l'IBPT coordonne le groupe de projet ad hoc de l'UPU, « UPU Reform », qui présente des adaptations au fonctionnement interne de l'UPU dans le but de moderniser l'UPU afin de pouvoir faire face à ces nouveaux défis. - En 2016, l'IBPT dirigera, avec le régulateur portugais ANACOM, le groupe de travail de l'ERGP, « End-user satisfaction and monitoring of market outcomes », afin de pouvoir fournir les deux livrables prévus du programme de travail de l'ERGP de 2016. L'ERGP coordonne la collaboration entre les ARN ainsi qu'entre ces instances et la Commission européenne, afin de réaliser le marché intérieur des services postaux et de veiller à une 	

<p>application cohérente de la Directive postale dans tous les États membres.</p> <p>ICS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bonne communication interne et respect des engagements dans les réunions de préparation, ainsi que dans la préparation générale des réunions internationales ; 2. Optimisation de la coordination externe avec le cabinet, le SPF Économie, le SPF Affaires étrangères et la Représentation permanente à l'UE à Bruxelles et à l'ONU à Genève. 	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Rapports des réunions plénières de l'IRG/l'ORECE, l'ERGP, y compris le feedback et l'évaluation concernant le processus de révision du cadre réglementaire européen	Q1, Q2, Q3 et Q4
La préparation active du et la participation active au congrès postal mondial, y compris la présentation des résultats du groupe de travail ad hoc de l'UPU, « UPU reform » (projet de résolution concernant les réformes de l'UPU) via les instruments de l'UPU d'une part et via la coordination européenne par la participation active aux travaux de coordination du CERP (CEPT) d'autre part.	Q1, Q2, Q3 et Q4
En 2016, l'IBPT, en tant que président du GT ERGP « End-user satisfaction and monitoring of market outcomes » coordonnera deux rapports, à savoir :	
- « ERGP Report on the quality of service, complaint handling and consumer protection 2015- an analysis of trends »	Q4
et	
- « ERGP Report on the core indicators 2015 for monitoring the European postal market – an analysis of trends »	Q4
BUDGET 2016	
Pas de budget externe prévu.	

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.

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

Sous cet axe stratégique, l'IBPT lance divers projets internes qui ne sont pas repris explicitement sous forme de fiches dans le présent plan opérationnel. Ces derniers contribuent à l'efficacité de l'organisation. Il s'agit d'une part de l'introduction du Business Planning Management and Notification (BPMN), de l'amélioration des processus via un contrôle et une gouvernance internes, de travaux IT et d'autre part, de favoriser également le bien-être et le développement des collaborateurs, ou encore de contribuer à la durabilité de l'entreprise.

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

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 7 « La performance »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
P/1/2016/01 Sécurisation des accès de la version automatisée des tarifs sociaux	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Objectif : une version plus automatisée de l'application informatique des tarifs sociaux (STTS) a été mise en production en 2015. Par l'intermédiaire de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS), l'application STTS consulte désormais davantage de sources authentiques de données relatives au handicap et aux revenus, ce qui lui permet d'indiquer directement à l'opérateur qui encode la demande d'un client si ce dernier répond ou non aux conditions pour obtenir un tarif social.</p> <p>L'application STTS accédant à un nombre plus important de données personnelles, la sécurisation actuelle de ses accès (par un login et un mot de passe, sur un site sécurisé) doit maintenant être renforcée, de manière à répondre aux exigences de la BCSS. Il pourrait s'agir de prévoir des log-ins par e-ID ou tokens. Cette version sécurisée doit être en production pour le premier semestre 2016. L'IBPT coordonnera les activités de la BCSS et de Smals à travers les étapes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse d'impact / BSM (Business Service management) - Analyse - Développement - Tests par les analystes - Tests par les utilisateurs - Mise en production <p>L'IBPT entend associer les opérateurs prestataires de tarifs sociaux à ce projet, en les informant régulièrement de l'état d'avancement des travaux et en les consultant sur les différentes options possibles. La mission résulte de l'article 22, §2, de l'annexe à la LCE.</p> <p>Livrables : Contrat BSM (Business Service management), Réception (pour les phases de tests), Mise en production.</p> <p>L'élaboration de projets concernant les tarifs sociaux et de la base de données concernant les tarifs sociaux se fait sous réserve d'autres adaptations légales.</p>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
BSM. Réception (pour les phases de tests). Mise en production.	Q1 Q2 Q3
BUDGET 2016	
Budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 7 « La performance »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
P/1/2016/02 Mise en place de formulaires électroniques pour les demandes de licence pour les radiocommunications privées	Attributions
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES) ET INDICATEURS CLÉS DE SUCCÈS (ICS)	
<p>Actuellement, la plupart des formulaires disponibles sont des fichiers Word que les clients remplissent et renvoient à l'IBPT. Un encodage manuel des informations est alors nécessaire. Cet encodage est une source d'erreurs d'autant plus que la plupart des clients remplissent les formulaires manuellement. Ce projet a pour but de remplacer tous les formulaires de demande par des formulaires électroniques pour être complétés et signés en ligne. Une importation des données dans les diverses applications sera prévue dans une phase ultérieure.</p> <p>Les indicateurs clés de succès sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diminution des erreurs d'encodage - Fiabilisation des signatures (actuellement quasiment n'importe qui peut signer les demandes) - Augmentation de la convivialité des formulaires <p>Dans un deuxième temps (importation des données)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accélération du traitement des dossiers 	
INDICATEURS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING (Q1, Q2, Q3, Q4 2016)
Design et création des formulaires. Publication sur le site (au fur et à mesure de la disponibilité des différents formulaires). Information des utilisateurs.	Q2 Q3 Q4
BUDGET 2016	
Pas de budget externe prévu.	

PRIORITÉ STRATÉGIQUE	
Axe stratégique 7 « La performance »	
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICES
D/1/2016/03 Plan opérationnel interne	IBPT
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF (LIVRABLES)	
<p>Dans la limite de ses ressources disponibles, l'IBPT visera l'élaboration d'une organisation efficace et efficiente et s'efforcera d'être un employeur attractif pour son personnel. Différents projets d'amélioration du fonctionnement de sa propre organisation sont rassemblés en un Plan opérationnel interne, reprenant une description de ses objectifs propres et des KPI évalués par trimestre.</p> <p>Ainsi, l'IBPT reprendra les projets suivants dans son Plan opérationnel interne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mener une politique linguistique uniforme, essentielle à une communication sans faille et efficace avec toutes les parties prenantes ; - Réaliser une gestion et une politique du personnel correcte et efficace ; - Mener une politique de formation adéquate ; - Continuer à développer un soutien logistique et une politique d'achat durable ; - Mener une politique financière correcte et efficiente ; - Améliorer la politique d'intégrité en rassemblant les informations internes existantes concernant les risques liés à l'intégrité et les acteurs dans le cadre de la discussion de possibles solutions structurelles et d'une sensibilisation spécifique ; - Poursuivre les efforts sur le plan du contrôle interne via de nouveaux plans d'action, une analyse détaillée des risques stratégiques et la détermination des actions prioritaires, un suivi poussé des mauvais payeurs et une collaboration au Quicksan biennal du SPF P&O ; - Poursuivre l'élaboration de la gestion des processus, dont l'objectif est une collaboration interne efficace et efficiente, avec une augmentation de la qualité pour le citoyen en conséquence ; - Améliorer la gestion électronique des documents utilisée ; - Poursuivre le projet Bureaux numériques en renouvelant le logiciel du service Attributions ; - Un fonctionnement efficace du service Greffe ; - Un fonctionnement efficace du service Communication. 	

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 des 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 la rédaction des décisions en renforce la sécurité juridique.

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

Le service juridique de l'IBPT fournit également des avis ou remet des analyses de sa propre initiative ou à la demande de différents services. Enfin, le service juridique diffuse de manière proactive des informations juridiques en tenant compte des ouvrages les plus récents en matière de législation, de jurisprudence et de doctrine. Son rôle s'étend à la formation du personnel dans les domaines juridiques relevant de la compétence de l'IBPT.

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

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

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

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

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

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

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

Le service juridique travaille activement en collaboration avec les services Achats, NCS, IT et Comptabilité à l'uniformisation des processus opérationnels pour toutes les dépenses de l'IBPT qui relèvent du champ d'application de la loi du 15 juin 2006 relative aux marchés publics, entrée en vigueur le 1er juillet 2013.

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

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

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 l'a doté d'une personnalité juridique autonome, distincte de celle de l'État.

Devenu régulateur indépendant en avril 2003, l'IBPT a surtout été chargé par le législateur de veiller au respect de la réglementation sectorielle et de sa mise en œuvre dans les matières

relatives aux services postaux et aux télécommunications ainsi que, depuis mars 2007, dans les matières relatives à la radiodiffusion sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

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

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

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

4.1.5 Relevé des chantiers législatifs en cours

Avant-projet de loi relative à la collecte et à la conservation des données dans le secteur des communications électroniques.

4.1.6 Relevé des chantiers législatifs en cours

Plusieurs projets législatifs ont été annoncés pour l'année à venir.

1. *Projet de loi dispositions diverses :*

Le projet entend notamment confier les litiges entre opérateurs télécoms, (fournisseurs de réseaux, de services ou d'équipement) ou entre opérateurs postaux ou « médias » à l'IBPT, compléter la liste des normes contrôlées par l'IBPT, étendre les mesures provisoires aux violations présumées et au secteur postal, apporter des modifications en matière de fréquences et à l'utilisation de brouilleurs.

Les modifications principales concernent la désignation du prestataire de la composante géographique du service universel et le renforcement de la protection des consommateurs via des obligations d'informations complémentaires.

2. *Projet de loi de révision de la loi postale*

Un projet global de refonte de la loi postale du 6 juillet 1971 est prévu pour 2016.

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. Plusieurs dispositions légales prévoient son intervention via des arrêtés royaux fixés ou non après concertation en Conseil des Ministres ainsi que via des arrêtés ministériels.

Légende :

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

OBJET DES AR À ADOPTER	BASE LÉGALE	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
STATUT-IBPT	Loi du 17 janvier 2003			
AR procédure de décision administrative (NV)	14, § 1er, 4°/1			
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 communications électroniques	49, § 1er	Avis		X
RÉGULATION ÉCONOMIQUE	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR accord accès ou interconnexion	53	Avis		
AR modèle et méthodologie comptables	66, § 3	Avis		
FRÉQUENCES	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR redevances GSMR-Rail*	11 Loi du 12 décembre 2006	Avis		X

AR prescriptions techniques concernant l'utilisation de radiofréquences non exclusivement destinées à des signaux de radiodiffusion	14, premier alinéa	Avis		X
AR prescriptions techniques concernant l'attribution de radiofréquences destinées exclusivement à des signaux de radiodiffusion	14, deuxième alinéa	Avis		X
AR service radiomaritime : règles générales	39, § 2	Avis		
AR radioamateurs : règles générales	39, § 2	Avis		
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, § 1er, premier alinéa	Avis		
AR temps d'attente (helpdesk)	116, deuxième alinéa	Avis		X

AR délai de réponse à l'utilisateur final	116, troisième alinéa	Avis		X
VIE PRIVÉE	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR services complémentaires (facilités supplémentaires)	121, § 1er, premier alinéa	Avis		
AR usage déraisonnable et indemnité	130, § 2, troisième alinéa	Avis		
AR conditions et procédures d'annulation de la suppression de la présentation de la ligne appelante en cas d'utilisation malveillante	130, § 6, premier alinéa	Avis		
AR modalités de conservation des données d'identification de l'abonné appelant	130, § 6, troisième alinéa	Avis		
AR droit de consultation annuaires et données personnelles	133, § 2, deuxième alinéa	Avis		
INTERCEPTION LÉGALE	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION

				CONSEIL DES MINISTRES
AR conditions enregistrement et conservation des données d'identification et de trafic des utilisateurs finals par les fournisseurs et revendeurs n'ayant pas la qualité d'opérateur	9, § 7, premier alinéa	Avis		X
AR mesures techniques et administratives pour permettre l'identification de l'appelant, le repérage, la localisation, les écoutes, la prise de connaissance et l'enregistrement des communications privées (collaboration avec la Justice et les services de renseignement et de sécurité)	9, § 7, deuxième alinéa	Avis		X
AR tarifs rétribuant la collaboration des opérateurs	127, § 1er, deuxième alinéa	Avis		
AR mesures techniques et administratives en vue de permettre l'identification des utilisateurs finals de cartes prépayées	127, § 1er	Avis		
SERVICES D'URGENCE	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES

				MINISTRES
AR de suppression du numéro 110 pour Child Focus	107, § 1er	Avis		
SÉCURITÉ DES RÉSEAUX ET SERVICES (dont les SITUATIONS DE CRISE)	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR composition de la Commission mixte des télécommunications	4 + Loi 16 juin 1937	/		X
AR liste opérateurs collaborant avec la défense civile, conditions et modalités de cette collaboration	106, § 1er, premier alinéa	Avis		
AR liste opérateurs qui collaborent avec la Commission mixte des télécommunications, conditions et modalités de cette collaboration	106, § 1er, deuxième alinéa	Avis		
AR liste des opérateurs et modalités de mise à disposition des lignes louées	106, § 1er, troisième alinéa	Avis		
AR mesures nécessaires pour garantir la continuité du trafic prioritaire dans les situations				

exceptionnelles	106, § 2	Avis		
AR liste des utilisateurs prioritaires	4/1, § 1er, premier alinéa, 2°	Avis		
AR priorité d'accès entre utilisateurs prioritaires, le cas échéant par groupe d'utilisateurs	4/1, § 1er, deuxième alinéa	/		
AR délai implémentation des mesures par les opérateurs	4/1, § 1er, troisième alinéa	/		
AR services de communications électroniques fixes que les opérateurs fournissent en priorité en cas de saturation ou de surcharge de leurs réseaux	4/1, § 2	/		
AR modalités pour la collaboration des opérateurs avec les services d'urgence (eCall*)	107, § 3			
AR conditions à satisfaire par les organismes indépendants et modalités du contrôle de sécurité	114/2, § 2	Avis		

AR liste des utilisateurs prioritaires dans la levée des dérangements	115, premier alinéa, 1°/1	Avis		
AR modalités pour la levée des dérangements pour les personnes invalides, malades et handicapées	115, premier alinéa, 3°	Avis		
SERVICES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR i-lines	106, § 3	/		
AR tarif téléphonique spécial presse	106, § 5	Avis		
SERVICE UNIVERSEL	Loi du 13 juin 2005	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES
AR règles de fonctionnement du système prépayé	117	Avis		
AR fixant le montant maximum des frais de gestion	74/1, § 4, cinquième alinéa	/	2002/22/CE	X

du fonds pour le SU en matière de tarifs sociaux (FAC) AR déterminant les modalités de fonctionnement du mécanisme	74, § 5	/	2002/22/CE	
AR statut et organisation du fonds pour le SU pour les communications électroniques AR fixant le montant maximum des frais de gestion du fonds pour le SU en matière de communications électroniques	92, § 1er 92, § 4	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 calcul du coût net du SU	144 <i>undecies</i> , § 1er, septième alinéa	Avis	2008/06/CE	X
PROTECTION DES UTILISATEURS POSTAUX	Loi du 21 mars 1991	PROPOSITION / AVIS IBPT	UE	DÉLIBÉRATION CONSEIL DES

	Loi du 6 juillet 1971 Loi du 17 janvier 2003			MINISTRES
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

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

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

GIS : Système d'information géographique

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

ITS : Systèmes de transport intelligents

ITU : Union internationale des télécommunications

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

NGN : Next Generation Network

NGA : Next Generation Access

OSN : One Stop Notification

SMP (Significant Market Power) : Opérateur puissant

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