



Institut belge des services postaux
et des télécommunications

Plan opérationnel

2022

1. INTRODUCTION

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

Jack Hamande, membre du Conseil, a décidé en 2021 de mettre fin à son mandat de manière anticipée. Le 23 juillet 2021, le Conseil des ministres, sur proposition du secrétaire d'État compétent, et à l'issue d'une procédure de sélection, a désigné M. Bernardo Herman comme membre du Conseil en remplacement de M. Jack Hamande pour la durée du mandat.

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

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

Le plan stratégique 2020-2022 constitue la base du plan opérationnel actuel.

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

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

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

Pour 2022, le plan opérationnel est élaboré de la même manière que les années précédentes : à l'aide de fiches décrivant la mise en exécution des objectifs par axe stratégique.

L'IBPT tient à faire remarquer que la réalisation (complète) des projets décrits dans les fiches du plan opérationnel et des priorités de l'IBPT est susceptible d'être adaptée dans le courant de l'année en fonction de facteurs externes tels que l'émergence de problèmes urgents nécessitant une intervention immédiate, l'actualité, l'apparition de nouveaux litiges ou des questions de parties externes.

Le projet de plan opérationnel 2022 a été soumis à consultation sur le site Internet de l'IBPT du 6 décembre 2021 au 12 janvier 2022.

2. STRUCTURE

2.1 Relation entre le plan stratégique et le plan opérationnel

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

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

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

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

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

Les fiches contiennent :

- l'axe stratégique principal, dont découle l'objectif ;
- la priorité stratégique au sein de l'axe stratégique ;
- l'objectif opérationnel ;
- le nom du service responsable du projet au sein de l'IBPT ;
- la description de l'objectif opérationnel ;
- les délais prévus dans l'objectif opérationnel ainsi que les facteurs critiques de succès ;
- les indicateurs clés de performance ;
- les ressources prévues en 2022.

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 toutes les missions réglementaires. Cela est également déterminé dans un certain nombre de cas par la ou le ministre, en fonction de priorités politiques.

2.2 Relevé des objectifs opérationnels

La liste suivante constitue une sélection des nombreux objectifs opérationnels que l'IBPT vise à atteindre. Après concertation, il a été décidé d'axer les efforts en 2022 sur les projets énumérés ci-dessous.

Les références sont constituées de la manière suivante :

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

Axe stratégique 1 *Concurrence*

i. Amélioration de la concurrence durable et des investissements

Monitoring du marché des télécommunications et des services postaux

C/1/2022/01 Situation du marché des communications électroniques et de la télévision

C/1/2022/02 Publication d'un observatoire postal 2020

C/1/2022/03 Rapport sur le contrôle en Belgique du règlement « Neutralité de l'internet »

Analyses de marché télécoms : Projets mettant en œuvre ou principalement liés à la décision M3 du 29 juin 2018

C/1/2022/04 Rédaction d'une décision concernant les redevances uniques (« one-time fees ») de la fibre optique

C/1/2022/05 Rédaction d'une décision concernant la révision des SLA et du calcul de la compensation au sein des offres de référence pour le cuivre et la fibre optique

C/1/2022/06 Développement d'un modèle de coûts pour le transport Ethernet (Fibre et VDSL)

C/1/2022/07 Joint-ventures FTTH : vérification des offres de référence

C/1/2022/08 Joint-ventures FTTH : modèle de coûts FTTH point-à-point

Analyses de marché télécoms : devant succéder à la décision M3

C/1/2022/09 Préparation de la rédaction d'une décision concernant le marché de la large bande et de la radiodiffusion

Analyses de marché télécoms : Autres marchés

C/1/2022/10 Monitoring de l'interconnexion et préparation d'une décision d'analyse de marché concernant la terminaison d'appel fixe et mobile

C/1/2022/11 Monitoring des relations entre opérateurs mobiles et towercos pour l'accès aux sites d'antenne

C/1/2022/12 Étude concernant l'accès au câble de dérivation de fibre optique

C/1/2022/13 Analyse concernant l'utilisation de l'équipement de l'utilisateur final sur les différentes infrastructures de réseau (choix du modem/routeur/CPE)

ii. Stimuler l'innovation

C/2/2022/01 Poursuite de l'élaboration du vade-mecum concernant la fibre optique

C/2/2022/02 Réalisation d'une étude sur les télécommunications et la durabilité en Belgique

C/2/2022/03 Réalisation d'une étude sur la facilitation et le suivi de l'abandon du cuivre

C/2/2022/04 E-commerce dans le cadre du marché postal belge

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

- G/1/2022/01 Comparaison tarifaire nationale des services de communications électroniques
- G/1/2022/02 Réalisation d'une étude de comparaison à l'échelle internationale des prix des services de communications électroniques sur le marché résidentiel
- G/1/2022/03 Réalisation d'une étude qualitative concernant la large bande et la téléphonie mobile
- G/1/2022/04 Transparence quant à la qualité des réseaux mobiles
- G/1/2022/05 Mise à jour des cartes de l'Atlas pour les lignes fixes, en affichant des informations plus détaillées
- G/1/2022/06 Cartographie et mesure de la qualité de l'internet des moteurs socioéconomiques
- G/1/2022/07 Baromètre de qualité des services de communications électroniques
- G/1/2022/08 Enquête sur la perception que les consommateurs ont du fonctionnement du marché
- G/1/2022/09 Amélioration de l'outil de comparaison des tarifs postaux
- G/1/2022/10 Mise en œuvre du règlement 2018/644 relatif aux services de livraison transfrontière de colis

Contrôle du cadre réglementaire

- G/1/2022/11 Contrôle de l'application de l'itinérance
- G/1/2022/12 Contrôle du fonctionnement du simulateur tarifaire en ligne des services de communications électroniques
- G/1/2022/13 Contrôle de certains aspects d'Easy Switch
- G/1/2022/14 Contrôle du respect de l'AM instituant le registre visé à l'art. 116/1, § 1^{er}, LCE
- G/1/2022/15 Contrôle du respect du cadre réglementaire postal

Service universel

- G/1/2022/16 Monitoring du service universel au regard des services de communications électroniques
- G/1/2022/17 Composante géographique du service universel – accès adéquat à l'internet
- G/1/2022/18 Réforme des tarifs sociaux
- G/1/2022/19 Contrôle des prix des produits relevant du service postal universel
- G/1/2022/20 Vérification du calcul du coût net des obligations de service universel soumis par bpost

ii. Assurer un environnement fiable

- G/2/2022/01 Notification des incidents de sécurité
- G/2/2022/02 Inspection des infrastructures critiques
- G/2/2022/03 Opérationnalisation du processus visant à soumettre certains membres du personnel d'opérateurs à des enquêtes de sécurité

G/2/2022/04 Risks and measures assessment & reporting
G/2/2022/05 Protection contre les attaques DDoS
G/2/2022/06 Résistance des télécoms face à une coupure d'énergie

Axe stratégique 3 *Ressources rares*

i. Gérer les ressources rares

S/1/2022/01 Adaptation du plan de numérotation aux évolutions sur le long terme sur le marché
S/1/2022/02 Mise aux enchères multibande - Mise aux enchères des bandes de fréquences 2G et 3G, 700 MHz, 1400 MHz et 3400-3800 MHz
S/1/2022/03 Autorisation des réseaux locaux privés utilisant les technologies 4G ou 5G dans la bande de fréquences 3800-4200 MHz
S/1/2022/04 Risques de saturation des réseaux mobiles
S/1/2022/05 Plateforme de connaissances et d'apprentissage 5G
S/1/2022/06 Environnements de test 5G et étude de la 6G
S/1/2022/07 Contrôle de la sécurité en matière de rayonnement des équipements radioélectriques portatifs
S/1/2022/08 Contrôle du respect de la directive RED par les fabricants belges
S/1/2022/09 Déploiement du réseau de monitoring radio fixe et mobile
S/1/2022/10 Déploiement du réseau spécifique de monitoring port Anvers

Axe stratégique 4 *Fonctionnement efficace*

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

E/1/2022/01 Campagne sur les médias sociaux en matière de protection des consommateurs
E/1/2022/02 Participation aux organes de concertation nationale et internationale en matière de communications électroniques
E/1/2022/03 Participation aux organes de concertation nationale et internationale en matière de services postaux

ii. Être un employeur attractif

E/2/2022/01 Plan opérationnel interne

2.3 Ressources financières nécessaires

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

3. OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

3.1 Axe stratégique 1 « Concurrence »

i. Amélioration de la concurrence durable et des investissements

Monitoring du marché des télécommunications et des services postaux

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2022/01 Situation du marché des communications électroniques et de la télévision	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>En vertu de ses compétences, l'IBPT collecte et analyse les informations qui proviennent directement des acteurs sur le marché des communications électroniques et de la télévision. Des enquêtes périodiques (une fois par an ou plus) sur les volumes, les revenus et les parts de marché fournissent à l'Institut des séries de données chronologiques concernant les tendances sur ces marchés. De nombreuses décisions réglementaires de l'IBPT s'en inspirent et les résultats des enquêtes constituent également la base des contributions aux organismes internationaux (OCDE, UIT, CE).</p> <p>Les informations recueillies par le biais des enquêtes sont également utilisées pour le rapport annuel sur la situation du marché des communications électroniques et de la télévision, dans lequel les données sont analysées. Les données brutes du marché sont publiées en tant que données ouvertes au profit des acteurs de l'industrie et des consommateurs.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Publication du rapport et des données ouvertes au format Excel	Q2
BUDGET 2022	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2022/02 Publication d'un observatoire postal 2021	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Afin d'accomplir sa mission de régulation, il est important pour l'IBPT de disposer de données complètes et fiables sur les caractéristiques du marché postal et son évolution. C'est pourquoi l'IBPT constitue « l'observatoire postal ». Ce dernier permet notamment d'améliorer la transparence vis-à-vis du marché postal et de ses acteurs mais aussi du décideur politique et de toutes les parties qui souhaiteraient suivre l'évolution du marché.</p> <p>L'observatoire postal permet aussi de suivre les tendances à la lumière du benchmarking européen, ces données doivent en effet être communiquées à d'autres parties à des fins de rapportage, notamment la Commission européenne et le groupe ERGP. Ce projet implique de nombreuses interactions avec différentes parties prenantes : les opérateurs, le service de médiation, Eurostat, l'ERGP (European Regulators Group for Postal Services) et la Commission européenne. En 2022, l'IBPT impliquera autant que possible les plus grands acteurs du secteur.</p> <p>Les indicateurs relatifs à 2021 seront publiés sous la forme d'un rapport annuel du Conseil sur le secteur postal. Ainsi, l'édition 2022 sera à nouveau dotée d'une analyse spécifique sur l'évolution du secteur après la pandémie de Covid-19.</p> <p>La base juridique de ce projet réside dans l'article 26 de la loi postale du 26 janvier 2018. Pour la troisième année consécutive, l'IBPT tiendra des réunions bilatérales avec les opérateurs participant à l'observatoire postal. Ces entretiens visent notamment à assurer la conformité et la fiabilité des données communiquées par les opérateurs en ligne avec les définitions, et aussi à améliorer la connaissance et la compréhension des tendances sur le marché par l'IBPT.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Adaptation des enquêtes. Envoi des enquêtes aux opérateurs Envoi des rappels aux opérateurs Collecte et contrôle des données par l'IBPT Publication de l'observatoire postal	Q1 Q2 Q3 Q3
BUDGET 2022	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2022/03 Rapport sur le contrôle en Belgique du règlement « Neutralité de l'internet »	Marché des télécommunications, Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'article 5.1 du règlement (UE) 2015/2120 du 25 novembre 2015 établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert et modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques et le règlement (UE) n° 531/2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union requiert que les autorités réglementaires nationales publient tous les ans des rapports sur la surveillance qu'elles exercent sur ce règlement et sur leurs constatations. Les autorités réglementaires nationales (ARN) remettent ces rapports à la Commission et à l'ORECE.</p> <p>Conformément aux lignes directrices de l'ORECE sur la mise en œuvre du règlement sur l'internet ouvert (actualisées en 2020), ce rapport couvrira la période du 1^{er} mai 2021 au 30 avril 2022 et sera transmis pour le 30 juin 2022.</p> <p>Le CSA, le VRM et le Medienrat seront invités à amender et/ou à compléter le projet. L'IBPT organisera sa surveillance et présentera ses résultats, notamment sur la base de plaintes reçues au cours de la période concernée, des développements sur le marché et de l'évolution de la jurisprudence. Au cours de cette période, il donnera également une orientation définitive au marché en ce qui concerne la fourniture de l'internet dit « illimité ».</p> <p>Les facteurs clés de succès sont des plaintes suffisamment claires et étayées concernant les éventuelles violations des dispositions du règlement et une vision commune au sein de la CRC sur le contrôle du règlement.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Publication du rapport sur la surveillance exercée sur le règlement	Q2
BUDGET 2022	
Pas de budget externe prévu.	

Analyses de marché télécoms : Projets mettant en œuvre ou principalement liés à la décision M3 du 29 juin 2018

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2022/04 Rédaction d'une décision concernant les redevances uniques (« one-time fees ») de la fibre optique	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Les « one-time fees » sont des redevances uniques pour des opérations menées par Proximus sur son réseau pour le compte d'opérateurs alternatifs, dans le cadre des différentes offres de référence. L'installation de lignes, les migrations et les désactivations sont des exemples de telles opérations. Comme défini dans la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, les tarifs pour les services associés, tels que les redevances uniques, doivent être orientés sur les coûts.</p> <p>Pour les redevances uniques sur le réseau de fibre optique de Proximus, l'IBPT a fait appel à un consultant qui a développé de nouveaux modèles de coûts pour les activités pertinentes sur ce réseau.</p> <p>Les tarifs ont été revus pour la première fois en 2020 et soumis au secteur par le biais d'une consultation concernant le projet de décision. Sur la base des réactions reçues, l'IBPT a décidé de modifier les modèles de coûts. En raison de l'impact de ces modifications, l'IBPT a décidé de rédiger un nouveau projet de décision et de le soumettre au secteur. La décision finale sera finalisée sur la base des réactions reçues à cette nouvelle consultation et, le cas échéant, les modèles de coûts feront également l'objet d'une nouvelle adaptation.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Consultation publique Consultation institutionnelle Adoption de la décision définitive	Q1 Q2 Q3
BUDGET 2022	
Budget externe prévu	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2022/05 Rédaction d'une décision concernant la révision des SLA et du calcul de la compensation au sein des offres de référence pour le cuivre et la fibre optique	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Lors de la phase de consultation des décisions concernant tant les offres de référence pour le cuivre que pour la fibre optique de Proximus, un certain nombre de répondants ont demandé de revoir les SLA décrits ainsi que le calcul de la compensation dans ces offres de référence. L'IBPT souhaite toutefois d'abord finaliser les décisions concernant les différentes offres de référence avant de commencer cet exercice.</p> <p>Cette révision a débuté par une préconsultation d'une nouvelle proposition de Proximus au Q3 2020, accompagnée d'un questionnaire de l'IBPT. Les réactions reçues à ce sujet ont été utilisées pour rédiger le projet de décision, qui se concentre sur les aspects qualitatifs du service. L'adoption de la décision finale est prévue au Q2 2022.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Consultation institutionnelle Adoption de la décision définitive	Q1 Q2
BUDGET 2022	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

C/1/2022/06 Développement d'un modèle de coûts pour le transport Ethernet (Fibre et VDSL)

SERVICE

Marchés Télécoms & Médias

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

Dans le cadre de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, la CRC a notamment imposé à Proximus des obligations d'accès à ses réseaux cuivre et FTTH. Ces obligations d'accès sont assorties d'obligations tarifaires. Les services de type bitstream sont constitués d'une part du service d'accès (dont les tarifs sont fixés dans le cadre des décisions « Rental fees ») et d'autre part de services de transport Ethernet.

L'IBPT réexaminera la tarification du transport Ethernet précédemment déterminée par la décision du 13 janvier 2015. Dans le cadre de cette révision, l'ensemble de la tarification du transport Ethernet sera examiné, aussi bien pour le transport local que central, pour les services sur le réseau de cuivre et sur le réseau de fibre optique de Proximus. Afin de procéder à cette révision, le régulateur va se doter d'un nouveau modèle de coûts « Bottom-up » apte à représenter le réseau d'un opérateur efficace. Cette mission a été confiée à un consultant en 2021. Les travaux de modélisation ont débuté. L'IBPT procédera à des consultations relatives d'une part au modèle de coûts et d'autre part à un projet de décision.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

Développement du modèle de coûts
Consultation relative au modèle de coût
Préparation d'un projet de décision

INDICATION DU TIMING

Q2
Q2
Q3

BUDGET 2022

Budget externe prévu.

Axe stratégique 1 « Concurrence »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

C/1/2022/07 Joint-ventures FTTH : vérification des offres de référence

Marchés Télécoms & Médias

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

En 2021, deux joint-ventures ont été mises en place par Proximus et d'une part EQT Infrastructure et, d'autre part Eurofiber. Dénommées Fiberklaar et Unifiber, leur but est de déployer un réseau FTTH passif point à point respectivement au nord et au sud du pays et de commercialiser un accès passif à ce réseau.

Le marché de l'accès local fait l'objet d'une régulation sectorielle ex ante, en application de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse du marché du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle. Sur ce marché, Proximus a été désignée comme disposant d'une puissance de marché significative. Les obligations d'accès, de transparence, de non-discrimination et de contrôle des prix qui lui ont été imposées incombent également aux deux joint-ventures en tant que sociétés affiliées qu'elle contrôle (conjointement).

L'obligation de transparence prévoit l'établissement d'une offre de référence. Dans ce contexte, l'IBPT compte procéder à une analyse des offres dans l'optique de s'assurer de leur conformité aux obligations réglementaires.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

INDICATION DU TIMING

Préconsultation relative aux offres de référence des joint-ventures
Consultation relative aux offres de référence des joint-ventures

Q1
Q3

BUDGET 2022

Pas de budget externe prévu.

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2022/08 Joint-ventures FTTH : Modèle de coûts FTTH point-à-point	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>En 2021, deux joint-ventures ont été mises en place par Proximus et d'une part EQT Infrastructure et, d'autre part Eurofiber. Dénommées Fiberklaar et Unifiber, leur but est de déployer un réseau FTTH passif point à point respectivement au nord et au sud du pays et de commercialiser un accès passif à ce réseau. Le marché de l'accès local fait l'objet d'une régulation sectorielle ex ante, en application de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse du marché du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle. Sur ce marché, Proximus a été désignée comme disposant d'une puissance de marché significative. Les obligations d'accès, de transparence, de non-discrimination et de contrôle des prix qui lui ont été imposées incombent également aux deux joint-ventures en tant que sociétés affiliées qu'elle contrôle.</p> <p>Le contrôle des prix pour les services de gros sur fibre optique consiste en une obligation de pratiquer des prix d'accès équitables. Par « équitable », la CRC entend un prix qui peut être supérieur aux coûts tout en conservant un lien avec les coûts. Afin de contrôler le caractère « équitable » des prix de gros pour les produits d'accès régulés, il est nécessaire que le régulateur se dote d'un nouveau modèle de coûts « Bottom-up » apte à représenter un réseau FTTH de type « point à point » d'un opérateur efficace.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Sélection d'un consultant Développement du modèle de coûts Préparation d'un projet de décision	Q1 Q3 Q4
BUDGET 2022	
Budget externe prévu.	

Analyses de marché télécoms : devant succéder à la décision M3

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2022/09 Préparation de la rédaction d'une décision concernant le marché de la large bande et de la radiodiffusion	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'IBPT procède périodiquement à l'analyse de certains marchés pertinents du secteur des communications électroniques. En 2022, l'IBPT entamera le travail lié au réexamen des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle.</p> <p>Ce réexamen tiendra compte des évolutions technologiques et concurrentielles ainsi que de l'évolution du cadre réglementaire (en particulier, l'adoption du code des communications électroniques européen, des législations belges transposant celui-ci et de la nouvelle recommandation de la Commission relative aux marchés susceptibles de faire l'objet d'une régulation ex ante). L'année 2022 sera consacrée à la réalisation d'un certain nombre d'études techniques et/ou économiques ainsi qu'au démarrage de la rédaction d'un projet de décision. Vu l'ampleur du travail, le projet sera poursuivi en 2023.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Réalisation d'études techniques et/ou économiques Début de rédaction d'un projet de décision	Q2 Q4
BUDGET 2022	
Budget externe prévu.	

Analyses de marché télécoms : Autres marchés

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2022/10 Monitoring de l'interconnexion et préparation d'une décision d'analyse de marché concernant la terminaison d'appel fixe et mobile	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Ces dernières années, certaines initiatives ont été prises en ce qui concerne l'interconnexion des réseaux fixes et mobiles. Il s'agit notamment de la migration vers une interconnexion de type « IP » ainsi que l'adoption par la Commission européenne d'un règlement délégué visant la détermination de tarifs de terminaison maximaux uniques au sein de l'UE.</p> <p>Dans ce contexte, l'IBPT procèdera à un suivi de ces évolutions. Compte tenu de ces fonctions, il sera analysé si les marchés de la terminaison d'appel fixe et mobile doivent continuer à être régulés. Le projet de décision sera soumis au secteur en 2022 par le biais d'une consultation.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Consultation du secteur (lancement)	Q4
BUDGET 2022	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2022/11 Monitoring des relations entre opérateurs mobiles et towercos pour l'accès aux sites d'antenne	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Les « towercos » sont des sociétés dont l'activité consiste à gérer des sites d'antennes et à les donner en location aux opérateurs mobiles. Le recours à des towercos est une pratique désormais courante en Europe, comme en témoignent un certain nombre de transactions examinées par les autorités de la concurrence.</p> <p>Le régime de partage de sites mis en place en Belgique vise à concilier adéquatement les nécessités de la concurrence et les objectifs environnementaux, de santé publique, de sécurité publique et d'urbanisme ou d'aménagement du territoire. Dans ce contexte, l'IBPT assurera un monitoring du développement des towercos en Belgique. L'IBPT s'intéressera plus particulièrement aux relations entre opérateurs mobiles et towercos pour ce qui concerne les conditions d'accès aux sites d'antennes. Le cas échéant, l'IBPT pourrait recommander l'adoption de mesures législatives ou réglementaires en vue de clarifier ou de compléter les droits et obligations des opérateurs mobiles et des towercos.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Monitoring du développement des towercos en Belgique	Q4
BUDGET 2022	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2022/12 Étude concernant l'accès au câble de dérivation de fibre optique	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>En raison de l'émergence de plusieurs réseaux de fibre optique avec des topologies potentiellement différentes, l'IBPT souhaite analyser comment rendre accessible la dernière portion de la connexion en fibre optique (le « drop cable » ou câble de dérivation). Selon l'IBPT, ce câble de dérivation est un élément crucial auquel un opérateur de réseau alternatif devrait avoir un accès raisonnable étant donné que la duplication de ce câble de dérivation, y compris le point de terminaison du réseau à l'intérieur de l'habitation, ne semble pas être une opération durable. Cette duplication peut aussi s'avérer économiquement inefficace ou physiquement irréalisable.</p> <p>L'IBPT commencera à dresser un aperçu des différentes topologies de réseaux de fibre optique qui sont ou seront déployés en Belgique dans un avenir proche. L'IBPT examinera également la manière dont ce câble de dérivation est connecté au réseau de fibre optique de l'opérateur de réseau et comment un opérateur de réseau alternatif pourrait y avoir accès. Le résultat de cette étude devrait apporter clarté et prévisibilité à cet égard pour l'ensemble du secteur. Si cela s'avère nécessaire, l'IBPT examinera également si l'imposition d'un « accès symétrique » est nécessaire et agira en conséquence</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Formulation de conclusions	Q4
BUDGET 2022	
Pas de budget externe prévu	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/1/2022/13 Analyse concernant l'utilisation de l'équipement de l'utilisateur final sur les différentes infrastructures de réseau (choix du modem/routeur/CPE)	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>En mars 2020, l'ORECE a publié ses lignes directrices pour l'identification des points de terminaison du réseau pour les différents types de réseaux. Le régulateur néerlandais ACM s'est basé sur ces directives pour définir les points de terminaison des réseaux de cuivre, de fibre optique et coaxial. L'IBPT suivra également ces lignes directrices pour définir les points de terminaison du réseau. Une conséquence de ce processus est que l'IBPT peut préciser davantage les règles concernant les équipements terminaux sûrs. Si le résultat de cette analyse est qu'un libre choix du modem/routeur/CPE est possible, cela permettrait aux petits opérateurs de se lancer plus facilement sur les différentes infrastructures de réseau et d'y développer de nouveaux services.</p> <p>En même temps, les clients finals pourraient aussi changer d'opérateur plus facilement sur la même infrastructure de réseau puisqu'ils pourraient réutiliser leur propre modem/routeur/CPE auprès d'un autre opérateur et les clients utilisant leur propre modem/routeur/CPE pourraient bénéficier de tarifs plus bas ou choisir délibérément un appareil plus durable. Enfin, le libre choix permettrait aux clients finals techniquement avertis de gérer leur réseau domestique comme ils le souhaitent et, par exemple, d'utiliser à distance les appareils connectés et les nuages personnels/privés. Entre-temps, quatre pays européens ont déjà pris des mesures pour libérer le marché du CPE. L'IBPT peut faire appel à une partie indépendante pour l'aider à examiner les caractéristiques techniques.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Consultation publique (lancement)	Q1
BUDGET 2022	
Budget externe prévu.	

3.1 Axe stratégique 1 « Concurrence »

ii. Stimuler l'innovation

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/2/2022/01 Poursuite de l'élaboration du vade-mecum concernant la fibre optique	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Compte tenu de l'objectif de la Commission européenne de promouvoir le déploiement de réseaux à très haute capacité (en particulier les réseaux de fibre optique), l'IBPT a publié en 2021 la première version du vade-mecum concernant la fibre optique (intitulé infofibre/glasvezelinfo) où les informations relatives au déploiement des réseaux de fibre optique ont été centralisées.</p> <p>L'objectif de ce projet est de continuer à accroître les connaissances des différentes parties prenantes concernant les réseaux de fibre optique : principalement les utilisateurs finals, les propriétaires de bâtiments, les opérateurs et les autorités publiques. Les informations seront donc complétées sur la base du feedback reçu et seront approfondies et tenues à jour. Une attention est également accordée à des sujets qui ne sont pas encore abordés actuellement, tels que la durabilité des réseaux de fibre optique. En outre, une carte de fibre optique cartographiant l'évolution du déploiement de FTTH en Belgique constitue une partie importante des informations contenues dans le vade-mecum concernant la fibre optique. Cette carte sera également développée davantage et mise à jour fréquemment au cours de l'année 2022.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Définition de nouveaux sujets Ajout de nouveaux sujets au vade-mecum concernant la fibre optique	Q1 Q3
BUDGET 2022	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/2/2022/02 Réalisation d'une étude sur les télécoms et la durabilité en Belgique	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Ces dernières années, les conséquences du changement climatique et les moyens d'y remédier ont fait l'objet d'une attention croissante. Il est clair qu'une numérisation poussée est cruciale à cet égard. L'infrastructure de télécommunications, qui fournit la connectivité nécessaire, constitue un élément important de cette numérisation. Cependant, l'utilisation croissante de données résultant de la numérisation devrait augmenter l'empreinte écologique de cette infrastructure de télécommunications. Pour garantir la durabilité de l'infrastructure de télécommunications elle-même, il est important de suivre de près cette évolution et de prendre les mesures nécessaires. Actuellement, il existe peu de recherches globales en Belgique sur la durabilité de l'infrastructure de télécommunications, qu'il s'agisse de la consommation énergétique, des émissions de CO₂, des déchets électroniques, etc. L'IBPT va donc mener une étude pour mieux comprendre ce phénomène.</p> <p>Cette étude sera initialement basée sur une étude de l'ORECE qui doit être livrée fin 2021 et dressera une liste d'indicateurs possibles pour cartographier l'empreinte écologique des réseaux de télécommunications (fixes et mobiles) et des centres de données en Belgique. Sur cette base, les données nécessaires seront collectées auprès des parties prenantes et pourront ensuite être utilisées pour effectuer une analyse comparative, par exemple, de l'infrastructure des télécommunications en Belgique. Les résultats de cette étude seront utilisés pour établir des recommandations pour le suivi et l'amélioration de l'efficacité énergétique des réseaux de télécommunication et des centres de données. Une attention sera également accordée à la manière dont les consommateurs peuvent être sensibilisés à la durabilité des télécommunications et à la façon dont ils peuvent l'influencer (par exemple en limitant l'utilisation des données, en choisissant bien son opérateur de télécommunications, etc.). Les méthodes visant à stimuler le marché circulaire des télécommunications seront également examinées, comme l'inclusion de certains critères dans les cahiers des charges ou la récupération du matériel mis au rebut.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Détermination des sujets, élaboration de questionnaires Demande de données aux opérateurs Publication d'études et de recommandations	Q1 Q2 Q4
BUDGET 2022	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/2/2022/03 Réalisation d'une étude sur la facilitation et le suivi de l'abandon du cuivre	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Proximus s'emploie à déployer la fibre optique, soit avec ses propres ressources, soit par le biais des joint-ventures Fiberklaar et Unifiber. Aux endroits où la fibre optique est déployée, il n'est plus nécessaire de maintenir opérationnel le réseau de cuivre existant. En effet, il s'agit d'une technologie moins performante et il n'est pas rentable de la laisser exister parallèlement à la fibre optique déployée. Une mise hors service est également intéressante du point de vue des mesures climatiques, étant donné que la fibre optique consomme moins d'énergie (et donc de CO₂) que les réseaux de cuivre.</p> <p>L'IBPT souhaite donc examiner dans quelle mesure il peut faciliter le processus d'abandon du cuivre, et ce, conformément à l'article 81 du CCEE qui traite de la migration de l'infrastructure historique. À cette fin, il examinera la manière dont cette question est actuellement abordée par les opérateurs étrangers (notamment sur la base d'un rapport de l'ORECE qui sera disponible d'ici la fin 2021) et se renseignera également auprès des parties prenantes belges. Sur la base des informations obtenues, les mesures et recommandations nécessaires seront proposées. Des exemples possibles sont la mise en place d'une procédure pour la migration des consommateurs du cuivre vers la fibre optique, l'adaptation de la période de notification, etc. Enfin, l'IBPT suivra l'état d'avancement de l'abandon du cuivre.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Lancement d'une étude et élaboration d'un questionnaire Consultation des parties prenantes Publication d'études et de recommandations	Q2 Q3 Q4
BUDGET 2022	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 1 « Concurrence »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
C/2/2022/04 E-commerce dans le cadre du marché postal belge	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Afin d'obtenir un aperçu clair de l'e-commerce en Belgique, l'IBPT a publié en 2017 une étude identifiant les obstacles au développement de l'e-commerce du point de vue de la distribution de colis. Sur la base de cette étude et de trois stakeholder-workshops, un avis concernant l'e-commerce a ensuite été élaboré et publié. L'avis analysait chacune des 7 recommandations stratégiques de l'étude et se concluait par 10 points d'action de l'IBPT.</p> <p>Compte tenu de l'environnement dynamique dans lequel évolue l'e-commerce et du rôle important que joue le marché postal dans ce domaine, l'IBPT souhaite lancer, avec l'aide d'un consultant, une nouvelle étude sur l'e-commerce dans le contexte du marché postal belge. Premièrement, cette étude doit fournir un aperçu structuré du marché de l'e-commerce, y compris des segments tels que B2B, B2C, C2C et C2B. Deuxièmement, l'étude identifiera les obstacles à la poursuite du développement de l'e-commerce en Belgique. Enfin, l'étude procédera à une prospection d'avenir en examinant les principales innovations et les développements les plus importants pour la promotion de la durabilité.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Attribution du marché de l'étude Consultation des parties prenantes	Q1 Q2
BUDGET 2022	
Budget externe prévu.	

3.2 Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

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

Transparence et protection des consommateurs

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2022/01 Comparaison nationale des tarifs des services de communications électroniques	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'IBPT effectue une fois par an une « photographie » des prix en vigueur sur le marché résidentiel des services de communications électroniques pour différents profils de consommation. Les consommateurs peuvent ainsi comparer les différents services de télécommunications actuellement disponibles à la vente sur le marché belge. L'IBPT a consulté le secteur en Q3 2021 sur 10 nouveaux profils définis par l'utilisation d'une nouvelle approche. La méthodologie utilisée pour rendre compte de la diversité d'usages et de préférences est celle des profils de foyers. L'idée de base est de faire un focus sur les utilisateurs finals et leurs dépenses, de présenter quelques profils spécifiques auxquels les utilisateurs peuvent s'identifier et non de représenter l'ensemble du marché de façon exhaustive, et de pouvoir, grâce à la stabilité de ces profils, analyser des tendances tarifaires au cours du temps.</p> <p>Pour ce faire, trois étapes sont observées : aperçu des différents types de solutions possibles pour répondre au profil étudié, aperçu des offres les moins onéreuses pour répondre au profil par opérateur et offres les moins chères répondant au profil par type de solution. Pour chacun des 10 profils est finalement présentée l'offre la moins onéreuse, tout opérateur et tout type de solutions confondus.</p> <p>Les résultats présentés reflètent la situation du marché au moment de la « photographie » sur la base des plans tarifaires activés dans le simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be sans prendre en compte l'effet des promotions. Outre leurs coûts mensuels moyens, les différents plans présentés sont accompagnés d'informations complémentaires permettant aux consommateurs d'en comprendre le contenu et les spécifications : type de service (1P, 2P, 3P ou 4P), volume et vitesse Internet, volume de data, minutes et SMS, réseau mobile, technologie, télévision via décodeur ou télévision via app, option, minutes incluses en téléphonie fixe...).</p>	

Cet exercice a pour objectif d'améliorer la lisibilité, la compréhension et la comparaison des offres de télécommunications disponibles sur le marché résidentiel belge pour des profils donnés pour un large public et donc d'améliorer la transparence globale du marché.

L'IBPT effectuera une comparaison nationale de ce type en 2022.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Mise à jour de la base de données des plans répondants aux différents profils Envoi de leurs résultats provisoires aux opérateurs avant publication Publication du rapport final Attention du secteur, du politique et des médias sur ce projet	Edition annuelle sans précision du timing avec date limite Q4 2022
BUDGET 2022	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

G/1/2022/02 Réalisation d'une étude de comparaison à l'échelle internationale des prix des services de communications électroniques sur le marché résidentiel

SERVICE

Marchés Télécoms & Médias

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

L'IBPT publiera une nouvelle fois une étude de comparaison des prix comparant les prix de détail en Belgique à ceux pratiqués dans les pays voisins, à savoir la France, les Pays-Bas, l'Allemagne, le Royaume-Uni et le Luxembourg. Cette étude constitue entre autres un instrument stratégique permettant à l'IBPT d'apprécier la situation concurrentielle en Belgique dans un contexte international et d'évaluer sur cette base l'efficacité de la réglementation.

La comparaison sera basée sur le coût d'un produit de télécommunications ou sur le coût total de plusieurs produits de télécommunications répondant aux besoins du consommateur, qui seront concrétisés pour une dizaine de profils de foyers afin de dresser un tableau large et varié du marché. Cette approche diffère en partie de l'approche utilisée par l'IBPT dans le passé pour ce type d'étude car elle prenait comme point de départ l'offre du marché (c'est-à-dire les différentes solutions 1P, 2P, 3P ou 4P proposées par les opérateurs de télécommunications à leurs clients).

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

Création d'une base de données avec les tarifs
Publication du rapport final

INDICATION DU TIMING

Q3
Q4

BUDGET 2022

Pas de budget externe prévu.

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2022/03 Réalisation d'une étude qualitative concernant la large bande et la téléphonie mobile	Marchés Télécoms & Médias
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>En 2021, la première étude qualitative sur les réseaux à haut débit fixes et mobiles a été publiée, dans le but de fournir une vue d'ensemble des informations qualitatives sur les réseaux en Belgique. Le projet Atlas de l'IBPT présente sur une carte la couverture des réseaux fixes et mobiles en Belgique. Cette étude compile les données de l'Atlas dans un rapport et intègre également d'autres chiffres dont dispose l'IBPT. Les sujets concernent principalement les vitesses disponibles, la couverture et les différences régionales.</p> <p>L'étude qualitative concernant la large bande et la téléphonie mobile vise également à comparer les performances des réseaux de communications belges avec les objectifs européens de la société européenne du gigabit, comme par exemple l'objectif selon lequel tous les ménages européens devraient avoir accès à des connexions de 100 Mbps d'ici 2025. Une mise à jour de cette étude sera publiée en 2022, sur la base des nouvelles données disponibles. En outre, il sera examiné si des sujets supplémentaires peuvent être traités par rapport à la première version publiée en 2021.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Détermination de sujets supplémentaires (et évaluation de leur faisabilité) Publication étude	Q2 Q4
BUDGET 2022	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2022/04 Transparence quant à la qualité des réseaux mobiles	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Depuis février 2019, le site www.bipt-data.be regroupe les projets relatifs à la qualité et à la couverture des services. Ce site contient entre autres les cartes de couverture mobile et fixe, le baromètre de qualité, les données provenant de l'application de crowdsourcing de l'IBPT et le rapport sur la qualité des services mobiles, avec les KPI.</p> <p>En 2022, le projet de drive-test et de train-test sera poursuivi. Toutes sortes de KPI concernant la qualité des réseaux mobiles des trois opérateurs mobiles actuels seront mesurés, avec la possibilité de mesurer la qualité d'un éventuel quatrième opérateur. En effectuant ces mesures année après année, on peut observer une évolution de la qualité.</p> <p>Afin de compléter la couverture mobile et les KPI du rapport sur la qualité des services mobiles, l'IBPT a élaboré un projet complémentaire avec le BEP de Namur - les camions sentinelles - qui a débuté en 2020. Ce projet sera poursuivi en 2022. Il s'agit de camions poubelles équipés de boîtiers permettant d'enregistrer des données sur la connectivité. En partenariat avec le BEP, l'IBPT participe à ce projet qui vise à collecter des données de couverture et de qualité sur le territoire de Namur. À terme, le projet sera étendu à d'autres provinces belges.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Mise à jour des KPI des MNO Consultation publique concernant les camions sentinelles Mise en ligne des cartes mobiles actualisées	Q1 Q2 Q4
BUDGET 2022	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2022/05 Mise à jour des cartes de l'Atlas pour les lignes fixes, en affichant des informations plus détaillées	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Actuellement, l'Atlas pour les lignes fixes montre la couverture agrégée pour les vitesses de 1, 10, 30, 50 et 100 Mbps. En raison de la poursuite de l'évolution du marché et des nouvelles lignes directrices de l'ORECE sur les enquêtes géographiques sur les déploiements de réseaux (« BEREC Guidelines on Geographical surveys of network deployments »), des informations plus détaillées ont été demandées aux opérateurs en 2020.</p> <p>En 2022, ces informations supplémentaires seront traitées, ce qui conduira à des cartes plus détaillées qui permettront, par exemple, de visualiser la couverture par opérateur et par technologie. Des détails supplémentaires seront également ajoutés en ce qui concerne les vitesses, avec des vitesses supérieures à 100 Mbps.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Demande de données aux opérateurs Mise à jour de l'Atlas fixe, y compris des cartes plus détaillées	Q1 Q2
BUDGET 2022	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2022/06 Cartographie et mesure de la qualité de l'internet des moteurs socioéconomiques	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Les objectifs pour une société européenne du gigabit 2025 prévoient notamment que tous les moteurs socioéconomiques doivent être reliés à la connectivité en gigabit. Ces pôles socialement importants (tels que les écoles, les universités, les centres de recherche, les centres de transports publics, les hôpitaux, etc.) doivent d'abord être cartographiés. La méthode de cartographie sera discutée avec le consultant.</p> <p>Dès que ces pôles auront été cartographiés, la qualité de l'internet de ces moteurs sera mesurée, éventuellement sur la base de la « BEREC Net Neutrality Regulatory Assessment Methodology », en utilisant un échantillon à déterminer.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Recrutement d'un consultant pour l'identification des moteurs	Q3
BUDGET 2022	
Budget externe prévu .	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL		SERVICE
G/1/2022/07 Baromètre de qualité des services de communications électroniques		Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF		
<p>Concernant la qualité des services, l'IBPT publie un baromètre de la qualité, avec différents indicateurs décrivant les performances de plusieurs fournisseurs. Le baromètre renseigne le consommateur sur les délais de raccordement et de mise en service, la levée des pannes et dérangements, le nombre de plaintes relatives à la facturation, la qualité des services de téléphonie mobile et l'efficacité des services d'assistance clientèle.</p> <p>L'IBPT continuera à mettre à jour périodiquement les indicateurs de qualité sur son site Internet ibpt-data.be.</p>		
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)		INDICATION DU TIMING
Mise à jour pour le second semestre 2021 Mise à jour pour le premier semestre 2022		Q1 Q3
BUDGET 2022		
Pas de budget externe prévu.		

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL		SERVICE
G/1/2022/08 Enquête sur la perception que les consommateurs ont du fonctionnement du marché		Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF		
<p>Depuis 2012, l'IBPT confie à un consultant extérieur la réalisation d'une enquête grand public annuelle sur la perception que les utilisateurs ont du fonctionnement du marché des communications électroniques. Cette enquête, menée auprès d'un échantillon représentatif de la population, permet de connaître les comportements des utilisateurs sur le marché, de constater les éventuelles évolutions ainsi que la connaissance que les utilisateurs ont des outils mis à leur disposition pour faciliter leurs choix de services et d'opérateurs. Dans la mesure du possible, les résultats sont comparés à ceux obtenus chaque année depuis 2012.</p> <p>L'enquête sera effectuée par le consultant pour l'année 2022.</p>		
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)		INDICATION DU TIMING
Enquête 2022 Analyse des résultats Présentation des résultats et information de la presse Évaluation des évolutions		Q1 Q2 Q3 Q4
BUDGET 2022		
Budget externe prévu.		

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL		SERVICE
G/1/2022/09 Amélioration de l'outil de comparaison des tarifs postaux		Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF		
<p>En 2021, l'IBPT a publié en collaboration avec les opérateurs un aperçu des tarifs - au 1^{er} janvier - pour l'envoi d'un colis de 2 kg (produit très populaire). Pour chaque destination, en Belgique ou ailleurs en Europe, le consommateur (petit utilisateur) peut ainsi vérifier quels opérateurs offrent des services.</p> <p>Outre les tarifs pour la destination de votre choix, cet outil fournit également de nombreuses informations utiles, telles que les dimensions et le poids minimums et maximums, l'application d'une assurance standard ou encore la levée à domicile. La flexibilité nécessaire est également assurée pour que d'autres informations potentiellement disponibles puissent être ajoutées à l'avenir, comme par exemple des données sur la durabilité telles que l'empreinte carbone/colis.</p> <p>Avec cet outil, l'IBPT souhaite mieux informer les consommateurs, diminuer les obstacles aux services postaux et stimuler la concurrence sur le marché.</p> <p>En 2022, l'IBPT souhaite non seulement mettre à jour cet outil, mais aussi le rendre plus accessible au grand public. Cet outil évoluera d'une feuille de calcul Excel téléchargeable vers un outil en ligne facile à utiliser comme www.pointpostal.be.</p>		
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)		INDICATION DU TIMING
Désignation d'une partie externe pour le développement Réception et publication de l'outil en ligne		Q1 Q2
BUDGET 2022		
Budget externe prévu.		

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2022/10 Mise en œuvre du règlement 2018/644 relatif aux services de livraison transfrontière de colis	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Le règlement (UE) 2018/644 du Parlement européen et du Conseil du 18 avril 2018 relatif aux services de livraison transfrontière de colis a été publié le 2 mai 2018 et est entré en vigueur le 22 mai 2018. Il vise à améliorer (1) la surveillance réglementaire en matière de services de livraison de colis ; (2) la transparence des tarifs et l'évaluation des tarifs pour certains services de livraison transfrontière de colis afin d'identifier les tarifs déraisonnablement élevés ; (3) les informations fournies aux consommateurs par les professionnels en ce qui concerne les services de livraison transfrontière de colis.</p> <p>L'IBPT intègre les données à demander dans son questionnaire déjà existant, envoyé dans le cadre de l'observatoire postal, de manière à ce que seul un questionnaire soit envoyé aux opérateurs postaux, ce qui diminue la charge administrative, tant de l'IBPT que des opérateurs postaux. Les informations à demander sont :</p> <p>1) le nom et l'adresse de l'entreprise, la description détaillée des services fournis, les conditions générales et la procédure de plaintes, la liste des prix ;</p> <p>2) les prestations de l'entreprise : chiffre d'affaires, volume de colis, liste de sous-traitants, nombre d'employés.</p> <p>En vue de la réalisation du deuxième objectif, d'une part, les tarifs des prestataires de services de livraison de colis introduits via l'outil en ligne créé à cet effet par la Commission européenne sont vérifiés et transférés par l'IBPT à la Commission européenne.</p> <p>Ensuite, par catégorie de produits, les tarifs de tous les prestataires du service universel désignés des 28 pays de l'UE font l'objet d'un classement, les 25 % les plus onéreux étant sélectionnés par la Commission européenne pour une évaluation. Au cas où les tarifs du prestataire du service universel désigné belge (en l'occurrence bpost) seraient sélectionnés, l'IBPT les soumettra à une évaluation. Le but de celle-ci est de déterminer s'il existe, pour les produits sélectionnés (dont les prix sont peut-être excessifs), des facteurs susceptibles d'expliquer ces prix potentiellement excessifs. L'IBPT envoie son évaluation des produits de bpost éventuellement sélectionnés via un rapport à la Commission européenne, au plus tard le 30 juin 2022.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Réception des informations générales de l'entreprise et de la liste des prix des opérateurs + envoi des listes de prix à la CE Envoi du rapport d'évaluation des tarifs de bpost sélectionnés à la CE + publication sur le site Internet de l'IBPT.	Q1 Q3
BUDGET 2022	
Pas de budget externe prévu.	

Contrôle du cadre réglementaire

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2022/11 Contrôle de l'application de l'itinérance	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'objectif de ce contrôle est de donner un aperçu de la manière dont les opérateurs appliquent le principe de l'itinérance aux tarifs nationaux (« roam like at home ») et plus particulièrement la « fair use policy » (FUP ou politique d'utilisation raisonnable).</p> <p>Ce contrôle portera notamment sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les opérateurs font-ils preuve de transparence en matière d'itinérance et de FUP ? Il est possible de vérifier cela sur la base des conditions générales et des mentions sur le site Internet ; - Les opérateurs respectent-ils l'obligation de notification concernant la FUP ? - Quel est le tarif appliqué lorsque la FUP est dépassée ? Existe-t-il une transparence à cet égard ? Quelle est l'évolution de ce tarif - il devrait diminuer d'année en année. 	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Contrôle concernant l'application de l'itinérance par les opérateurs	Q4
BUDGET 2022	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL		SERVICE
G/1/2022/122 Contrôle du fonctionnement du simulateur tarifaire en ligne des services de communications électroniques		Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF		
<p>L'automatisation du simulateur tarifaire en ligne www.meilleurtarif.be oblige les opérateurs à fournir un lien fonctionnant correctement (« bouton rouge ») sur la page client permettant le remplissage automatique des données de consommation récentes dans le simulateur tarifaire.</p> <p>Les abonnements des consommateurs seront utilisés pour vérifier si les opérateurs ont effectivement installé ce lien, s'il est visible et s'il contient le texte informatif requis.</p> <p>Il sera également vérifié si ce lien fonctionne correctement.</p> <p>Il sera également vérifié si les liens que les opérateurs renseignent dans le simulateur tarifaire en ligne vers les plans tarifaires et les informations supplémentaires sur leur propre site Internet fonctionnent correctement.</p>		
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)		INDICATION DU TIMING
Contrôle du fonctionnement du simulateur tarifaire en ligne		Q4
BUDGET 2022		
Pas de budget externe prévu.		

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL		SERVICE
G/1/2022/13 Contrôle d'Easy Switch		Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF		
<p>Le rapport d'évaluation concernant Easy Switch impose aux opérateurs un certain nombre de mesures qu'ils peuvent prendre rapidement afin de mieux faire connaître la procédure Easy Switch auprès du grand public et d'en faire la méthode de changement d'opérateur par défaut. L'une de ces mesures est de présenter dans tous les documents, processus en ligne et autres méthodes de vente la procédure Easy Switch comme la méthode par défaut et la résiliation par le client lui-même comme l'exception.</p> <p>-</p> <p>Les documents, processus en ligne et autres méthodes de vente peuvent être contrôlés en :</p> <ul style="list-style-type: none">- Demandant les documents utilisés par les vendeurs et les techniciens ;- Vérifiant les informations sur le site Internet de l'opérateur ;- Visitant les boutiques de téléphonie pour obtenir les informations pertinentes ou se faire passer pour un client souhaitant changer d'opérateur. Toutefois, cette dernière opération est limitée aux opérateurs auprès desquels les collaborateurs concernés de l'IBPT possèdent un abonnement fixe.		
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)		INDICATION DU TIMING
Contrôle de certains aspects d'Easy Switch Publication du rapport de contrôle et des éventuelles mesures		Q2 Q4
BUDGET 2022		
Pas de budget externe prévu.		

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2022/14 Contrôle du respect de l'AM instituant le registre visé à l'art. 116/1, § 1^{er}, LCE	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>L'arrêté ministériel du 15 janvier 2019 instituant le registre visé à l'article 116/1, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (« LCE ») est entré en vigueur le 1^{er} mars 2019.</p> <p>Chaque opérateur qui s'est vu attribuer un numéro à taux majoré belge est tenu depuis lors de communiquer par numéro à taux majoré à l'ASBL Portabilité des numéros en Belgique les données citées à l'article 116/1, § 1^{er}, alinéa 3, LCE, en vue d'une publication dans un registre public.</p> <p>Cet arrêté ministériel vise à centraliser les informations concernant les services offerts via des numéros à taux majoré et à les mettre de manière simple à la disposition des utilisateurs.</p> <p>Des contrôles de ces dispositions se sont terminés en 2021. L'IBPT procèdera à la publication du rapport de ces contrôles en 2022.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Analyse des résultats du contrôle et Publication du rapport de contrôle et des éventuelles mesures.	Q1 Q2
BUDGET 2022	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2022/15 Contrôle du respect du cadre réglementaire postal	Marché postal
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>En application du cadre réglementaire postal, le service Marché postal doit chaque année accomplir un certain nombre de missions dont les principales sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôle du respect par bpost des délais d'acheminement ; - Certification des comptes analytiques de bpost - Avis du Conseil de l'IBPT concernant le plan d'amélioration 2021 et le plan d'action 2022 de bpost en réponse à l'enquête de satisfaction client 2021. <p>Le calendrier de réalisation 2022 figurant ci-dessous est établi sur la base du cadre réglementaire postal en vigueur au moment de la publication du plan opérationnel. Certaines modifications aux différentes dispositions réglementaires pourraient cependant être apportées suite à la nouvelle loi postale du 26 janvier 2018 et suite aux modifications qui pourraient être apportées à la législation secondaire. Le calendrier décrit ci-dessous est pour partie conditionné par la communication de données par les parties prenantes, comme bpost ou le Collège des Commissaires.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Communication par bpost des résultats concernant le respect des délais d'acheminement en 2021 Communication par bpost des données permettant la certification des comptes analytiques de 2020 Décision de l'IBPT à propos du respect par bpost de ses délais d'acheminement en 2021 Avis de l'IBPT concernant la satisfaction de la clientèle de bpost Décision de l'IBPT concernant la séparation comptable des comptes analytiques de bpost en 2020 (Q1 2023)	Q2 Q2 Q4 Q4
BUDGET 2022	
Pas de budget externe prévu.	

Service universel

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2022/16 Monitoring du service universel des services de communications électroniques	Consommateurs
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
L'article 103 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques charge l'IBPT du contrôle de l'exécution du service universel aux conditions techniques et tarifaires fixées dans l'annexe à la LCE. À cette occasion, l'IBPT doit présenter un rapport annuel au ministre concernant d'éventuelles adaptations des obligations de service universel.	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Analyse des différentes sources d'information disponibles. Rédaction du rapport.	Q4 Q4
BUDGET 2022	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

G/1/2022/17 Composante géographique du service universel – vitesse de l'accès adéquat à Internet

SERVICE

Consommateurs

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

La version actuelle de l'article 16 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques prévoit que les utilisateurs finals doivent pouvoir disposer d'un accès fonctionnel à l'internet. Actuellement, la vitesse de l'accès fonctionnel à l'internet est fixée à 1Mbps.

La directive du Parlement européen et du Conseil établissant le code des communications électroniques européen prévoit, dans le cadre des obligations de service universel, que les utilisateurs finals doivent disposer d'un accès adéquat à un service Internet large bande. La directive énumère une liste de services qui doivent pouvoir être offerts via l'accès adéquat au service Internet large bande.

Ces nouvelles règles devant être prochainement transposées en droit national, l'IBPT a entamé une réflexion destinée à revoir l'accès fonctionnel à l'internet, et à le rendre conforme aux nouvelles dispositions.

Cette analyse servira de base à la rédaction d'une proposition au Roi, qui précédera l'adoption d'un arrêté royal fixant le débit minimum de l'accès fonctionnel à l'internet.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

Rédaction d'un projet de proposition au Roi
Consultation des parties prenantes
Finalisation de la proposition au Roi

INDICATION DU TIMING

Q2
Q3
Q4

BUDGET 2022

Pas de budget externe prévu.

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

G/1/2022/18 Réforme des tarifs sociaux

SERVICE

Consommateurs

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

L'IBPT assiste la ministre dans son projet de réforme des tarifs sociaux afin de promouvoir l'inclusion numérique, comme prévu dans l'accord de gouvernement du 30 septembre 2020. Cette réforme vise entre autres l'automatisation de l'octroi des tarifs sociaux sur l'internet fixe ou la téléphonie fixe et l'indexation du montant de réduction octroyé. La réforme vise aussi à remplacer les catégories de bénéficiaires actuelles par une catégorie unique, correspondant aux bénéficiaires de l'intervention majorée.

Cette réforme nécessite des adaptations législatives, qui seront en principe finalisées dans le courant de l'année 2022. L'IBPT devra ensuite apporter son expertise concernant les différentes mesures d'implémentation de la réforme.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

Suivre en tant qu'expert, la procédure de modification législative, et veiller à l'implémentation des nouvelles dispositions.

INDICATION DU TIMING

Q4

BUDGET 2022

Budget externe prévu.

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

G/1/2022/19 Contrôle des prix des produits relevant du service postal universel

Marché postal

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

Les prix des services postaux offerts par bpost qui relèvent du service postal universel doivent être abordables, orientés sur les coûts, non discriminatoires et transparents afin de n'exclure aucune catégorie d'utilisateurs du marché postal et de respecter ainsi l'objectif de promotion de la participation et de l'inclusion sociale.

Sur la base de l'article 18, § 2, de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux (loi postale), l'IBPT contrôlera ex ante les augmentations tarifaires des produits qui font partie du panier des petits utilisateurs. Dans ce contexte, le caractère abordable et l'orientation sur les coûts des augmentations tarifaires relatives au panier des petits utilisateurs seront contrôlés par un mécanisme de régulation des prix (système de « price cap »). Le respect des principes d'uniformité, de non-discrimination et de transparence des tarifs est également vérifié dans ce contexte.

En ce qui concerne les services postaux universels offerts par bpost qui ne font pas partie du panier des petits utilisateurs, tels que les envois en nombre (pas de tarifs unitaires ou de tarifs en nombre), l'IBPT suit en permanence leur évolution et vérifie leur conformité avec tous les principes tarifaires énoncés à l'article 17, § 1^{er}, de la loi postale, si cela s'avère nécessaire. Cette possibilité existe également pour les nouveaux produits qui ne font pas encore partie du panier des petits utilisateurs.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

INDICATION DU TIMING

Projet de décision concernant le contrôle ex ante des augmentations tarifaires 2023.
Publication de cette décision.

Q3
Q4

BUDGET 2022

Pas de budget externe prévu.

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

C/1/2022/20 Vérification du calcul du coût net des obligations de service universel soumis par bpost

Marché postal

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

Conformément à l'article 23 de la loi postale du 26 janvier 2018, l'IBPT est compétent pour vérifier le calcul du coût net des obligations de service universel soumis par bpost. L'IBPT devra rendre un rapport écrit en la matière au ministre. La vérification du calcul du coût net de bpost par l'IBPT implique d'analyser la crédibilité du scénario contrefactuel et ses effets sur les coûts et les revenus, mais aussi d'analyser le modèle de bpost, ses hypothèses et ses résultats pour être en mesure de vérifier la compatibilité du calcul avec l'arrêté royal.

En fonction de divers facteurs (délais, complexité du nouveau scénario, détails du calcul relatif au coût net, difficultés relatives aux avantages immatériels), l'IBPT décidera en interne si une aide de consultants doit à nouveau être prévue pour la vérification du calcul du coût net 2021.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

INDICATION DU TIMING

Réception du scénario contrefactuel 2021 de bpost
Analyse du scénario contrefactuel de 2021 de bpost
Réception du calcul du coût net 2021 de bpost
Questions à bpost concernant le calcul du coût net 2021
Rapport de vérification du calcul du coût net 2021 de bpost

Q3
Q3
Q3
Q3
Q4

BUDGET 2022

Pas de budget externe prévu.

3.2 Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

ii. Assurer un environnement fiable

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/2/2022/01 Notification des incidents de sécurité	NetSec
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Les opérateurs télécoms notifient à l'Institut les incidents de sécurité ayant un impact considérable sur leurs réseaux et services.</p> <p>Chaque année, l'Institut transmet un rapport concernant ces incidents à la Commission européenne et à l'Agence européenne pour la cybersécurité (ENISA). L'Institut effectue à cet effet une analyse agrégée des notifications reçues. Des groupes de travail spécifiques ou des réunions de suivi sont mis en place pour aborder les incidents ayant une fréquence ou un impact élevés. Nous collaborons de manière proactive avec les opérateurs pour améliorer la résilience et la sécurité des réseaux et des services.</p> <p>L'Institut évaluera les seuils et les modalités de la notification des incidents de sécurité.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Fourniture d'un rapport à l'ENISA et à la CE Concertation avec le secteur Évaluation	Q1 Q4 Q4
BUDGET 2022	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

G/2/2022/02 Inspection des Infrastructures critiques

NetSec

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

L'équipe d'inspection effectue des contrôles en exécution de la loi du 1^{er} juillet 2011 relative à la sécurité et à la protection des infrastructures critiques (IC) dans le secteur des communications électroniques.

Un contrôle sera organisé dans le domaine de la Business Continuity des services des communications électroniques.

Afin de s'assurer que les remédiations nécessaires ont été effectuées, des contrôles supplémentaires auront lieu dans les différents domaines visés les années précédentes.

Chaque contrôle donnera lieu à :

- La rédaction des rapports d'inspection à usage interne ;
- Sur la base de ces rapports, à la rédaction de recommandations et leurs diffusions après approbation ;
- L'évaluation des mesures prises par l'exploitant en réponse aux recommandations.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

INDICATION DU TIMING

Préparation des contrôles
Exécution des contrôles
Rapportage

Q2
Q3
Q4

BUDGET 2022

Pas de budget externe prévu.

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

G/2/2022/03 Opérationnalisation du processus visant à soumettre certains membres du personnel d'opérateurs à des enquêtes de sécurité

NetSec

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

La loi du 11/12/1998 oblige toute personne exerçant des fonctions ou ayant accès à des infrastructures dites « sensibles », à une enquête de sécurité devant conduire à la réception d'un avis de sécurité.

L'IBPT a, conformément à la loi, et en accord avec l'Autorité Nationale de Sécurité, désigné les opérateurs et les fonctions concernées en 2020 et 2021. Dès la réception de l'accord formel de l'Autorité Nationale de Sécurité, la phase opérationnelle du projet commencera.

Une plateforme sera également mise en place afin de faciliter la gestion opérationnelle des nombreux dossiers devant être traités. Il s'agit en effet d'un traitement continu des dossiers, les avis n'ayant une validité que de 5 ans et devant donc être renouvelés.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

INDICATION DU TIMING

Rapport trimestriel intermédiaire sur les travaux réalisés
Rapport final

Q1, Q2, Q3
Q4

BUDGET 2022

Pas de budget externe prévu.

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/2/2022/04 Risks and measures assessment & reporting	NetSec
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Il est demandé à certains opérateurs d'effectuer une évaluation de leurs risques et de la partager selon les spécifications de l'IBPT.</p> <p>L'IBPT analyse les informations récoltées et produit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un rapport général de l'évaluation des risques et des incidents ; - Des rapports individuels pour les opérateurs participants. 	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Soumission des analyses de risques Analyse et rapportage	Q2 Q4
BUDGET 2022	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/2/2022/05 Protection contre les attaques DDoS	NetSec
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>À la suite des différentes attaques DDOS subies ces dernières années par les opérateurs de télécommunications, l'IBPT examine si et sous quelle forme une protection commune contre ces attaques pourrait voir le jour en Belgique. En effet, nous espérons qu'une collaboration pourrait engendrer une protection d'une qualité supérieure ou similaire à celle des diverses protections individuelles, et ce pour un coût égal ou inférieur.</p> <p>À cette fin, l'IBPT identifiera les attentes des parties prenantes vis-à-vis d'une telle solution. En fonction des résultats de cette enquête, une ou plusieurs pistes seront proposées pour renforcer la capacité de réaction face aux attaques DDoS.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Identification des attentes des parties prenantes Développement d'une ou de plusieurs pistes potentielles Collecte des réactions des parties prenantes Début de la mise en œuvre effective	Q1 Q2 Q3 Q4
BUDGET 2022	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 2 « Utilisateurs »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/2/2022/06 Résistance des télécoms face à une coupure d'énergie	NetSec
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Les opérateurs de télécommunications prennent des mesures pour pallier les coupures de courant. Par le passé, le secteur des télécommunications a été interrogé sur le coût pour pallier les coupures de courant de longue durée. Nous ferons valider ces chiffres par un tiers indépendant.</p> <p>En outre, un bon échange d'informations entre les secteurs de l'énergie et des télécommunications pourrait s'avérer utile. Des informations structurées sur l'architecture et l'état des réseaux électriques ainsi que sur les coupures et changements prévus permettront au secteur des télécommunications de mieux se préparer aux coupures de courant planifiées et d'évaluer correctement les conséquences d'événements inattendus. Un exemple concret est de déterminer à quelle tranche de délestage appartiennent certains éléments du réseau. Jusqu'à présent, il n'existe aucune source d'information authentique à ce sujet. Nous évaluerons si une telle source authentique est réalisable et quelles sont les exigences auxquelles elle doit répondre.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Validation de l'estimation du coût des mesures pour pallier les coupures de courant : établissement d'un cahier des charges Définition des exigences du secteur des télécommunications en matière de source d'information authentique.	Q3 Q4
BUDGET 2022	
Pas de budget externe prévu.	

3.3 Axe stratégique 3 « Ressources rares »

i. Gérer les ressources rares

Axe stratégique 3 « Ressources rares »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
S/1/2022/01 Adaptation du plan de numérotation aux évolutions sur le long terme sur le marché	Stratégie Scarce Resources
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Les plans de numérotation doivent être constamment évalués et adaptés pour stimuler l'innovation sur le marché des communications électroniques.</p> <p>Comme défini dans le cadre réglementaire européen (notamment le CCEE), l'IBPT collaborera activement avec toutes les autres autorités de régulation (via l'ORECE, la CEPT, l'UIT et l'ICANN) afin d'adapter autant que possible l'approche politique en matière de numérotation en Europe aux nouveaux développements du marché et de la faire converger le plus possible. En outre, la stratégie nationale ne peut plus être perçue indépendamment des choix faits au niveau international (hors Europe).</p> <p>La pertinence de la législation existante en matière de sous-allocation sera évaluée.</p> <p>En outre, la lutte contre la fraude dans le domaine des télécommunications (par exemple, la coordination de StopPhishing dans le cadre du plan de relance...) sera encore renforcée. En outre, les dossiers de principe (qui ne relèvent pas de l'exploitation normale) seront traités comme ils se présentent, sur la base de la réglementation existante ou à adapter.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
La priorité sera donnée aux dossiers concrets qui se présentent dans le courant de l'année. Par trimestre.	Q4
BUDGET 2022	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 3 « Ressources rares »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
S/1/2022/02 Mise aux enchères multibande - Mise aux enchères des bandes de fréquences 2G et 3G, 700 MHz, 1400 MHz et 3400-3800 MHz	Cellule stratégique Ressources rares Gestion du spectre
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>La préparation et l'organisation de la mise aux enchères des licences pour les bandes de fréquences 2G et 3G, la bande 700 MHz, la bande 1400 MHz et la bande 3400-3800 MHz.</p> <p>L'IBPT a lancé la procédure de mise aux enchères avec l'appel aux candidats et la publication d'un mémorandum d'information le 14 janvier 2022.</p> <p>L'organisation de la mise aux enchères comprend en outre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le screening administratif des candidats ; - l'organisation de la mise aux enchères ; - la délivrance des licences ; - la facturation des redevances uniques. 	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
<p>Organisation réussie de la mise aux enchères :</p> <ul style="list-style-type: none"> - soumission des candidatures ; - mise à disposition et approbation du logiciel - mise(s) aux enchères 	Q2
BUDGET 2022	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 3 « Ressources rares »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
S/1/2022/03 Autorisation des réseaux locaux privés utilisant les technologies 4G ou 5G dans la bande de fréquences 3800-4200 MHz	Cellule stratégique Ressources rares Gestion du spectre
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Il est possible d'attribuer des fréquences qui ne sont pas réservées aux opérateurs mobiles publics en Europe à des réseaux locaux privés utilisant la technologie 4G ou 5G. La bande de fréquences 3800-4200 MHz n'est pas réservée au niveau européen aux opérateurs mobiles publics. En revanche, cette bande de fréquences est réservée aux opérateurs mobiles publics dans d'autres parties du monde (par exemple, au Japon).</p> <p>Un projet d'arrêté royal permettant à l'IBPT d'autoriser les réseaux locaux privés utilisant les technologies 4G ou 5G dans la bande de fréquences 3800-4200 MHz a déjà fait l'objet d'une consultation publique fin 2019. Maintenant, d'autres dispositions peuvent être prises pour concrétiser ce projet.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Soumission d'un projet d'arrêté royal au ministre compétent Publication de l'arrêté royal après la mise aux enchères multibande Vérification de la compatibilité avec les radioaltimètres Début de l'octroi des droits d'utilisation	Q1 Q3 Q4 2023
BUDGET 2022	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 3 « Ressources rares »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
S/1/2022/04 Risques de saturation des réseaux mobiles	Cellule stratégique Ressources rares Communication
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Le 4 mars 2021, l'IBPT a publié une communication concernant les risques de saturation des réseaux mobiles.</p> <p>Il s'agit de cartographier la saturation des réseaux mobiles, plus précisément les risques de congestion des réseaux 4G en 2022 dans trois grandes villes : Bruxelles, Anvers et Liège. Le rapport présente une carte du risque de saturation en 4G pour chacune des villes étudiées. Il illustre ensuite l'évolution de ce risque et fournit quelques cas pratiques pour un certain nombre de secteurs statistiques.</p> <p>En 2022, l'IBPT souhaite mettre à jour sa communication de 2021.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Collecte et agrégation des données Mise à jour de la communication concernant les risques de saturation des réseaux mobiles	Q1 Q2
BUDGET 2022	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 3 « Ressources rares »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL

SERVICE

S/1/2022/05 Plateforme de connaissances et d'apprentissage 5G

Cellule stratégique Ressources rares
Communication

DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

L'IBPT est chargé de la préparation et de l'exécution de la mise aux enchères des bandes de fréquences nécessaires à l'introduction de la 5G en Belgique. La rapidité de la mise aux enchères est essentielle pour la position concurrentielle et l'évolution du secteur belge des télécommunications.

Les projets d'arrêté royal et l'avant-projet de loi nécessaires pour la mise aux enchères ont été approuvés par le Conseil des ministres le 22 janvier 2021. Dans le même temps, le Conseil des ministres a décidé de créer une plateforme de connaissances et d'apprentissage 5G afin de susciter l'adhésion des parties prenantes, y compris des citoyens, à l'introduction de la 5G. La plateforme de connaissances et d'apprentissage 5G est développée dans le cadre d'une coopération entre l'IBPT et d'autres autorités compétentes et parties concernées. Elle vise à informer les citoyens de manière exhaustive sur les différents aspects de la 5G. La nécessité d'une telle plateforme d'apprentissage a été confirmée par le Comité de concertation lors de ses délibérations du 12 février 2021.

Afin de répondre aux objectifs de la plateforme, il est donc nécessaire de collecter des données auprès de diverses entités qui seront ensuite transformées en informations accessibles, neutres et objectives pour le grand public au moyen de divers outils (par exemple, des vidéos, des infographies, un article de presse, un cas d'utilisation...) qui seront mis en ligne sur la plateforme de connaissance et d'apprentissage 5G. L'IBPT agit en tant que coordinateur et coopère avec un bureau de communication pour le développement technico-graphique et du contenu de la plateforme, ainsi que pour la campagne de communication concernant la plateforme de connaissances et d'apprentissage 5G.

Une première impulsion à la plateforme de connaissances et d'apprentissage 5G a été donnée dans un document d'une page déjà en ligne, <https://parlons5g.be/>. Toutefois, à la lumière de la future mise aux enchères, il convient de poursuivre le développement de la plateforme proprement dite afin de présenter les informations sur la 5G de manière aussi objective et neutre que possible dans différents domaines, et de promouvoir la plateforme afin qu'elle devienne la référence lorsque l'on recherche des informations sur des sujets liés à la 5G.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

INDICATION DU TIMING

Finalisation de la plateforme et de la campagne actuelles
2^e campagne (à condition que la mise aux enchères soit organisée au Q2)

Q1
Q2

BUDGET 2022

Pas de budget externe prévu.

Axe stratégique 3 « Ressources rares »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
S/1/2022/06 Environnements de test 5G et étude de la 6G	Cellule stratégique Ressources rares, Gestion du spectre
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
Ceci inclut un rapport préparatoire dressant un inventaire avec une comparaison européenne de projets tests 5G (budget de 24 mio €). S'en suivra un appel à projets. L'IBPT effectuera un classement des propositions. Dans le cadre du classement des projets pour l'attribution, un score supérieur devrait être donné aux projets au sein desquels l'apport propre est supérieur et utilisant des applications IA. Ce projet comprend également le financement d'un projet d'étude (budget de 1,5 mio €) concernant les possibilités de futures technologies mobiles en Belgique (6G) à partir de 2023.	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Sélection du consultant Rapport du consultant et consultation du secteur Appel à projets et sélection de projets Exécution des projets à partir de 2023	Q1 Q2 Q3
BUDGET 2022	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 3 « Ressources rares »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
S/1/2022/07 Contrôle de la sécurité en matière de rayonnement des équipements radioélectriques portatifs	Contrôle / EquiTel
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Participation à une campagne européenne de surveillance du marché sur la sécurité en matière de rayonnement des équipements radioélectriques portatifs connectés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Examiner le niveau de conformité et de sécurité au sein du marché intérieur pour les SAR sur les appareils portatifs connectés ; - Identifier et traiter les produits non conformes, en veillant à ce que les produits dangereux soient mis en conformité ou retirés du marché ; - Réduire les risques d'accidents, en améliorant la protection de la santé et la sécurité des consommateurs européens ; - Réduire la concurrence déloyale résultant de la présence de produits non conformes sur le marché ; - Sensibiliser les fabricants, les importateurs, les distributeurs et les autres acteurs concernés aux problèmes identifiés sur le marché, dans le but d'assurer une amélioration durable du niveau de conformité et de sécurité des produits en question ; <p>Soutenir la mise en œuvre du règlement (UE) 2019/1020 en utilisant des éléments contenus dans le règlement, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une approche des activités systématique et fondée sur les risques ; - Améliorer l'efficacité de la surveillance du marché dans l'environnement de l'e-commerce ; - Renforcer la méthode et les critères d'évaluation des risques liés aux produits ; - Promouvoir la conformité des produits ; - La sensibilisation à la surveillance du marché de l'UE ; - Renforcer la surveillance transfrontalière du marché pour les produits relevant de la législation européenne d'harmonisation. <p>La fin de cette campagne est prévue pour le 16 mai 2023</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Échantillonnage, inspections et tests en laboratoire Résultats des inspections et des tests	Q2 Q4
BUDGET 2022	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 3 « Ressources rares »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
G/1/2022/08 Contrôle du respect de la directive RED par les fabricants belges	Pool Contrôle
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Le service de contrôle du marché EquiTel a pour but de surveiller la qualité du matériel radioélectrique qui est mis à disposition sur le marché. Suite à la découverte de produits non-conformes sur leur marché, des autorités de surveillance de marché d'autres pays européens nous envoient de temps en temps un courrier pour nous informer qu'ils entament une enquête auprès de certains de nos fabricants belges.</p> <p>En tant qu'autorité belge, notre rôle est de s'assurer que nos fabricants proposent des équipements conformes aux consommateurs. Le but de cet objectif est d'informer et de contrôler le respect de la directive RED 2014/53/EU par nos fabricants et, par conséquent, de protéger les consommateurs belges et européens. Nous proposons d'effectuer une information et un contrôle approfondi de 7 fabricants belges. Lors de ce contrôle, toutes les obligations des fabricants seront analysées, allant des marquages à la documentation technique en passant par la DOC, le manuel, l'emballage, etc.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
<p>La sélection de 7 fabricants répartis équitablement sur le territoire sera effectuée</p> <p>Une procédure de contrôle sera établie, afin que le contrôle soit effectué de la même manière chez chaque fabricant</p> <p>Les contrôles auront été effectués, ainsi que les rapports. Les mesures correctives auront été appliquées si nécessaire</p>	<p>Q1</p> <p>Q3</p> <p>Q4</p>
BUDGET 2022	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 3 « Ressources rares »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
S/1/2022/09 Déploiement du réseau de monitoring radio fixe et mobile	NCS
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Une des missions et responsabilités de l'IBPT est la surveillance du spectre radioélectrique sur l'ensemble du territoire belge. Ceci afin de s'assurer que le spectre est utilisé conformément à la réglementation en vigueur.</p> <p>Afin d'accomplir sa mission de surveillance, l'IBPT dispose de véhicules de mesure ainsi que des stations de mesure fixes réparties en Belgique. Fin 2020, l'IBPT a fait l'acquisition d'une solution logicielle permettant de contrôler et d'afficher les données spectrales de ces différents sites. Plusieurs récepteurs de mesure avec fonction de goniométrie ont également été acquis fin 2020 et d'autres le seront en 2021. Ces nouveaux récepteurs de mesure sont prévus à la fois pour les stations de mesure fixes mais également pour les véhicules de mesure (mobiles).</p> <p>Ces nouveaux moyens de monitoring permettront au service Contrôle du spectre, d'améliorer sa capacité par exemple à déterminer la source d'une perturbation ou de monitorer le spectre à la recherche de parasites ou d'utilisations illégales.</p> <p>La crise du coronavirus a retardé le déploiement complet du matériel et des solutions. Le projet se poursuit dès lors en 2022</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Installation du nouveau pylône au CC Bruxelles Installation du matériel au CC Liège Formation du personnel à l'utilisation du software Intégration des dB des émetteurs fixes	Q1 Q1 Q1 Q2
BUDGET 2022	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 3 « Ressources rares »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
S/1/2022/10 Déploiement du réseau spécifique de monitoring port d'Anvers	NCS
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Une des missions et responsabilités de l'IBPT est la surveillance du spectre radioélectrique sur l'ensemble du territoire belge. Ceci afin de s'assurer que le spectre est utilisé conformément à la réglementation en vigueur.</p> <p>Afin d'accomplir sa mission de surveillance, l'IBPT dispose de véhicules de mesure ainsi que des stations de mesure fixes réparties en Belgique.</p> <p>Le port d'Anvers regroupe un nombre très important d'utilisateurs du spectre pour lesquels les enjeux économiques (blocage du port) ou sécuritaires (manipulation des grues) sont cruciaux.</p> <p>L'IBPT va déployer un réseau de monitoring spécifique au port d'Anvers. Ce dernier permettra de surveiller l'utilisation du spectre, de détecter préventivement des anomalies et de localiser plus facilement les sources de perturbations.</p>	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
<p>Effectuer des mesures pour déterminer les endroits ayant la meilleure couverture dans le port d'Anvers.</p> <p>Démonstration par le fournisseur du système Mesh à titre de test dans le port d'Anvers.</p> <p>Conclure un accord avec l'autorité portuaire d'Anvers pour placer le réseau de monitoring</p> <p>Achat de l'équipement</p>	<p>Q1</p> <p>Q2</p> <p>Q3</p> <p>Q4</p>
BUDGET 2022	
Pas de budget externe prévu.	

3.4 Axe stratégique 4 « *Fonctionnement efficace* »

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

Axe stratégique 4 « <i>Fonctionnement efficace</i> »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
E/1/2022/01 Campagne sur les médias sociaux en matière de protection des consommateurs	Communication
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Après la grande campagne médiatique menée via la télévision et les médias sociaux sur l'automatisation du simulateur tarifaire en 2020 et la production de 5 vidéos explicatives qui ont été déployées sur les médias sociaux en 2020-21 (concernant Easy switch, la conformité des équipements radioélectriques, la conservation de l'adresse e-mail après la résiliation d'un abonnement, le point postal et les messages d'avertissement), l'IBPT continue à mettre l'accent sur la sensibilisation des consommateurs via les canaux numériques.</p> <p>Dans l'enquête sur la perception du marché des communications électroniques par les consommateurs, seuls 20 % des répondants ont déclaré connaître meilleurtarif.be. C'est 5 % de plus que dans l'édition précédente. Parmi les répondants qui ont déjà utilisé le simulateur tarifaire de l'IBPT, mais pas encore via le bouton automatisé, six sur dix ne savaient pas que cette fonction existait. L'IBPT développera une vidéo explicative spécifique pour promouvoir l'automatisation de meilleurtarif.be.</p> <p>Pendant la crise du coronavirus en particulier, il est apparu que les utilisateurs étaient inondés de messages de smishing et de phishing. Une vidéo alertera les consommateurs sur les dangers de tels messages. Toujours en raison de la pandémie du coronavirus, l'année 2022 sera caractérisée par une opération de rattrapage des événements reportés. Une campagne d'information spécifique attirera l'attention des organisateurs de petits événements qui ne connaissent pas le fonctionnement de l'IBPT sur la possibilité de demander des autorisations temporaires pour des microphones, des talkies-walkies, etc.</p> <p>Un quatrième projet concerne l'information du grand public sur le rôle de l'IBPT dans la résolution de perturbations.</p> <p>Outre les vidéos explicatives, l'IBPT publiera également tout au long de l'année divers messages sponsorisés ad hoc sur les médias sociaux liés à l'actualité et aux développements sur les marchés des services postaux et des télécommunications afin d'être à la pointe en matière de prévention et d'information des consommateurs.</p>	

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Production de 4 nouvelles vidéos d'animation et promotion via les médias sociaux Déploiement de 4 nouvelles vidéos d'animation et promotion via les médias sociaux Intégration de la première série de nouvelles vidéos d'animation sur le site Messages sur les médias sociaux	Q1 - Q4 Q4 - Q4
BUDGET 2022	
Budget externe prévu.	

Axe stratégique 4 « *Fonctionnement efficace* »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
E/1/2022/02 Participation aux organes de concertation nationale et internationale	Relations internationales
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Contribuer au développement du marché intérieur européen par une application cohérente du cadre réglementaire des communications électroniques. Cet objectif est atteint grâce à la coopération avec la CE ainsi qu'avec des autorités réglementaires telles que l'ORECE. Dans le cadre de cette coopération européenne, l'IBPT est attentif aux circonstances nationales spécifiques dans lesquelles se trouvent les marchés belges et l'IBPT. Dans ce cadre, l'IBPT participe activement à de nombreux comités européens et/ou suit de près leurs travaux tels que le COCOM (Comité des communications).</p> <p>Outre la coopération européenne, l'IBPT collabore également au niveau international via l'agence spécialisée de l'ONU, l'UIT, pour les services internationaux de communications électroniques.</p> <p>Dans ces domaines européens et internationaux, nous nous concentrerons fortement sur les activités suivantes en 2022 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La présidence sortante de l'IBPT de l'ORECE en 2022 ainsi que de l'IRG, y compris la préparation active du Contact Network IRG/ORECE ainsi que des réunions plénières. En tant que président sortant de l'ORECE, l'IBPT sera responsable des relations internationales de l'ORECE et des contacts avec les réseaux partenaires. En tant que vice-président, l'IBPT reste également actif au sein du « Miniboard » de l'ORECE pour aider le président de l'ORECE 2022. En outre, l'IBPT organisera une visite d'étude pour le président et les vice-présidents de l'ORECE. En 2022, l'IBPT contribuera à la mise en œuvre du programme de travail 2022 de l'ORECE sous la présidence de l'ACM. Les priorités sont conformes à la stratégie 2021-2025 et comprennent la mise en œuvre du code, la durabilité, l'itinérance, l'internet ouvert, les marchés numériques, les nouvelles technologies, la chaîne de valeur 5G, l'écosystème de l'internet, le RAN ouvert, l'IA et les services aux entreprises. - La conférence de plénipotentiaires de l'Union internationale des télécommunications se tiendra du 26 septembre au 14 octobre 2022 à Bucarest (Roumanie). Au niveau fédéral, l'IBPT préparera cette réunion du plus haut niveau de l'UIT en collaboration avec le SPF Économie et le SPF Affaires étrangères. Au niveau européen, l'IBPT collaborera avec d'autres pays européens au sein du COM-UIT de la CEPT ; - L'IBPT participera à la préparation de l'Assemblée mondiale de normalisation (AMNT) par l'intermédiaire du Com-UIT, le comité de coordination de la CEPT pour l'UIT. L'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications se tient tous les quatre ans et définit la prochaine période d'étude de l'UIT-T. L'AMNT-20 aura lieu du 1^{er} au 9 mars 2022 à Genève, en Suisse. 	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Présidence sortante de l'IBPT de l'ORECE ainsi que de l'IRG	Q1, Q2, Q3 et Q4

Préparation active du Contact Network IRG/ORECE ainsi que des réunions plénières Participation active au Com-UIT de la CEPT La préparation et la participation active à la réunion plénipotentiaire de l'UIT Participation à la préparation de l'Assemblée mondiale de normalisation (AMNT)	Q1, Q2, Q3 et Q4 Q1, Q2, Q3 et Q4 Q3 Q1
BUDGET 2022	
Pas de budget externe prévu.	

Axe stratégique 4 « *Fonctionnement efficace* »

OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
E/1/2022/03 Participation aux organes de concertation nationale et internationale en matière de services postaux	Relations internationales
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Contribuer au développement du marché intérieur européen par une application cohérente du cadre réglementaire des services postaux. Cet objectif est atteint grâce à la coopération avec la CE ainsi qu'avec des autorités réglementaires telles que l'ERGP. Dans le cadre de cette coopération européenne, l'IBPT est attentif aux circonstances nationales spécifiques dans lesquelles se trouvent les marchés belges et l'IBPT. Dans ce cadre, l'IBPT participe activement au Comité européen de la directive postale (PDC). Outre la coopération européenne, l'IBPT collabore également au niveau international via l'agence spécialisée de l'ONU, l'UPU, pour les services postaux internationaux.</p> <p>Dans ces domaines européens et internationaux, nous nous concentrerons fortement sur les activités suivantes en 2022 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le programme de travail de l'ERGP 2022 prévoit 11 livrables. Le programme de travail 2022 de l'ERGP établi en 2021 s'inscrit dans la « Mid-term Strategy » de l'ERGP 2020-2022 qui a été construite autour de trois axes, à savoir : 1) Le réexamen du secteur postal 2) la promotion d'un marché intérieur des services postaux européen concurrentiel et 3) la responsabilisation des utilisateurs finals et la garantie d'un service universel axé sur l'utilisateur. En 2022, l'IBPT dirigera les groupes de travail suivants de l'ERGP en tant que coprésident, à savoir « Consumers and Market Indicators » et « Sustainability » ; - En raison de sa réélection lors du Congrès 2020 de l'UPU reporté en août 2021 (Abidjan), l'IBPT poursuivra son mandat de 4 ans en tant que membre du Conseil d'administration (CA) de l'Union postale universelle (UPU) en 2022. Lors de la réunion d'installation du Conseil d'administration nouvellement élu, la Belgique a également été nommée vice-présidente pour la région européenne au sein du Conseil d'administration. Dans ce contexte, l'IBPT exercera au nom de la Belgique la fonction de coprésident au sein du Conseil d'administration en 2022. 	
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	INDICATION DU TIMING
Préparation active du Contact Network de l'ERGP ainsi que des réunions plénières et groupes de travail d'experts présidés par l'IBPT Préparation et participation actives au Conseil d'administration de l'UPU au nom de la Belgique et en tant que vice-président du Conseil d'administration	Q1, Q2, Q3 et Q4 Q2 et Q4
BUDGET 2022	
Pas de budget externe prévu.	

3.4 Axe stratégique 4 « *Fonctionnement efficace* »

ii. Être un employeur attractif

Axe stratégique 4 « <i>Fonctionnement efficace</i> »	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	SERVICE
E/2/2020/01 Plan opérationnel interne	IBPT
DESCRIPTION DE L'OBJECTIF	
<p>Dans la limite de ses ressources disponibles, l'IBPT visera l'élaboration d'une organisation efficace et efficiente et s'efforcera d'être un employeur attractif pour son personnel. Différents projets d'amélioration du fonctionnement de sa propre organisation sont rassemblés en un Plan opérationnel interne, reprenant une description de ses objectifs propres et des KPI évalués par trimestre.</p> <p>Ainsi, l'IBPT reprendra les projets suivants dans son Plan opérationnel interne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mener une politique linguistique uniforme essentielle à une communication sans faille et efficace avec toutes les parties prenantes ; - Réaliser une gestion et une politique du personnel correcte et efficace ; - Développer l'efficacité du personnel grâce à des actions de formation ; - Une politique d'achats durables et de gestion durable des bâtiments ; - Mener une politique financière correcte et efficiente ; - Augmentation de la maturité concernant le contrôle interne ; - Augmentation de la sensibilisation à l'intégrité et aux risques liés à l'intégrité ; - Soutien de la transformation numérique des processus opérationnels ; - Un fonctionnement efficace du service Greffe ; - IT : Unified Communication, Gestion électronique des documents, Bureau numérique. 	

4. PROCÉDURE DE CONCILIATION DES OPÉRATEURS

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

Le collège de conciliation se compose de trois membres effectifs, dont un membre du Conseil de l'IBPT, et de trois membres suppléants. La procédure de conciliation entre opérateurs est prévue 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.

5. PROCÉDURE DE RÈGLEMENT DES LITIGES ENTRE OPÉRATEURS

Conformément à l'article 4 de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, et sans préjudice du droit pour toute partie de saisir une juridiction, la procédure de règlement des litiges entre opérateurs (fournisseurs de réseaux, services ou équipements de télécommunications, ou en cas de litige entre opérateurs postaux, ou organismes de radiodiffusion) donne à ces derniers la possibilité de demander au Conseil de l'IBPT de se prononcer dans les différends qui les opposent. Il convient cependant que des négociations préalables aient eu lieu durant 4 mois. Conformément à la directive « cadre », le litige doit être réglé dans un délai de 4 mois, sauf dans des circonstances exceptionnelles.

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

6. ACTIVITÉS TRANSVERSALES DE L'IBPT

6.1 Activités du service juridique

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

i. Le support juridique des actes de l'IBPT

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

Ainsi, le service juridique participe notamment à la préparation de la future analyse du marché de la large bande et de la radiodiffusion, à la poursuite de la mise en œuvre des décisions actuellement en vigueur, telles que celles concernant les redevances uniques de la fibre optique, la révision de la décision concernant les SLA et le calcul de la compensation dans le cadre des offres de référence pour le cuivre et la fibre optique et l'élaboration du vade-mecum concernant la fibre optique. En outre, le service juridique participe à l'analyse de l'utilisation des équipements de l'utilisateur final sur les différentes infrastructures de réseau, de l'impact des towercos, de la possibilité d'imposer l'accès au câble de dérivation de fibre optique.

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

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

ii. La coordination des litiges

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

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

Quelle que soit l'hypothèse, cette première phase est dédiée à la constitution du dossier administratif de l'IBPT qui réunit l'ensemble des documents qui ont permis à l'autorité de prendre sa décision en

connaissance de cause. Avec l'aide du service concerné de l'IBPT qui lui fournit les pièces nécessaires, le service juridique constitue le dossier administratif à l'origine de la décision litigieuse en veillant particulièrement au respect des secrets d'affaires des entreprises concernées. Cette phase suppose donc un dialogue entre services et entre le service juridique et des tiers, auteurs de documents potentiellement confidentiels.

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

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

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

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

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

iv. La préparation de la réglementation

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

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

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

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

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

v. Aperçu du travail législatif actuel

Réforme des tarifs sociaux

La réforme des tarifs sociaux, en vue de l'automatisation de l'octroi du droit, constitue l'un des projets annoncés dans l'Accord de gouvernement du 30 septembre 2020.

La vice-première ministre Petra De Sutter a dès lors entrepris les travaux destinés à réformer les tarifs sociaux télécoms. L'IBPT a assisté la vice-première ministre dans la préparation des premiers projets de modification législative en 2021. Durant l'année 2022, l'IBPT continuera à suivre le projet et à apporter l'appui nécessaire durant la procédure législative.

Transposition de la directive 2019/882 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services

La directive 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 impose des exigences en matière d'accessibilité pour les personnes porteuses d'un handicap. Cette directive porte sur plusieurs domaines, parmi lesquels le domaine des communications électroniques et le domaine de l'audiovisuel. Elle doit être transposée avant fin juin 2022.

En 2022, l'IBPT assistera la vice-première ministre Petra De Sutter dans le processus de transposition des pans de cette directive qui relèvent de son domaine de compétence.

Modification de l'« AR Easy Switch »

Dès que le projet de loi transposant le code des communications électroniques européen aura été transposé en droit fédéral, les travaux de révision, dans les grandes lignes, de l'arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques (« AR Easy Switch ») pourront commencer.

Cette révision visera, d'une part, à aligner l'arrêté royal de 2016 sur les nouvelles exigences en matière de changement de fournisseur inscrites dans la loi du 13 juin 2005 en vue de transposer le code des communications électroniques européen. D'autre part, l'arrêté royal peut contenir les propositions d'amélioration et les options retenues par la ministre à la suite du rapport de l'IBPT concernant l'évaluation d'Easy Switch en 2019/2020.

Mise en œuvre de la « boîte à outils relative à la sécurité de la 5G » soutenue par la Commission européenne

Pour mettre en œuvre cette boîte à outils et prendre en compte le fait que certaines entreprises qui fournissent du matériel ou des services à des exploitants de réseaux 5G (opérateurs ou réseau privé) pourraient être à haut risque, un projet de loi et des arrêtés royaux ont été préparés. L'IBPT apportera en 2022 son aide pour la finalisation des projets d'arrêtés royaux suivants.

Il s'agit d'abord des projets d'arrêtés royaux suivants qui instituent un mécanisme d'autorisation ministérielle préalable (ou une autorisation de régularisation lorsque l'autorisation préalable n'est en pratique plus possible) dans le cadre du déploiement d'un réseau 5G :

- un arrêté royal qui impose des exigences aux MNO (« Mobile Network Operator ») en vue de l'obtention de l'autorisation ministérielle avant l'achat d'éléments de réseau auprès d'équipementiers ;
- un arrêté royal qui étend les exigences susmentionnées aux full MVNO (« Mobile Virtual Network Operator ») et qui impose aux MNO et MVNO une autorisation ministérielle avant le recours à des fournisseurs de services ;
- un arrêté royal qui étend les exigences précitées (recours à du matériel d'équipementiers et à des fournisseurs de services) à certains fournisseurs de réseau 5G privé ;
- un arrêté royal qui définit les zones sensibles telles que visées dans le projet de loi.

Il s'agit ensuite d'un projet d'arrêté royal relatif aux exigences en matière de localisation concernant les réseaux 5G, qui est applicable aux MNO, aux full MVNO et à certains fournisseurs de réseaux 5G privés.

Prise en compte de l'arrêt de la Cour de justice en matière de conservation des données (Data retention)

À la suite d'un arrêt de la CJUE du 6/10/2020, la Cour constitutionnelle belge a annulé le 22 avril 2021 la loi du 29 mai 2016 relative à la collecte et à la conservation des données dans le secteur des communications électroniques. Une loi de réparation est en cours de préparation.

Une adaptation des arrêtés royaux suivants est également prévue :

- l'arrêté royal du 19 septembre 2013 portant exécution de l'article 126 (arrêté royal qui fixe les données à conserver par les opérateurs pour les autorités) ;
- l'arrêté royal du 9 janvier 2003 déterminant les modalités de l'obligation de collaboration légale en cas de demandes judiciaires concernant les communications électroniques.

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

Le tableau reprenant la liste des mesures d'exécution n'est pas repris en raison des modifications importantes qui résultent de l'entrée en vigueur, le 10 janvier 2022, de la loi portant transposition du code des communications électroniques européen et modification de diverses dispositions en matière de communications électroniques.