

I B P T

# RAPPORT ANNUEL 2018

COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES | SERVICES POSTAUX | GESTION DU SPECTRE | MÉDIAS À BRUXELLES | SÉCURITÉ DES RÉSEAUX



<b>MESSAGE DU CONSEIL</b>	3
<b>1. L'IBPT</b>	
A. En quelques mots	6
Environnement	6
Contrôle démocratique	6
B. Missions, vision, valeurs et axes stratégiques	8
Les missions	8
La vision d'avenir	8
Les valeurs	9
Les axes stratégiques	9
C. Chiffres clés	10
Secteur des communications électroniques	10
Secteur postal	14
<b>2. RAPPORT DES ACTIVITÉS MENÉES EN 2018</b>	18
<b>3. COMPTE-RENDU DES AUTRES OPÉRATIONS MENÉES</b>	
Gestion du spectre électromagnétique, licences et fréquences	32
Gestion relative aux opérateurs de services de communications électroniques	38
Numérotation	39
Utilisation partagée de sites d'antennes	39
Contrôles assurant un spectre libre d'interférences	40
<b>4. RAPPORT DES SERVICES HORIZONTAUX</b>	
Le service du Greffe	46
Le service Communication	47
Le service Traduction	47
Le service IT	47
Le service Ressources humaines, Personnel et Formations	48
Le service des relations internationales	49
Le service juridique	54
Le service Budget et Comptabilité	57
<b>5. ÉTAT FINANCIER ET COMPTES ANNUELS</b>	
L'IBPT et les services de médiation	58
Comptes annuels des fonds pour les services universels	59
<b>ANNEXES</b>	
A. Bilan du plan opérationnel 2018	60
B. Rapport sur le contrôle visé à l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003	61
C. Liste des documents adoptés et publiés en 2018	
Décisions	62
Consultations	63
Communications	64
Avis	65
Communiqués de presse	66
D. Glossaire	67
E. Adresses utiles	68



En adoptant son plan stratégique 2017-2019, l'IBPT a affirmé son ambition d'améliorer de manière durable la situation des utilisateurs et des acteurs des secteurs concernés, en créant une dynamique en soutien des investissements et des innovations. À l'approche du terme d'un cycle de trois ans, il convient de jeter un regard sans complaisance sur le chemin accompli. Au moment de rédiger cet avant-propos, il peut être considéré que cette ambition est en voie d'être réalisée. Le régulateur a créé un cadre de référence sûr et prévisible, permettant aux agents économiques de déployer de nouveaux services et de proposer aux utilisateurs de nouvelles offres à des prix plus intéressants que par le passé. Il appartient en effet à l'IBPT d'utiliser toutes les ressources mises à sa disposition pour permettre l'amélioration visée. Il revient cependant aux agents économiques de faire usage des possibilités qui sont ainsi développées. Dans le secteur télécom, on observe une hausse des investissements depuis trois exercices d'affilée, ce qui les a portés à un niveau record. Mis à la disposition des utilisateurs, privés comme professionnels, des outils d'information leur permettent de poser leur choix de manière éclairée. L'IBPT a également favorisé l'innovation, ce qui s'est concrétisé de différentes façons, comme en témoignent l'attribution de licences tests pour les services 5G, une augmentation substantielle de la consommation de données mobiles, ou encore la nouvelle possibilité pour les services d'urgence et de secours d'utiliser les réseaux 3G et 4G.

Il n'en demeure pas moins que ce cycle s'achève aussi avec la déception de ne pas avoir pu organiser les enchères portant sur les radiofréquences de la 5G, notamment, faute d'accord politique attendu depuis plusieurs années.

2018 est l'année de célébration des 25 ans d'activité de l'IBPT. C'est surtout une année clé pour plusieurs actions qui ont vocation à encadrer le marché au cours des prochaines années afin de réaliser la vision stratégique du

régulateur : garantir aux utilisateurs le choix de communications performantes et fiables aux meilleures conditions dans un environnement concurrentiel.

Dans ce contexte, une décision cruciale a été adoptée le 29 juin 2018 au sein de la Conférence des régulateurs des télécommunications et des médias (qui regroupe également les régulateurs des médias de chaque communauté linguistique : le CSA, le Medienrat et le VRM). Cette décision vise à maintenir et améliorer la concurrence sur le marché par le biais de l'ouverture des réseaux fixes – câble, VDSL et fibre. En l'absence de cette régulation, l'IBPT estime que le marché risquerait de tendre, à terme, vers un duopole où ne seraient actifs que les opérateurs de réseaux fixes via des services convergents fixe-mobile. Le déploiement de la fibre tel qu'annoncé par Proximus fin 2017 a été spécifiquement pris en compte dans le cadre des mesures d'ouverture (l'accès à la fibre est ainsi également inclus dans la régulation) sans pour autant impacter le projet de déploiement, et ce, dans un souci de soutenir l'investissement. Par ailleurs, le projet prévoit des remèdes spécifiques qui devraient permettre de renforcer l'indépendance commerciale et technique des opérateurs alternatifs vis-à-vis des opérateurs régulés dans l'élaboration de leurs offres pour les consommateurs. Afin de finaliser ce vaste projet, un prix d'accès reste à fixer (des prix provisoires ont été imposés). C'est dans ce cadre que, le 13 décembre 2018, l'IBPT a lancé une consultation portant sur les modèles de coûts pour l'accès aux réseaux des câblo-opérateurs et au réseau FTTH de Proximus. Ces modèles de coûts devront permettre aux régulateurs de fixer de nouveaux tarifs de gros pour l'accès aux différents réseaux en 2019.

D'autres décisions importantes relatives à la régulation des marchés ont été adoptées. La décision du 20 novembre 2018 concernant l'analyse du marché de la terminaison d'appel fixe a fait baisser le tarif de terminaison maximal à

0,116 cent/minute. La terminaison (qu'elle soit fixe ou mobile) demeure un service de nature monopolistique pour lequel la régulation est nécessaire afin d'éviter des prix (de gros) excessifs au détriment, au final, des consommateurs. En décembre 2018, l'IBPT a en revanche décidé de mettre fin à la régulation de services de gros permettant le développement d'offres alternatives en téléphonie fixe. L'IBPT a estimé que cette régulation de la téléphonie fixe était désuète, compte tenu du marché qui est principalement axé sur l'offre large bande et les « packs ». La Commission européenne a d'ailleurs supprimé ces marchés de la liste des marchés pertinents pour lesquels les régulateurs nationaux doivent prévoir une analyse.

Le marché mobile a également été riche en activités. Outre la préparation du cadre réglementaire relatif à la mise aux enchères de plusieurs bandes de fréquences, dont celles de la 5G, l'IBPT a effectué et publié deux études à la demande du gouvernement. La première vise la question d'un potentiel quatrième opérateur de réseau mobile, notamment l'impact sur le bien-être du consommateur, les conditions d'accès au marché et les effets à long terme. La seconde concerne l'incidence des normes de rayonnement bruxelloises sur le déploiement de la 5G. Compte tenu de l'augmentation attendue du trafic de données et du déploiement souhaité de la 5G, l'IBPT a préconisé une norme au-dessus de 14,5 V/m et jusqu'à 41,5 V/m afin de se rapprocher graduellement de la norme européenne permettant de garantir la capacité et la qualité des réseaux mobiles. La conclusion de l'IBPT se fonde uniquement sur l'impact de la norme sur le déploiement des différentes technologies mobiles.

Dans le volet mobile, l'IBPT s'est également penché sur les moyens d'améliorer la couverture mobile à l'intérieur des bâtiments. Les conclusions émises par un consultant au sujet du partage des infrastructures passives ont également fait l'objet d'une publication, vu l'importance du partage des réseaux dans le contexte de la 5G.

L'IBPT a aussi joué pleinement son rôle de « chien de garde » en imposant notamment une amende administrative pour violation de l'obligation d'identification de l'utilisateur à un opérateur dans le cadre de la vente de cartes prépayées. Enfin, l'IBPT a publié un document destiné à assister les exploitants d'infrastructures critiques dans la préparation de leur plan de sécurité tel que prévu par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 2011.

Concernant la régulation postale, l'IBPT a assumé la présidence de l'ERGP, le groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux.

Sur le marché postal national, l'IBPT a constaté que la norme légale de qualité pour la distribution des envois de correspondance intérieurs traditionnels n'avait pas été respectée en 2016, ni en 2017. Les investissements obligatoires imposés par l'IBPT à bpost à cet effet devront se traduire par une amélioration de la qualité du service. Les augmentations tarifaires proposées pour 2018 et 2019 par bpost ont par ailleurs dû être approuvées par l'IBPT puisque la loi postale du 26 janvier 2018 a de facto privé l'IBPT de tout contrôle préalable du respect de l'obligation d'orientation sur les coûts pour les produits qui sont repris dans le panier des petits utilisateurs, soumis à une formule de price cap dorénavant inopérante et concernant laquelle l'IBPT a émis d'importantes réserves.

Ce bref aperçu des réalisations de l'IBPT ne rend pas compte de l'ensemble des activités réalisées quotidiennement au sein de l'IBPT grâce aux collaboratrices et collaborateurs, auxquels le Conseil tient à exprimer sa reconnaissance pour le travail accompli.



*Axel Desmedt*



*Jack Hamande*



*Luc Vanfleteren*



*Michel Van Bellinghen*





→ L'IBPT

## A. EN QUELQUES MOTS

L'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) est l'institution fédérale remplissant les fonctions suivantes :

- Il est le régulateur du marché des communications électroniques.  
L'IBPT a notamment pour mission de favoriser la concurrence, de contribuer au développement du marché intérieur et de protéger les intérêts des utilisateurs.
- Il est le régulateur du marché postal.  
L'IBPT surveille entre autres les tarifs et la qualité des services du prestataire du service postal universel ; il est également attentif aux activités des autres prestataires de services postaux. L'IBPT octroie des licences aux opérateurs qui entrent sur le marché postal afin de fournir certains services compris dans le service postal universel.
- Il gère le spectre électromagnétique des fréquences radio.  
L'IBPT est chargé de la répartition des ressources rares que constituent les radiofréquences et les numéros, afin d'en garantir une utilisation la plus efficace possible. Il remplit également le rôle de « police des ondes » pour mettre fin à toute forme d'interférence préjudiciable. Il contrôle le spectre électromagnétique, les opérateurs et les équipements.
- Il est un régulateur média pour la Région de Bruxelles-Capitale et veille à ce que les opérateurs y respectent la réglementation spécifique en matière de radiodiffusion sonore et télévisuelle, pour autant que les activités de l'organisme de radiodiffusion ne puissent pas être spécifiquement liées à la Communauté française ou à la Communauté flamande.
- En tant qu'administration fédérale belge, il accomplit diverses missions d'intérêt public.

## ENVIRONNEMENT

L'IBPT est en contact constant avec de nombreuses institutions belges, européennes et étrangères.

- Sur le plan belge, l'IBPT est régulièrement en relation avec la Chambre des représentants et le ministre fédéral chargé des postes et des télécommunications. De même, l'IBPT collabore avec l'Autorité belge de la concurrence (ABC) : l'article 55 de la LCE<sup>1</sup> prévoit que l'IBPT demande à l'ABC son avis<sup>2</sup> sur les projets de décision relatifs aux analyses de marché. L'IBPT et le SPF Économie,

PME, Classes moyennes et Énergie et les deux services de médiation<sup>3</sup> sont des partenaires naturels dans le domaine de la promotion des intérêts des utilisateurs. Conjointement avec les régulateurs des médias des Communautés flamande (le VRM), française (le CSA) et germanophone (le Medienrat), l'IBPT forme la CRC : la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques. L'IBPT assure également le secrétariat de deux comités consultatifs (le Comité consultatif pour les services postaux et le Comité consultatif pour les télécommunications).

- Sur le plan européen, l'IBPT coopère pleinement avec de nombreuses instances. Parmi celles-ci, la Commission européenne<sup>4</sup>, le Comité européen de réglementation postale (CERP), le groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux (European Regulators Group for Post – ERGP), la Conférence européenne des administrations des postes et télécommunications (CEPT) et l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE).
- Au niveau international, l'IBPT participe activement ou suit de près les activités menées à l'Union postale universelle (UPU) et à l'Union internationale des télécommunications (UIT).

On trouvera plus d'informations sur ces activités européennes et internationales aux pages 49 et suivantes.

## CONTRÔLE DÉMOCRATIQUE

L'IBPT est un organisme indépendant selon la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur. Naturellement, l'IBPT mène ses activités de manière totalement transparente et en stricte conformité avec différents mécanismes de contrôle démocratique :

- Le Conseil de l'IBPT rédige tous les trois ans un plan stratégique dont la version définitive est présentée à la Chambre des représentants. Sur cette base, le Conseil rédige ensuite ses plans opérationnels annuels. Après chaque exercice,

1 Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

2 L'Auditorat (service d'instruction) et le Collège de la concurrence composent l'ABC. En 2018, l'IBPT a transmis trois projets de décision à l'ABC (son projet de décision concernant l'analyse du marché pour la terminaison d'appel fixe, le projet de décision concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle et le projet de décision relative à l'analyse des marchés d'accès et de départ d'appel (téléphonie fixe).

3 Le Service de médiation pour les télécommunications et le Service de médiation pour le secteur postal belge.

4 Parmi les groupes institués par la Commission, on citera, notamment, le CoCoM (Communications Committee), le RSPG (Radio Spectrum Policy Programme), le RSC (Radio Spectrum Committee) et le PDC (Postal Directive Committee).



un rapport annuel relatif aux activités menées et à l'évolution des marchés des services postaux et des télécommunications est transmis au gouvernement et présenté par le Conseil devant la Chambre.

- Les ministres du Budget et des Finances exercent également un contrôle sur le projet de budget confectionné par l'IBPT et la Cour des comptes contrôle les comptes annuels. Depuis sa création en 1993, l'IBPT est financé par des ressources issues des secteurs régulés, sans dotation des pouvoirs publics.

- Les décisions de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications peuvent faire l'objet d'un recours en pleine juridiction devant la Cour des marchés statuant comme en référé. La Cour peut suspendre les décisions de l'IBPT ainsi que prononcer l'annulation avec effet rétroactif. Un recours contre une décision n'a, en tant que tel, pas d'effet suspensif, même si la Cour peut, par décision avant dire droit, suspendre, en tout ou en partie, l'exécution de la décision, et ce, jusqu'au jour du prononcé de l'arrêt.

#### *Gestion des plaintes relatives au fonctionnement de l'IBPT*

L'IBPT attache beaucoup d'importance à la qualité de ses prestations et s'est doté d'un coordinateur des plaintes. En 2018, six messages n'ont pas été qualifiés de plainte recevable contre une prestation de l'IBPT et c'est donc au total 15 plaintes recevables qui ont été reçues et analysées. Sept d'entre elles concernaient la procédure relative à la reconnaissance d'un tarif téléphonique social, trois plaintes visaient le service Utilisateurs, trois plaintes avaient trait au service des radioamateurs au sein du pool Attributions, une plainte ressortait de la compétence du service Marchés télécoms et la dernière mettait en cause l'organisation des examens en vue d'une utilisation qualifiée des radiofréquences. Tous les messages ont reçu une réponse du coordinateur des plaintes, en étroite collaboration avec les agents des services concernés. Aucun des plaignants n'a ressenti le besoin de se tourner ensuite vers le Médiateur fédéral, qui n'a eu à traiter que deux réclamations non fondées pour l'ensemble de l'année 2018.



## B. MISSIONS, VISION, VALEURS ET AXES STRATÉGIQUES

Ces concepts ont été définis dans le plan stratégique 2017-2019, dont le projet a été soumis à [consultation](#) du 10 au 28 avril 2017. Pour élaborer ce document, le Conseil de l'IBPT a invité les parties prenantes et rencontré nombre d'entre elles, comme les opérateurs postaux et de télécommunications, les prestataires de services, mais aussi les représentants des utilisateurs, des travailleurs et des entreprises, les acteurs institutionnels et naturellement le personnel de l'IBPT. [La version définitive du document](#) a été publiée sur le site Internet de l'IBPT le 24 mai 2017. En 2019, l'IBPT devra répéter l'exercice afin de disposer d'une nouvelle feuille de route (2020-2022).

### LES MISSIONS

Les missions d'une organisation définissent sa raison d'être, à travers les objectifs qu'elle s'est fixés. Ces missions fournissent un cadre tant pour la stratégie que pour le fonctionnement opérationnel. Elles permettent de vérifier qu'une action ponctuelle ou une évolution de l'organisation dans un sens ou dans l'autre suit la bonne direction.

L'IBPT, en tant que régulateur, est au service de la société et des secteurs qu'il régule ; de ce fait, la définition des missions est d'autant plus importante, car elle détermine la valeur ajoutée qu'il pourra apporter à la société. Plusieurs articles de la LCE traitent des activités de l'IBPT.

Les communications électroniques, les services postaux et les médias dans la Région de Bruxelles-Capitale constituent les principaux domaines de travail de l'IBPT. Dans chacun d'eux, son action est dictée par les principes de base suivants :

- 1 promouvoir une concurrence saine et préserver l'accès au marché ;
- 2 contribuer au développement d'un marché intérieur de réseaux efficaces et de services performants ;
- 3 veiller aux intérêts des utilisateurs en tenant compte de l'inclusion sociale, d'un niveau élevé de protection, d'informations claires et de la transparence ;
- 4 gérer les ressources rares telles que les radiofréquences et les ressources de numérotation ;
- 5 garantir la sécurité des réseaux.

### LA VISION D'AVENIR

La vision permet à une organisation de se projeter dans ce qu'elle veut être, ou d'exprimer la manière avec laquelle elle veut façonner le monde qui l'entoure, dans le cadre de sa mission et de ses objectifs.

L'IBPT exprime de la manière suivante la vision qu'il a de son rôle et de son impact dans le domaine des télécommunications, des médias et des services postaux :

**« Nous garantissons aux utilisateurs le choix de communications performantes et fiables aux meilleures conditions dans un environnement concurrentiel. »**

#### *Des communications performantes*

L'IBPT accueille favorablement et soutient tout investissement dans tous les réseaux (postaux, communications électroniques), les services et les technologies innovantes visant à permettre aux utilisateurs de disposer de services de haute qualité à des prix concurrentiels dans notre pays.

#### *Des communications fiables*

Toute communication entre utilisateurs doit être une prestation de service fiable pour eux, y compris au niveau du respect de la vie privée de chaque utilisateur. L'IBPT contrôle également la fiabilité des informations telles que fournies aux utilisateurs par les opérateurs.

#### *Aux meilleures conditions*

L'IBPT désire que les services fournis soient proposés à des tarifs abordables et concurrentiels, avec une qualité élevée et à ce qu'ils soient disponibles et accessibles pour tous.

#### *Dans un environnement concurrentiel*

Dans un marché libre des communications électroniques et des services postaux, l'IBPT souhaite que les utilisateurs tirent profit de diverses infrastructures et d'un large choix de fournisseurs de services et de produits. L'IBPT est convaincu qu'un paysage concurrentiel durable favorise une augmentation des investissements dans les services et technologies avancés et innovants. L'IBPT veut également encourager la création d'un tel paysage par le biais d'un cadre réglementaire.



## LES VALEURS

---

Les valeurs d'une organisation sont essentielles pour que tous se reconnaissent dans l'action qu'elle mène pour accomplir ses missions et réaliser sa vision. Elles permettent à tous, son personnel, ses clients, ses fournisseurs, de s'assurer que toutes les actions menées sont conformes aux missions et à la vision.

Ces valeurs sont l'indépendance, la fiabilité et la transparence.

- **L'indépendance** : l'IBPT a toujours eu une attitude critique à l'égard de l'ensemble des parties prenantes. Cette indépendance du régulateur légitime son rôle face aux acteurs du marché et à toutes les parties prenantes. L'indépendance permet aux parties prenantes de traiter avec un régulateur dont les actions sont stables et prévisibles dans le temps, tout en étant capables de s'adapter à l'évolution du marché. Cette indépendance se traduit également par un regard critique à l'égard de la pression extérieure et un souci permanent de la pertinence de ses actions, de leurs effets et de la perception qu'elles engendrent. Elle se reflète aussi dans le comportement éthique et le sens des responsabilités du personnel, qui se doit de faire de la réflexion critique une habitude. L'IBPT doit prendre soin de pouvoir défendre et conserver son indépendance. Dans cette optique, le statut spécifique et l'autonomie financière représentent les meilleures garanties pour que l'IBPT exécute efficacement ses missions en toute indépendance.

- **La fiabilité** : en tant que centre d'expertise, l'IBPT souhaite, lorsqu'il prend position, incarner un partenaire fiable et compétent pour l'ensemble des parties prenantes. Cette fiabilité est soutenue en interne par le professionnalisme, le travail en équipe et l'agilité de l'IBPT. Le professionnalisme que promeut l'IBPT se veut pluridisciplinaire et combine l'expertise technique, économique et juridique dans le domaine des communications électroniques, des services postaux et des médias. L'IBPT souhaite réagir de manière rapide et flexible aux situations qui se présentent et aux évolutions technologiques et économiques souvent très rapides sur le marché ; la flexibilité de ses collaborateurs et la collaboration interne et externe sont essentielles. L'IBPT adapte ses structures et sa méthode de travail chaque fois que cela s'avère nécessaire. Bien que l'IBPT soit organisé en différents services, priorité est donnée

à une collaboration par projet aussi transversale que nécessaire entre les départements, où une gestion orientée sur le résultat est prioritaire.

- **La transparence** est un élément important qui garantit le contrôle sur l'action de l'IBPT. La transparence est atteinte via l'ouverture et la visibilité au niveau interne et externe, d'une part, et le dialogue et l'accessibilité, d'autre part. La transparence provient aussi du fait que tous les actes et décisions sont adéquatement motivés et qu'ils sont le plus souvent possible soumis à une consultation préalable. Transparence et ouverture doivent néanmoins accompagner de très près une prise de décision efficace et ferme, qui permet d'intervenir à point là où cela est nécessaire.

## LES AXES STRATÉGIQUES

---

Le premier plan stratégique 2010-2013 de l'IBPT comportait huit axes stratégiques ; le deuxième plan 2014-2016 en contenait encore sept. Lors de la rédaction du troisième plan, l'on a choisi, après évaluation des deux précédents, de continuer à simplifier et à alléger la structure. Les objectifs stratégiques ont été concentrés en trois axes englobant les projets externes, tandis qu'un quatrième axe rassemble les projets internes d'amélioration de l'efficacité de l'IBPT et de son fonctionnement.

Les axes stratégiques qui guident le travail de l'IBPT et de ses collaborateurs sont les suivants :

- 1 **La concurrence** : promouvoir une concurrence durable et les investissements ;
- 2 **Les utilisateurs** : contribuer à leur information transparente et promouvoir l'inclusion sociale, et assurer un environnement fiable ;
- 3 **Les ressources rares** : gérer les ressources rares ;
- 4 **Un fonctionnement efficace** : demeurer accessible et constituer un employeur attractif.

Pour des précisions supplémentaires sur le sujet, le lecteur est invité à se reporter au [plan stratégique 2017-2019](#) ainsi qu'aux [plans opérationnels](#) annuels de l'IBPT.

## C. CHIFFRES CLÉS

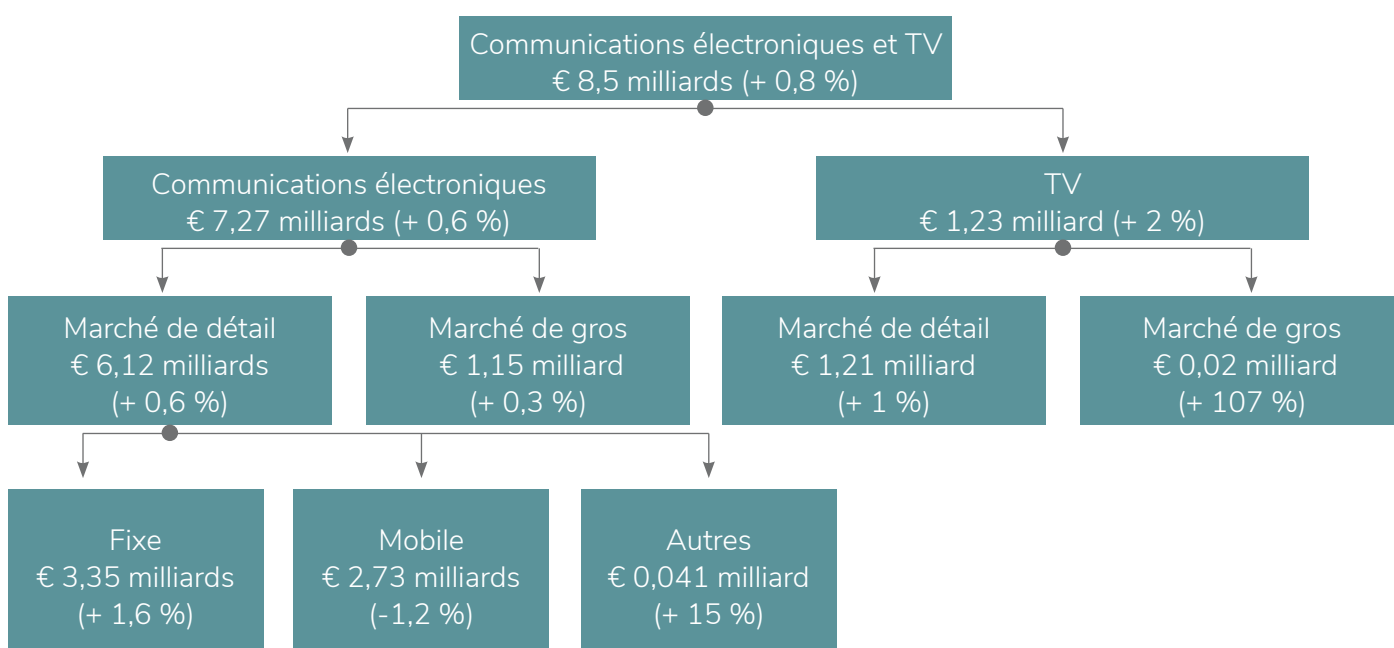
### 1. Secteur des communications électroniques

#### CHIFFRE D'AFFAIRES

Avec un chiffre d'affaires national en légère hausse (+ 0,6 % pour un total de € 7,265 milliards), les coûts d'investissement dans le secteur des communications électroniques augmentent de 3,4 % en 2018 pour

atteindre € 1,735 milliard. Exprimés en pourcentage du chiffre d'affaires généré par les communications électroniques, les investissements passent de 23,2 % à 23,9 %.

#### Chiffre d'affaires national généré par les communications électroniques et la TV en 2018, marchés de détail et de gros (source : IBPT)

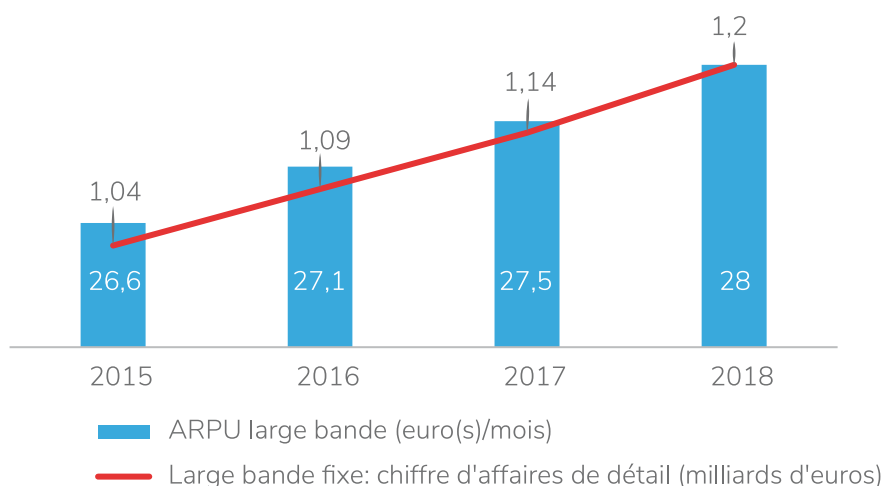


La croissance du chiffre d'affaires est due à la hausse des revenus de détail générés par la vente d'équipements (+ 10 %), la télévision (+ 1 %) et l'Internet fixe et les données.

Le chiffre d'affaires généré par la large bande fixe et la télévision augmente de 5 % sous l'influence d'une hausse de volume (+ 2,8 % pour un total de 4,502 millions de lignes large bande fixes), combinée à une hausse du revenu par ligne large bande fixe (+ € 0,5 /mois pour atteindre € 28 sur le marché résidentiel).

L'augmentation de l'ARPU reflète à la fois le choix des abonnés à la large bande fixe d'acheter des produits avec des vitesses de téléchargement supérieures (90 % possède une vitesse  $\geq 30$  Mbps contre 88 % en 2017) et l'inflation positive des services d'accès à l'internet (+ 3 % de variation à un an d'intervalle).

## Chiffre d'affaires généré par la large bande fixe et l'ARPU en euros/mois (source : IBPT)



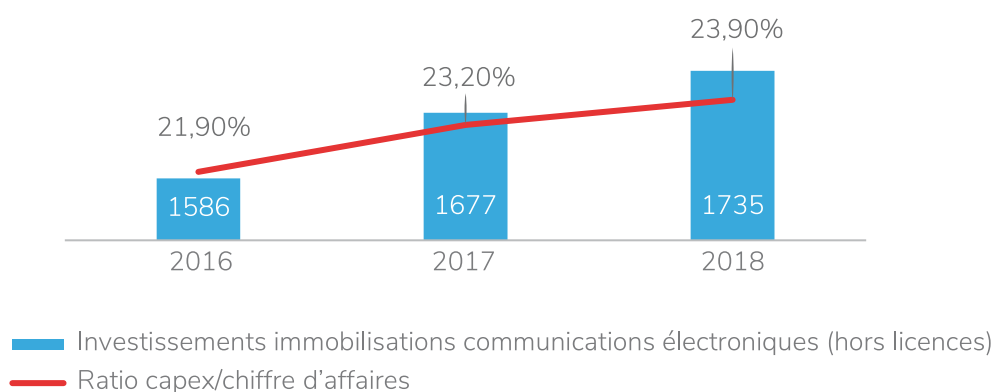
## INVESTISSEMENTS

Les données concernant les investissements montrent que l'intensité du capital sur le marché des communications électroniques a augmenté : en glissement annuel, les investissements ont augmenté de 3,4 % pour un total de 1,735 milliard d'euros. Ils représentent environ 23,9 % du chiffre d'affaires généré par les communications électroniques en 2018. Ceci permet à la Belgique de s'inscrire bien au-dessus de la moyenne européenne en la matière.

Telenet a achevé le programme de mise à niveau de l'infrastructure mobile à la mi-2018. Pour l'infrastructure

fixe, la modernisation (Grote Netwerf) sera achevée à la mi-2019. Proximus a investi dans le réseau de transport Titan qui remplacera progressivement le réseau IP existant, par lequel passe la quasi-totalité du trafic voix, données, télévision et mobile des clients résidentiels et professionnels<sup>5</sup>. Cela doit conduire à une capacité de données 10 fois supérieure. Des investissements sont également réalisés au niveau du réseau d'accès via le déploiement de la fibre optique. Le développement du projet « La fibre en Belgique »<sup>6</sup> a débuté début 2017 et a conduit au lancement du déploiement dans 9 villes en 2018.

## Investissements dans les immobilisations, communications électroniques + TV (source : IBPT)



<sup>5</sup> Communiqué de presse Proximus du 27/08/2018 : Proximus décuple la capacité de son réseau de transport, colonne vertébrale des services voix, données et TV.

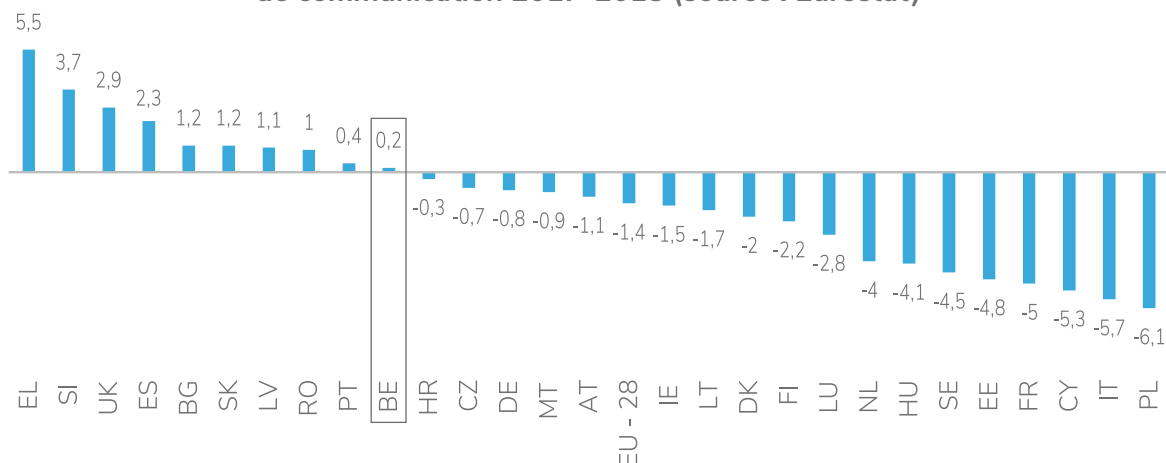
<sup>6</sup> Le projet comprend un investissement de 3 milliards d'euros sur 10 ans pour le déploiement de la fibre optique en Belgique dans le but de toucher au moins 85 % des entreprises et plus de 50 % des ménages.



Les données d'inflation pour la sous-composante « communications » de l'indice des prix à la consommation harmonisé<sup>7</sup> indiquent qu'en 2018, les prix à la consommation pour les services de communication en Belgique ont augmenté en moyenne de 0,2 % sur une base annuelle. Dans 19 des 28 pays de l'UE, les

consommateurs ont vu les prix des services de communication baisser en 2018. En Belgique, l'inflation reste positive en 2018, même si l'on peut observer une baisse de la hausse des prix par rapport aux années 2016 et 2017, où la variation annuelle des prix s'élevait à respectivement 2,2 % et 2,1 %.

**Variation annuelle des prix en pourcentage des prix à la consommation pour les services de communication 2017-2018 (source : Eurostat)**

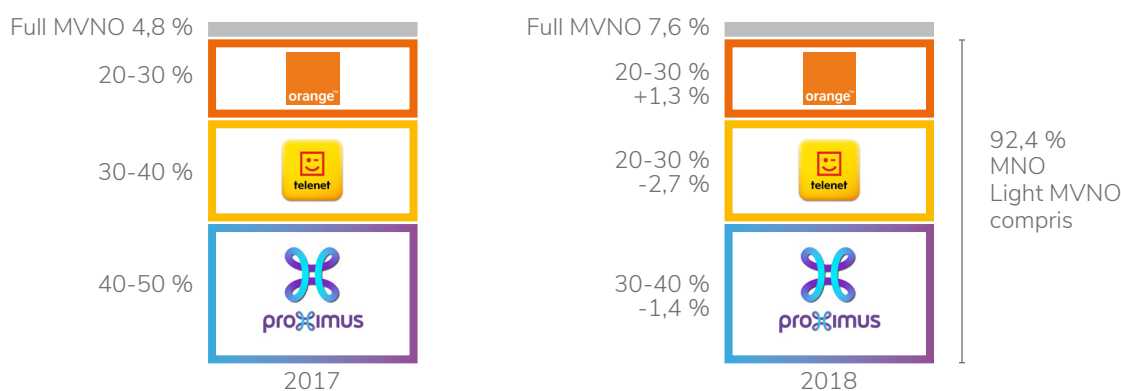


## SERVICES MOBILES

Le volume de cartes SIM actives a augmenté de 1,2 % en 2018 pour atteindre 14 383 151. Seules les cartes SIM machine-to-machine contribuent à la croissance : + 282 028 pour un total de 2 466 416. Le volume des autres cartes SIM actives diminue de 0,4 % pour un total de 11 916 735. La part des services postpayés passe à 76,1 % (+ 1,7 point de pourcentage).

Les ajouts nets sur le marché mobile sont en faveur d'Orange. Orange, le premier à lancer une offre mobile avec des données illimitées en 2018, est le seul opérateur de réseau à être récompensé par des cartes SIM supplémentaires. Chez Proximus, le nombre de cartes SIM supplémentaires est négatif, ce qui se traduit par une part de marché à la baisse, qui passe de [40-50] % à [30-40] %. Telenet perd également des parts de marché : -2,7 %.

**Parts de marché sur le marché mobile, opérateurs mobiles, light MVNO compris (source : IBPT)**



La croissance de la part de marché des full MVNO de 4,8 % à 7,6 % marque le début de Medialaan en tant que full MVNO.

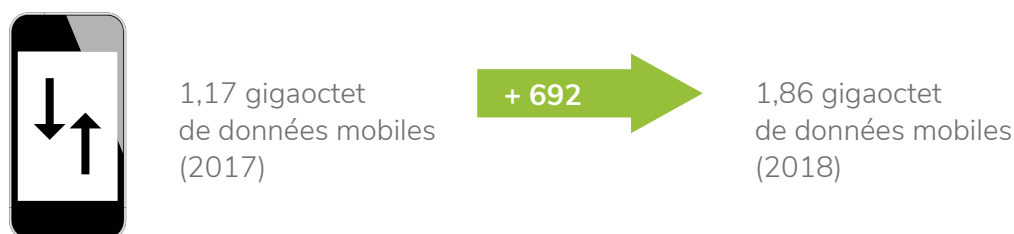
<sup>7</sup> Une comparaison des tarifs des produits de télécommunications ne prend pas en compte les autres causes de différences de prix, telles que la qualité du service et les services supplémentaires proposés.

Le volume du trafic vocal sortant des clients d'opérateurs de réseau mobile belges et de MVNO, hors itinérance, augmente de 1,6 % en 2018, pour atteindre 16,7 milliards de minutes. Le trafic d'itinérance international affiche une croissance de 21,6 % pour un total de 1,1 milliard de minutes sur la même année, en partie sous l'effet de la suppression du supplément pour l'itinérance depuis le 15 juin 2017.

La consommation moyenne mensuelle par carte SIM active (itinérance comprise) passe de 118 à 124 minutes.



La consommation mensuelle moyenne de données par carte SIM de données actives augmente de 692 mégaoctets, pour atteindre 1,86 gigaoctet.



Le volume mensuel moyen de SMS diminue de 153 à 143.



Enfin, pour la télévision, les chiffres de l'enquête TIC auprès des ménages montrent que les ménages belges regardent de plus en plus de contenu télévisé via l'internet : 24 % des internautes belges utilisent des services de streaming commerciaux

tels que Netflix en 2018, contre 12 % en 2016. La manière traditionnelle de regarder la télévision, via un abonnement analogique ou numérique, reste populaire : en 2018, les raccordements à la télévision traditionnelle augmentent.

## 2. Secteur postal

Du côté de l'offre, le secteur postal belge compte plus de 700 entreprises postales, dont la plupart sont de taille très limitée. En 2017, bpost, le principal opérateur postal qui est également le prestataire du service postal universel, s'appropriait toujours la majorité (60 à 70 %) du chiffre d'affaires du secteur, alors qu'un groupe de quatre principaux opérateurs postaux représentaient 83,5 % du chiffre d'affaires. Nous remarquons également que la concentration du marché au sein du secteur postal continue de reculer, ce qui témoigne de la part croissante du segment des colis, plus concurrentiel, dans le secteur.

En matière de tendances, nous continuons d'observer deux mouvements contraires :

- D'une part, le nombre de colis par personne a augmenté, de 8 en 2010 à 18 par an en 2017. Ce marché, qui est certes composé de segments relativement homogènes (B2B, B2C et C2X), est caractérisé par un nombre relativement élevé d'acteurs : outre bpost, de grands opérateurs sont actifs, comme UPS, DHL, DPD, FedEx, GLS, TNT et PostNL.
- D'autre part, une baisse de volume continue de se faire sentir sur le marché de la poste aux lettres en raison de la substitution par différentes formes de courrier électronique. En nombre de lettres par

habitant en base annuelle, nous observons un recul de 204 pièces en 2010 à 143 en 2017. bpost reste l'acteur dominant au sein de ce segment du marché, ne laissant qu'une part de marché minimale à la concurrence (moins de 1 %). Depuis le 20 décembre 2018<sup>8</sup>, Glejor, à l'instar de TBC-Post, possède également une licence individuelle.

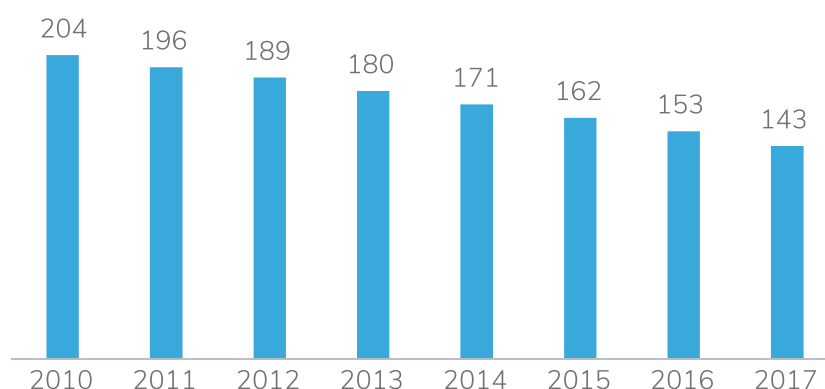
Ces évolutions ont mené à un tournant historique au sein du secteur postal en 2017 : pour la première fois, le segment des colis et de l'express a généré des revenus plus importants que ceux du segment de la poste aux lettres.

Ainsi, malgré la tendance baissière des volumes sur le marché de la poste aux lettres, le secteur progresse relativement bien grâce au dynamisme du marché des colis. La concurrence accrue et les perspectives de croissance dans ce segment incitent les opérateurs à développer des services innovants et à réagir aux besoins spécifiques des utilisateurs, notamment en matière d'e-commerce. Ainsi, le chiffre d'affaires total du secteur postal a progressé de 2,22 milliards € en 2010 à 2,6 milliards € en 2017. Grâce au dynamisme du marché des colis, le secteur postal a atteint en 2017 sa plus forte croissance depuis 2010 (date de création de l'observatoire postal de l'IBPT).

### ÉVOLUTION DES VOLUMES DE LA POSTE AUX LETTRES ET DES COLIS

Entre 2010 et 2017, le volume de poste aux lettres a diminué de 30 %. En 2017, nous comptons 143 envois par an par habitant.

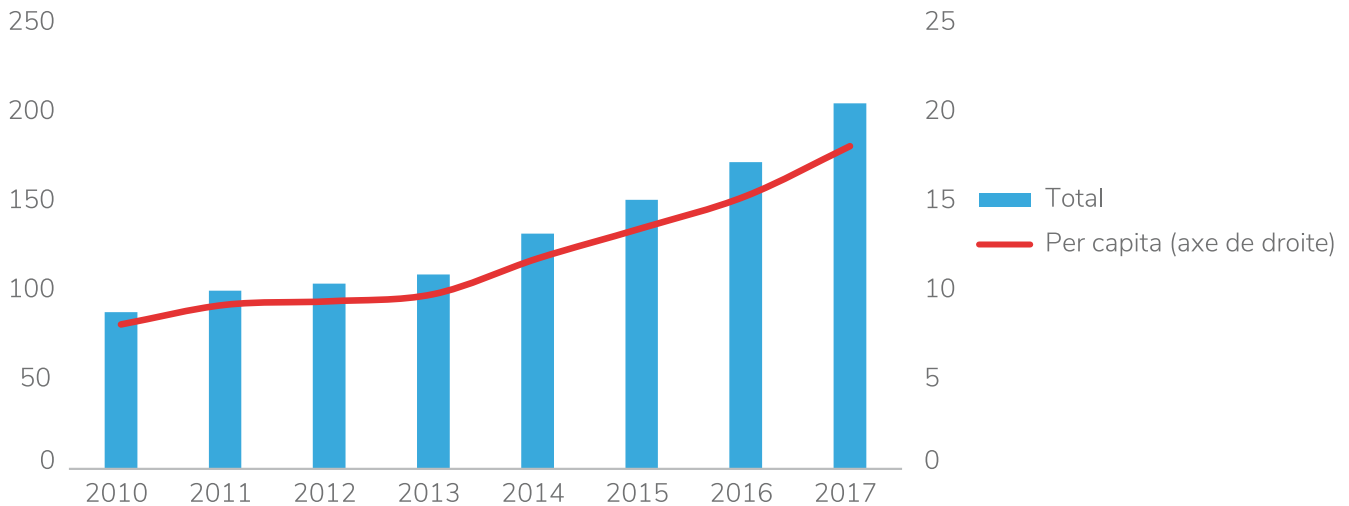
#### Évolution de la quantité de poste aux lettres par habitant par an



<sup>8</sup> Communication du 22 décembre 2018.



### Évolution du volume de services express et de colis au total (en millions d'unités) et par habitant (en unités) par an

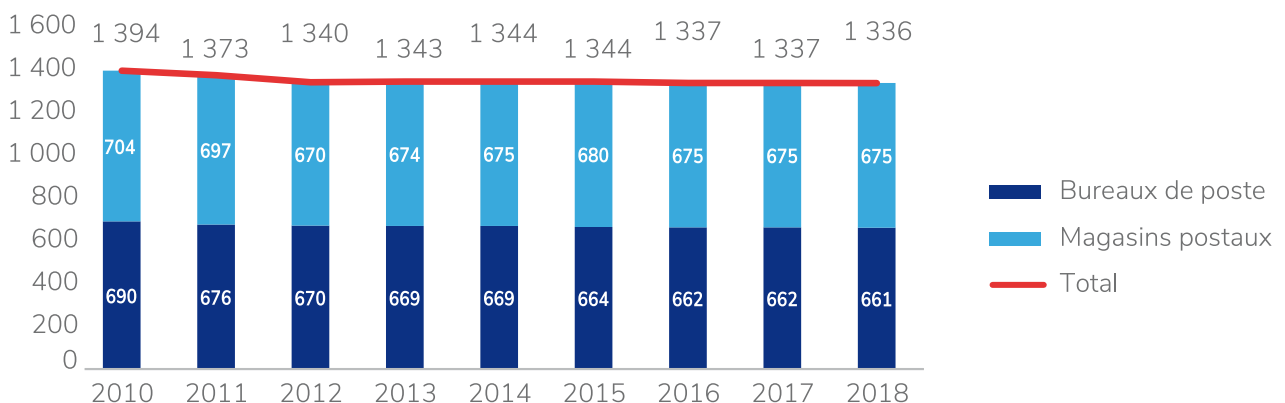


Par habitant, la quantité de colis livrés par an a augmenté jusqu'à 18 envois en 2017. En moyenne, par habitant, plus d'un colis et service express est envoyé chaque mois.

### ACCESSIBILITÉ DES SERVICES POSTAUX

Fin 2018, un total de 1 336 succursales de bpost (bureaux de poste ou points poste) réparties sur l'ensemble du territoire proposaient des services postaux. Le nombre total de points de service postal du prestataire du service universel diminue légèrement depuis 2010, mais satisfait encore aux conditions fixées par la législation postale et le 6e contrat de gestion entre bpost et l'État belge. De plus, le réseau de bpost comprend des points de service postal sans personnel (12 646 boîtes aux lettres rouges, ainsi que 179 « Cubees » (distributeurs automatiques de colis)) répartis sur l'ensemble de la Belgique.

### Évolution du volume de services express et de colis au total (en millions d'unités) et par habitant (en unités) par an

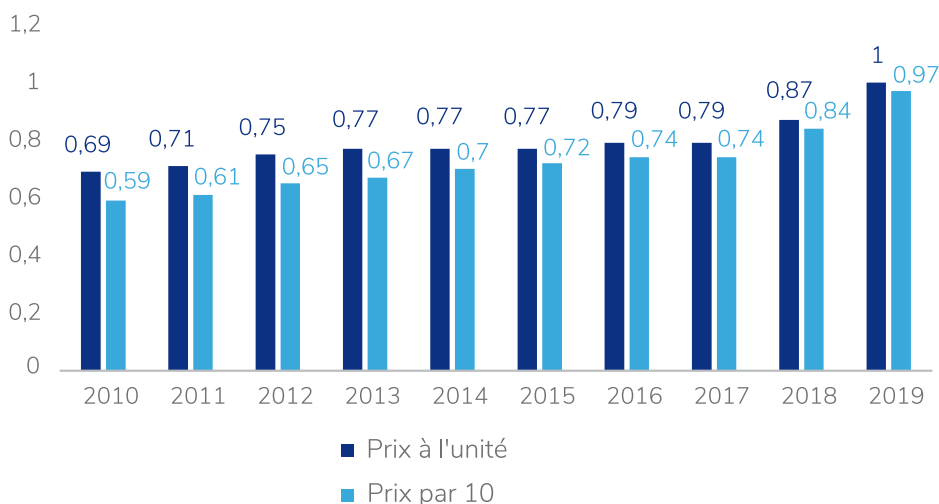


Les opérateurs alternatifs offrent également un réseau étendu de points d'accès, avec un total cumulé de 6 652 points. Depuis fin 2017, la localisation de tous les points d'accès de tous les opérateurs postaux (avec également la mention des heures d'ouverture, heures de levée, accessibilité, etc.) est facilement consultable sur le site Internet de l'IBPT ou via le site [www.pointpostal.be](http://www.pointpostal.be).

## PRIX DE LA LETTRE DOMESTIQUE STANDARD

En 2018, l'envoi d'une lettre en Belgique coûtait 0,87 € (0,84 €/pièce à l'achat de 10 timbres). Le prix unitaire a ainsi augmenté de 10,1 % par rapport à 2017, alors que l'inflation s'est élevée à 2,3% en 2018<sup>9</sup>. Pour 2019 également, l'on note une augmentation du prix unitaire de 14,9 %. Toutefois, l'IBPT a estimé que la nouvelle formule de Price Cap en vigueur depuis 2018 n'est pas adaptée pour garantir un contrôle efficace des principes d'abordabilité et d'orientation sur les coûts<sup>10</sup>.

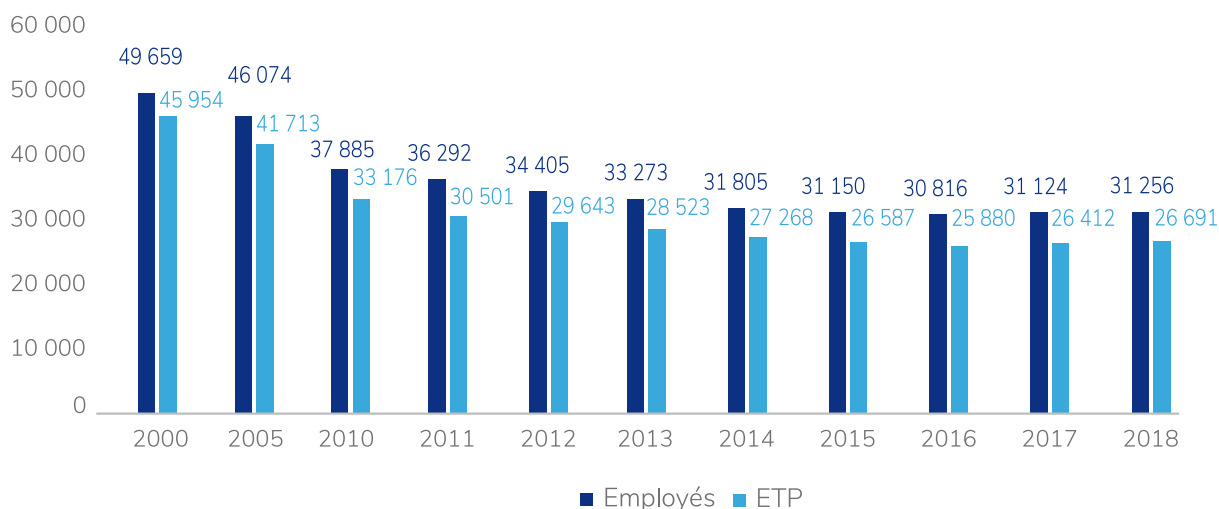
**Évolution du prix d'une lettre domestique standard (EUR)**  
(source bpost)



## EMPLOI

Le regain de dynamisme du secteur se traduit aussi dans l'emploi. Après des années de baisse, l'emploi au sein du secteur postal a augmenté pour la deuxième année consécutive (+0,4 %). En 2018, le secteur postal employait ainsi directement 31 256 salariés, ce qui représente encore tout de même une baisse de 17,5 % par rapport aux effectifs de 2010. Cette diminution est encore plus forte lorsqu'elle est exprimée en équivalents temps plein (ETP) : -19,5 % par rapport à 2010. Pourtant, les ETP ont également augmenté en 2018 (+1,1 %) par rapport à l'année précédente.

**Évolution du personnel (à chaque fois au 30 juin) au sein du secteur postal**  
(Source ONSS)

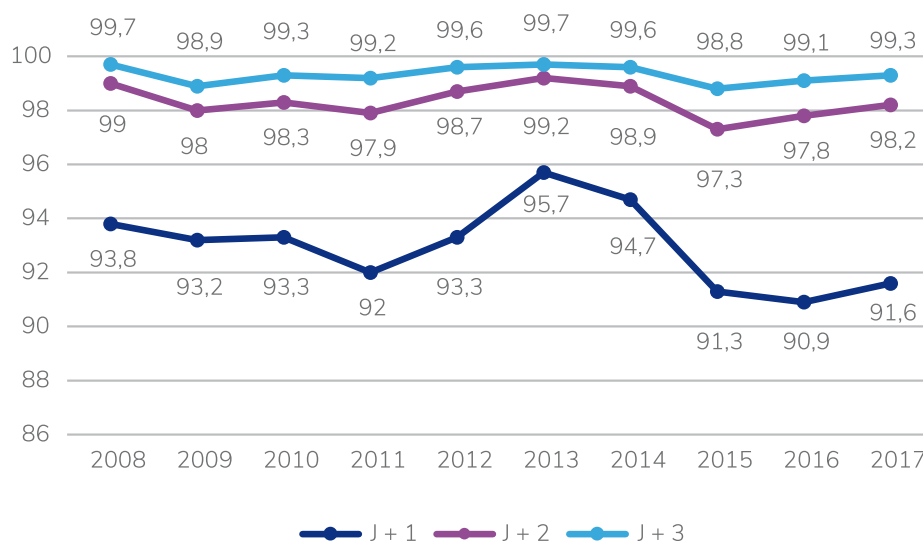


<sup>9</sup> BNB statbel.

<sup>10</sup> [Décision du 23 novembre 2018](#) ; voir également l'[avis du 19 octobre 2017](#) concernant le projet de loi relative aux services postaux.

**Les délais d'acheminement** sont mesurés à l'aide du système d'évaluation BELEX en faisant envoyer des courriers tests par une sélection d'expéditeurs. Ces envois tests sont représentatifs des flux postaux réels de bpost. Grâce à ces courriers, il est possible de calculer le nombre d'envois distribués à temps, à savoir déjà un jour après que le courrier est posté avant la dernière heure de levée.

### Pourcentage de courrier égrené prioritaire bpost distribué à temps (entre 2008 et 2017)



La qualité de la distribution du courrier égrené prioritaire se maintient sous la norme fixée par l'article 34, 2°, de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991. Pour le J + 1, bpost se trouve pour la troisième année consécutive sous la norme de qualité<sup>11</sup>, qui est passée en 2014 de 90 % à 93 %.

L'IBPT attend des efforts de la part de bpost afin de respecter les délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire.

11 Décision du Conseil de l'IBPT du 1<sup>er</sup> février 2019 concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2017



## 2 RAPPORT DES ACTIVITÉS MENÉES EN 2018

Le plan opérationnel met en oeuvre, année après année, le plan stratégique de l'IBPT ; le rapport annuel rend compte de cette exécution. Un tableau synoptique présentant les résultats des actions entreprises dans le cadre du plan opérationnel 2018 figure à l'annexe A du présent document.

Dans cette section, les actions sont évoquées de façon condensée, ainsi que les deux projets réalisés à la demande expresse du gouvernement : I° la rédaction d'un rapport sur l'impact d'un quatrième opérateur mobile et, II° la réalisation d'une étude concernant l'impact des normes de rayonnement bruxelloises sur le déploiement des réseaux mobiles.

**I°. Dans un courrier reçu le 15 juin 2018**, le vice-Premier ministre Alexander De Croo a demandé à l'IBPT d'établir un rapport dressant l'état des lieux en matière de bien-être des consommateurs sur le marché belge des télécommunications. Dans son rapport, l'IBPT propose au gouvernement deux options. Selon la première, il s'agirait de conserver le marché mobile belge avec trois acteurs. C'est un niveau de concurrence moindre qu'un marché à plus de trois acteurs, mais cela resterait un marché qualifiable de concurrentiel, sans possibilité d'intervention régulatoire. Selon la seconde option, un quatrième acteur ferait son entrée sur le marché mobile belge. Toutefois, l'étude de l'IBPT constate qu'il existe des rapports contradictoires portant sur le niveau d'investissement par opérateur – à la hausse ou à la baisse - à attendre en cas d'arrivée d'un nouvel entrant. Elle constate également que l'augmentation du nombre d'opérateurs mobiles n'est pas une tendance observée en Europe au cours des dernières années, que du contraire. Par ailleurs, le régulateur ne dispose pas de garantie quant à la durabilité d'un marché à quatre acteurs, différents cas de figure pouvant se produire.

Pour un marché comprenant quatre opérateurs possédant chacun leur réseau propre, il faut du spectre radioélectrique en suffisance. Le rapport de l'IBPT analyse donc également la possibilité technique d'attribuer du spectre dans les bandes existantes et nouvelles à un quatrième opérateur, ainsi que les effets possibles d'une telle attribution à court et à long terme. Grâce à une procédure de mise aux enchères, du spectre supplémentaire sera disponible, et, même avec un quatrième acteur, les nouvelles bandes mises à disposition augmenteront la quantité de spectre pour les acteurs existants. Pour conclure, l'IBPT souligne que la possibilité d'entrée pour un quatrième acteur n'est qu'une option qui doit finalement être laissée au choix du marché. Si, au final, aucun intérêt ne se

manifeste, les opérateurs existants conserveraient l'ensemble du spectre. Si un quatrième opérateur se lance puis décidait de se retirer, la concurrence accrue qu'il aura provoquée aura entre-temps joué son rôle.

**II°. Concernant les normes de rayonnement de la Région de Bruxelles-Capitale,** le vice-Premier ministre et ministre des Télécoms a prié l'IBPT de lui adresser ses recommandations concernant les modifications à apporter aux normes bruxelloises afin de pouvoir répondre aux futurs besoins du secteur des télécommunications ; un mois plus tard, la ministre de l'Environnement a demandé à l'IBPT de lui fournir un avis sur les normes de rayonnement bruxelloises existantes. L'IBPT a apporté une réponse à ces demandes dans son étude du 12 septembre 2018 concernant l'impact des normes de rayonnement bruxelloises sur le déploiement des réseaux mobiles. Dans ce document, l'IBPT s'est limité à déterminer les conditions nécessaires en matière de normes de rayonnement en vue du développement souhaité des réseaux mobiles de la cinquième génération (5G) avec pour but de garantir leur fonctionnement optimal. En Belgique, les normes de rayonnement varient d'une région à l'autre et les comparer n'a rien d'évident. Il est en revanche certain que les trois régions appliquent chacune des normes de rayonnement plus strictes que celles indiquées dans les recommandations de l'ICNIRP (Commission internationale pour la protection contre les rayonnements non ionisants) et de l'Union européenne. Se conformer à ces normes de rayonnement strictes se traduit pour les réseaux mobiles en une réduction de la flexibilité lors du déploiement du réseau, notamment en termes de localisation optimale des sites. De plus, les opérateurs doivent limiter la puissance rayonnée par leurs antennes, ce qui a un impact sur la couverture et affecte la qualité du service fourni aux utilisateurs. Les réseaux mobiles (2G, 3G, 4G) sont déjà saturés dans le cadre de la norme bruxelloise actuelle ; donc, plus les valeurs de la norme bruxelloise se rapprocheront de celles de la norme européenne, plus la capacité et la qualité des réseaux mobiles seront garanties.

**Le plan stratégique 2017-2019 a défini quatre axes stratégiques, dont le premier est la concurrence. Les actions rapportées ci-dessous visent d'une part à contribuer à promouvoir une concurrence durable et les investissements, et, d'autre part, à stimuler l'innovation.**

## AMÉLIORATION DE LA CONCURRENCE DURABLE ET DES INVESTISSEMENTS

### 1. Monitoring du marché des communications électroniques

L'IBPT a publié le 12 juin 2018 son rapport annuel sur l'évolution du marché des télécommunications. Élaboré sur la base des contributions des principaux acteurs sur ces marchés, le document rassemble des informations qui sont notamment utilisées dans le cadre de décisions adoptées par l'IBPT (tout particulièrement celles concernant les analyses de marchés). Les chiffres-clés mentionnés dans le présent document en sont également issus.

### 2. Publication d'un observatoire postal 2017

Disposer de données complètes et fiables concernant le marché postal permet de mieux le comprendre et de tenter d'en améliorer le développement. L'IBPT publie son observatoire du secteur postal dans le but de garantir le plus possible la transparence, d'accroître la connaissance du marché et de surveiller les tendances à la lumière d'un benchmarking européen. Les indicateurs concernant 2017 ont été publiés sous la forme d'une communication, adoptée le 23 novembre 2018.

### 3. Analyse de marché de l'accès de gros aux réseaux large bande et de la radiodiffusion

Le 29 juin 2018, la CRC (Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques) a adopté sa décision d'analyse de marché concernant les marchés des services Internet haut débit et des services de radiodiffusion.

Ce document conclut que Proximus, Telenet (SFR inclus), Brutélé et Nethys continuent de détenir une puissance significative sur les marchés de gros pertinents (c'est-à-dire la vente de services entre opérateurs) et que leurs réseaux - y compris la fibre optique dans le cas de Proximus - doivent rester ouverts aux opérateurs concurrents. Ce faisant, la CRC a souhaité amplifier une dynamique positive : les utilisateurs peuvent choisir entre davantage de

fournisseurs et les opérateurs sont incités à se faire concurrence en diminuant les prix, en augmentant la qualité de leurs services, et / ou en lançant de nouveaux services. La décision a également imposé des diminutions des tarifs de gros à partir d'août 2018, et amélioré les conditions d'accès de différentes manières (par exemple en accordant davantage de droits aux opérateurs alternatifs pour ce qui concerne les installations chez les clients). Enfin, la CRC a introduit la possibilité de différencier la régulation sur le plan géographique, en fonction des circonstances, afin d'arriver à un équilibre entre la promotion de la concurrence d'une part, et la stimulation des investissements, d'autre part. Les nouveaux réseaux déployés dans les zones blanches ou « grises » (c'est-à-dire des territoires ne disposant d'aucun réseau NGA ou bien d'un seul réseau NGA fournissant un débit d'au moins 30 Mbps) sont exemptés de régulation.

#### **4. Réexamen du marché de la fourniture en gros d'accès de haute qualité en position déterminée**

Le marché de la fourniture en gros d'accès de haute qualité en position déterminée (c'est-à-dire les lignes louées et les produits similaires) avait fait l'objet d'une décision de l'IBPT datée du 8 août 2013. Dans le cadre du réexamen de ce marché, l'IBPT s'est intéressé à la connexion des entreprises par fibre optique et aux évolutions technologiques intervenues depuis sa dernière analyse, tout en tenant compte des différences d'intensité de concurrence selon les zones géographiques. L'IBPT a interrogé les utilisateurs non résidentiels et les opérateurs alternatifs afin de mieux appréhender le fonctionnement du marché. Sur cette base, l'IBPT a rédigé un projet de décision, qui sera soumis à consultation au printemps 2019.

#### **5. Clôture de l'analyse concernant l'accès et le départ d'appel pour la téléphonie fixe**

Le 27 décembre 2017 avait démarré une consultation à propos de l'accès de détail à la téléphonie fixe et de la collecte d'appel sur les réseaux fixes<sup>12</sup>. Dans sa décision du 7 décembre 2018, l'IBPT a décidé de ne plus imposer à Proximus de fournir des services de *Carrier Select* (CS) et *Carrier Preselect* (CPS)<sup>13</sup> à ses concurrents, en raison d'une forte baisse de

12 La collecte d'appel est un service de gros qui permet à une entreprise qui exploite un numéro non géographique (p.ex. un 0900) de recevoir des appels provenant de l'ensemble des utilisateurs, quel que soit l'opérateur dont ceux-ci sont clients.

13 Ces services permettaient aux utilisateurs de choisir leur opérateur, soit appel par appel (CS), soit de façon automatique (CPS).

l'importance<sup>14</sup> de ces services sur le marché. L'IBPT a également décidé de déréguler le marché de gros de la collecte d'appel, qui se caractérise aujourd'hui par une concurrence accrue : pour avoir accès à des services à valeur ajoutée (informations, jeux...), les utilisateurs ont de plus en plus recours à des services (payants ou gratuits) sur Internet (via une application ou un service de conversation en ligne) ou à leur téléphone mobile. L'IBPT a donc supprimé les obligations existantes incombant à Proximus sur ce marché. Pour rappel, aucun de ces deux marchés n'est encore repris dans la recommandation de la Commission européenne sur les marchés pertinents à réguler.

#### **6. Clôture de l'analyse de marché de la terminaison fixe (« FTR »)**

Un opérateur dispose de facto d'une position monopolistique sur la terminaison d'appel vers ses propres numéros, du fait qu'il est le seul à pouvoir terminer un appel vers ces numéros. C'est la raison pour laquelle l'IBPT a adopté une décision qui fixe les tarifs de terminaison d'appel vers les numéros fixes (FTR, *Fixed Termination Rates*). Il s'agit des tarifs de gros qu'un opérateur de téléphonie fixe facture à d'autres opérateurs (fixes, mobiles, étrangers) lorsque ces derniers font aboutir un appel téléphonique qui part de leur réseau fixe. Ces tarifs sont régulés par l'IBPT afin d'éviter que les opérateurs ne pratiquent des tarifs excessifs, ce qui pourrait entraîner une hausse des tarifs pour les utilisateurs finals. L'IBPT a analysé le marché et a adopté sa décision finale le 20 novembre 2018 : la principale obligation consiste en l'imposition d'un tarif FTR inférieur<sup>15</sup> à celui de l'analyse de marché précédente et d'une obligation d'accès sur la base de l'interconnexion IP pour tous les opérateurs PSM. De plus, Proximus doit publier une offre de référence approuvée par l'IBPT pour la fourniture de la terminaison d'appel fixe sur son réseau sur la base d'une nouvelle technologie : l'interconnexion IP.

14 En 2018, ces services CS et CPS concernaient moins 3 % du total des lignes téléphoniques fixes ; la demande des utilisateurs de pouvoir séparer l'accès et les appels n'est plus que très limitée.

15 Les tarifs de terminaison d'appel sont, conformément à la recommandation européenne, définis au niveau des coûts strictement associés à la fourniture du service de terminaison d'appel pour un opérateur fixe efficace en Belgique. L'IBPT utilise à cet effet un modèle de coûts LRIC pur (méthodologie de coûts LRIC : Long Run Incremental Cost), calculant les coûts sur la base de futurs coûts différentiels à long terme.



## 7. Décision concernant les offres de référence des câblo-opérateurs

La décision de la CRC relative à l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle étant intervenue le 29 juin 2018, le timing des adaptations à apporter par les câblo-opérateurs à leurs offres de référence s'en est trouvé perturbé. En effet, les câblo-opérateurs disposaient d'un délai de six mois à partir de l'entrée en vigueur de la décision du 29 juin pour transmettre leurs propositions d'adaptations. Dès lors, la conclusion de ce projet interviendra courant 2019.

## 8. Détermination des One-Time Fees

Dans le cadre d'une offre de référence, les « One-Time Fees » désignent les redevances uniques dues par les opérateurs alternatifs en contrepartie d'opérations menées par un opérateur sur son réseau : par exemple des installations de lignes supplémentaires, des migrations ou des désactivations. Selon 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 « One-Time Fees » doivent être orientés sur les coûts. Ces redevances doivent être calculées pour les différentes infrastructures présentes en Belgique : le cuivre, le câble et la fibre optique. En ce qui concerne le cuivre, l'IBPT a reçu le rapport du consultant en septembre 2017 ; en ce qui concerne le câble et la fibre optique, l'IBPT a décidé de faire également appel à un consultant afin de développer un modèle de coûts pour ces réseaux.

## 9. Modèles de coûts câble et FTTH

Conformément à la décision du 29 juin 2018 concernant les marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, Proximus et les câblo-opérateurs Telenet, Brutélé et Nethys sont tenus de pratiquer, selon les cas, des prix orientés sur les coûts, ou des prix équitables<sup>16</sup> pour l'accès de gros à leurs réseaux. Ces obligations seront contrôlées au moyen d'un modèle de coûts reflétant les coûts d'un opérateur efficace et en tenant le plus grand compte de la méthode de calcul des coûts recommandée par la Commission européenne. En conséquence, le 13 décembre 2018, l'IBPT a lancé une consultation relative aux différents modèles de coûts (câble et fibre), afin de recevoir les réactions du secteur concernant la méthodologie et les valeurs utilisées dans le cadre de ces modèles de coûts. La décision finale devrait intervenir en 2019.

<sup>16</sup> Voir le point 3 (Analyse de marché de l'accès de gros aux réseaux large bande et de la radiodiffusion).

## 10. Détermination du coût moyen pondéré du capital (« WACC »)

Le coût moyen pondéré du capital (Weighted Average Cost of Capital : WACC) est une valeur cruciale car elle est utilisée pour le calcul des tarifs de gros dans le cadre de nombreuses décisions. La dernière décision prise à ce sujet par l'IBPT datant du 26 février 2015, une révision du WACC s'est avérée nécessaire. L'IBPT a sélectionné un consultant pour l'assister et, le 13 septembre 2018, l'IBPT a lancé une consultation nationale concernant son projet de décision. En 2019, l'IBPT présentera le projet de décision aux régulateurs médias et à l'Autorité belge de la concurrence, puis le notifiera à la Commission européenne avant de l'adopter définitivement.

## STIMULER L'INNOVATION

### 11. Rapport sur le contrôle en Belgique du règlement « Neutralité de l'internet »

Le 28 juin 2018, l'IBPT a publié son rapport annuel concernant la surveillance exercée du 1<sup>er</sup> mai 2017 au 30 avril 2018. On retiendra que :

- les pratiques de « zero rating<sup>17</sup> » ont été surveillées, sans qu'il apparaisse de raison d'intervenir ;
- à la fin de la période sur laquelle porte le rapport, l'IBPT a collecté des informations détaillées sur l'utilisation du DPI (« Deep Packet Inspection ») auprès des principaux opérateurs de réseau belges et maintiendra sa vigilance, étant donné l'entrée en vigueur du RGPD ;
- la neutralité de l'internet ne suscite que de rares plaintes, auxquelles l'IBPT a répondu conformément au cadre légal et aux lignes directrices de l'ORECE.

Aucun cas de blocage de services ou d'applications n'a été constaté en Belgique. Les volumes de données mobiles comprises dans les offres des fournisseurs d'accès sont en hausse, ce qui répond à la croissance du trafic de données mobiles et assure que les utilisateurs finals conservent une large possibilité de choix de services et d'applications, indépendamment des services et applications reprises dans les pratiques de « zero rating ».

<sup>17</sup> Le « zero rating » est le fait de ne pas facturer ou comptabiliser un service ou application dans le volume d'usage compté par l'opérateur.

## 12. Soutenir le marché de l'e-commerce dans une perspective postale

En janvier 2018, l'IBPT a publié un avis détaillant des pistes de réflexion concernant les actions possibles pour l'application des recommandations contenues dans l'étude<sup>18</sup> de KPMG relative au marché belge de la livraison de colis dans le cadre d'activités d'e-commerce. Une liste de dix résolutions referme le document.

Bien en amont de la livraison du produit commandé sur un site d'e-commerce, la fourniture de plus d'informations à l'utilisateur final, au détaillant en ligne et à l'opérateur postal permettra d'éviter d'éventuelles surprises ; en 2018, l'IBPT a entrepris de rassembler en vue de leur présentation sur son site les droits et devoirs de chacun de ces acteurs et les meilleures pratiques.

Enfin, le site Internet donnant un aperçu permettant à l'utilisateur de retrouver les points d'accès des différents prestataires de services postaux sur une seule carte a également fait l'objet de travaux ; ils sont détaillés ci-dessous au point 20 (Aperçu en ligne des points postaux).

**Le second axe stratégique est centré sur les utilisateurs. L'IBPT entend contribuer à leur information transparente et promouvoir l'inclusion sociale ; simultanément, l'IBPT oeuvre dans le but de leur assurer un environnement fiable.**

CONTRIBUER À L'INFORMATION  
TRANSPARENTE DES UTILISATEURS ET  
PROMOUVOIR L'INCLUSION SOCIALE

## 13. Comparaison tarifaire nationale des services de communications électroniques

Cette cinquième version de l'étude de comparaison nationale des prix reflète et traduit les changements observés sur le marché, ainsi que son évolution probable. Les consommateurs éprouvent encore trop souvent de l'amertume concernant le niveau élevé des tarifs des services de télécommunication en Belgique, principalement en comparaison avec les pays voisins. Toutefois, selon les cas, des possibilités d'économies substantielles peuvent exister, si l'on compare les prix pratiqués par les différents opérateurs. Sur la base des tarifs observés en octobre 2018, l'IBPT a comparé 20 profils de consommation, chaque service étant comparé tant individuellement que dans une offre groupée. Sur les 20 profils, l'IBPT a démontré qu'un consommateur avisé pouvait économiser en moyenne jusqu'à € 320 par an, quel que soit le profil. Les plus grandes opportunités d'économies concernent les offres groupées de type *triple play mobile*<sup>19</sup>.

## 14. Comparateur tarifaire des services de communications électroniques

Opérationnel depuis 2009, cet outil en ligne permet aux consommateurs de comparer les tarifs des opérateurs et d'identifier les offres qui correspondent le mieux à leur profil réel de consommation. En 2018, l'IBPT a procédé aux développements informatiques permettant au consommateur d'utiliser automatiquement ses données réelles de consommation, telles qu'elles sont enregistrées par son opérateur. D'autres développements importants sont à signaler, tels que la possibilité d'encoder des offres groupées de type familial (c'est-à-dire des packs comprenant plusieurs abonnements mobiles), la possibilité de comparer en parallèle jusqu'à 5 plans de son choix ou l'accessibilité du site à partir de différents types d'équipements (ordinateur,

18 Cette étude avait elle-même été publiée sur le [site de l'IBPT](#).

19 Offres groupées incluant l'Internet, la téléphonie mobile et la TV.



tablette, smartphone). Parallèlement, l'infrastructure informatique a été renouvelée. Fin 2018, les procédures de tests ont pu démarrer en interne ; elles ont ouvert la voie aux tests qui seront réalisés avec les opérateurs en 2019.

Sur la base des informations obtenues via le comparateur, le consommateur peut décider de changer d'opérateur, une action qui a été facilitée par l'introduction de la procédure *Easy Switch*<sup>20</sup>. Comme mentionné ci-dessus, la comparaison des tarifs peut permettre de réaliser des économies substantielles. On constate malheureusement qu'encore trop peu de personnes connaissent le comparateur de l'IBPT ; ceci constituera un point d'attention pour 2019.

## 15. Baromètre de qualité des services de communications électroniques

L'IBPT collecte les données traduisant la performance des principaux opérateurs sur différents points tels que 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. En comparant les valeurs de ces indicateurs, le consommateur peut se faire une idée de la qualité de service proposée. Les indicateurs ont été mis à jour début juillet 2018. L'IBPT travaillait en parallèle à la création d'un nouveau site Internet réunissant les différentes informations relatives aux réseaux (en termes de disponibilité en extérieur et en intérieur, de couverture géographique, et de mesure de qualité). [Ce site](#) a été lancé début 2019.

## 16. Contrôle du respect des articles 122 et 123 de la LCE

En 2014, l'IBPT avait évalué le respect par les opérateurs des articles 122 et 123 de la LCE en matière de traitement des données de localisation et de trafic. L'année suivante, l'IBPT avait sensibilisé quelques opérateurs sur certaines de leurs pratiques, contraires à ces deux dispositions. Un nouveau contrôle du respect des obligations prescrites par les articles 122 et 123 de la LCE a été entamé en 2017, avec l'examen des conditions générales des opérateurs ; il s'est poursuivi et conclu en 2018. L'IBPT analysera les évolutions éventuelles en 2019.

20 Celle-ci repose sur un identifiant unique qui doit obligatoirement figurer sur les factures.

## 17. Enquête sur la perception du fonctionnement du marché des communications électroniques

Le 6 septembre 2018, l'IBPT a publié les résultats de son enquête annuelle réalisée auprès de 1 214 consommateurs âgés de 15 à 74 ans. L'utilisation de certains nouveaux services de télécommunications est en augmentation rapide ces dernières années, comme l'utilisation de l'internet mobile (qui est passé de 51 % en 2016 à 67 % en 2018). L'envoi de messages par le biais d'applications<sup>21</sup> a été adopté cette année par 85 % des consommateurs, contre 68 % en 2016. Skype et FaceTime sont les applications les plus utilisées pour passer des appels par Internet (respectivement 17 % et 14 %) ; Facebook Messenger et WhatsApp sont à peine utilisés pour téléphoner (respectivement 2 % et 3 %). En 2018, 28 % des répondants regardent la télévision par Internet. Sur le plan de la satisfaction, les consommateurs sont en général moyennement satisfaits des tarifs des différents services (offres groupées, téléphonie fixe, téléphonie mobile, Internet) de leur opérateur. La prestation de services, le respect des droits des consommateurs, les informations fournies par les opérateurs et la fiabilité de la facturation reçoivent un score un peu supérieur.

## 18. Contrôle du service universel

L'IBPT a adopté le 18 décembre son rapport relatif au monitoring du service universel dans le domaine des télécommunications en 2018. Une seule obligation de service universel est en vigueur à l'heure actuelle. Il s'agit de la composante « tarifs sociaux », qui, sous certaines conditions, permet aux utilisateurs de bénéficier de tarifs sociaux spécifiques pour la téléphonie fixe et l'Internet. Toutefois, l'IBPT contrôle également l'impact de la suppression de l'obligation de service universel en matière de téléphones publics, d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques sur les utilisateurs finals. Il contrôle également la disponibilité d'un accès à Internet fonctionnel et suit l'évolution du niveau du prix et de la qualité de service. L'IBPT a conclu que la levée des obligations de service universel concernant les postes téléphoniques payants publics, les annuaires universels et les services de renseignements n'a pas eu d'influence négative sur le niveau de protection dont bénéficient les utilisateurs finals dans le cadre du service universel, notamment compte tenu des alternatives disponibles sur le marché.

21 Par exemple Facebook Messenger, WhatsApp ou Skype.

## 19. Réforme des tarifs sociaux

L'IBPT est chargé de vérifier que les clients qui demandent le tarif social à leur opérateur remplissent bien les conditions légales qui permettent de l'obtenir. L'article 22 de l'annexe à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques détaille ces conditions. Le contenu et le financement des tarifs sociaux étant susceptibles d'être réformés, l'IBPT a entrepris des démarches auprès des interlocuteurs concernés afin d'être en mesure de formuler des propositions concrètes de modification de la loi. Cependant, l'initiative législative et réglementaire est une compétence parlementaire et royale et, en conséquence, l'IBPT ne peut, seul, enclencher une procédure de ce genre. L'IBPT tient son expertise technique à disposition. On épinglera un chiffre recueilli par l'enquête sur la perception du fonctionnement du marché : 33 % des répondants dans le groupe de revenus les plus bas indiquent ne pas savoir ce qu'est un tarif social.

## 20. Aperçu en ligne des points postaux

Le site Internet [www.pointpostal.be](http://www.pointpostal.be) fournit au grand public un aperçu du large réseau belge de points postaux et du point le plus proche en particulier. En 2018, l'IBPT a voulu vérifier si cet instrument était suffisamment performant et déterminer les optimisations dont il faudrait le doter. Une nouvelle version du site entrera en fonction début 2019 et fournira de nouvelles fonctionnalités.

## 21. Révision de la réglementation secondaire à la lumière de la nouvelle loi postale et des évolutions dans le secteur

La révision de la réglementation secondaire est rendue formellement nécessaire par l'adoption de la nouvelle loi postale promulguée le 26 janvier 2018 et publiée le 9 février ; les évolutions technologiques et les changements dans les usages constituent également d'excellents motifs. En 2018, l'IBPT a poursuivi son travail d'examen critique de la réglementation secondaire actuelle en vue de l'adoption d'arrêtés d'exécution de la loi postale. Des projets d'arrêtés relatifs (i) aux services postaux et (ii) aux boîtes à lettres et à colis des particuliers sont actuellement en préparation. Par ailleurs, l'arrêté royal relatif au calcul du coût net des obligations de service universel du prestataire du service postal universel et fixant les modalités relatives au paiement de l'intervention de l'État a été adopté sur l'avis de l'IBPT le 20 décembre

2018. Il a été publié au Moniteur belge le 31 décembre 2018 et est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2019. Ce texte vise à développer une méthodologie correcte pour le calcul du coût net et pour la vérification de ce calcul, en tenant compte de la directive postale et des bonnes pratiques de la Commission européenne dans cette matière.

## 22. Enquête de satisfaction de la clientèle de bpost

Pour les années 2016 et 2017, l'IBPT a contrôlé les résultats de l'enquête annuelle de satisfaction de la clientèle de bpost, ainsi que le plan d'action établi par l'opérateur dans le but d'améliorer les points susceptibles de l'être. Deux avis ont été formulés par l'IBPT dans ce contexte en 2018<sup>22</sup> <sup>23</sup>. Chacun de ces avis se fonde sur différents documents : des présentations données par bpost, le rapport contenant les mesures de la satisfaction, l'analyse des résultats du plan d'amélioration de l'exercice précédent et le plan d'amélioration prévu pour l'exercice suivant. L'IBPT constate que l'approche développée par bpost en 2012 pour améliorer la qualité de son travail a conduit à des améliorations. Les résultats de la mesure de la satisfaction générale de la clientèle restent stables et les temps d'attente aux guichets dans les bureaux de poste se sont améliorés. En 2017, le taux de satisfaction concernant les colis est de 94 % pour les particuliers et de 95 % pour les entreprises en ce qui concerne les colis domestiques. Le taux de satisfaction pour l'envoi de colis à l'étranger est de 86 % pour les particuliers et de 89 % pour les entreprises.

## 23. Contrôle de la mesure de la satisfaction de la clientèle de bpost

Dans le cadre de sa mission de contrôle concernant le contrat de gestion entre l'État et bpost, l'IBPT a organisé en 2018 un contrôle de la méthodologie utilisée par bpost pour la mesure de la satisfaction de sa clientèle. Les constatations du contrôle ont été subdivisées en trois niveaux de priorité : élevé, moyen et faible. Suite aux 13 questions contrôlées par l'étude, 8 recommandations ont été formulées (dont 3 avec une priorité élevée et 5 avec une priorité moyenne). À partir du rapportage concernant l'année 2018, l'enquête de satisfaction de la clientèle sera adaptée,

22 Avis du Conseil de l'IBPT du 16 avril 2018 concernant le plan d'amélioration 2016 et le plan d'action 2017 suite à l'enquête de satisfaction de la clientèle 2016

23 Avis du Conseil de l'IBPT du 17 décembre 2018 concernant le plan d'amélioration 2017 et le plan d'action 2018 de bpost suite à l'enquête de satisfaction de la clientèle 2017



notamment en ce qui concerne la satisfaction vis-à-vis de la rapidité du service au guichet, la répartition des résultats pour les clients résidentiels et les petites entreprises, la définition de clients satisfaits, le traitement des plaintes et le service clientèle, le traitement des données qualitatives externes, un contrôle de la qualité interne supplémentaire chez bpost et la fiabilité des échantillons.

L'IBPT a demandé un plan d'action détaillé à bpost concernant les mesures correctrices que prendra l'entreprise concernant les questions en suspens. L'IBPT suivra le plan d'action de près en 2019, de manière à ce que bpost entreprenne les actions nécessaires. Si nécessaire, l'IBPT effectuera un contrôle de suivi dans le courant de 2019 pour vérifier si les questions en suspens ont été correctement résolues.

#### **24. « Compliance audit » relatif aux instruments de mesure pour la fixation des délais d'envoi**

Le cinquième contrat de gestion et la législation secondaire stipulaient que le respect des délais d'acheminement devait être mesuré, sous le contrôle de l'IBPT, selon les normes européennes CEN EN 13850:2012<sup>24</sup> pour les envois prioritaires, d'une part, et CEN EN 14508:2003+A1:2007<sup>25</sup> pour les envois non prioritaires, d'autre part. Entre juin et novembre 2018, un audit a vérifié la conformité des systèmes de mesure de bpost aux dispositions de ces normes. L'audit<sup>26</sup> a conclu que certains points des processus de bpost ne correspondaient pas complètement aux exigences définies dans les normes européennes ou le protocole conclu entre bpost et l'IBPT concernant les envois recommandés égrenés intérieurs et les colis égrenés en service intérieur. Il s'agit par exemple des points en suspens suivants : une formalisation insuffisante du projet statistique, une formalisation insuffisante de la validation des données effectuée, des exigences en matière de charge de travail du panel non respectées ou encore une augmentation du risque d'identification du panéliste. En conséquence, bpost a été priée d'établir un plan d'action à court terme pour adopter des mesures de correction des défauts constatés.

24 Services postaux - Qualité de service - Mesure du délai d'acheminement des services de bout en bout pour le courrier prioritaire égrené et de première classe.

25 Services postaux - Qualité de service - Mesure de la qualité de service de bout en bout pour le courrier égrené non prioritaire et de seconde classe.

26 Les résultats ont été publiés dans une communication de l'IBPT adoptée le 8 janvier 2019.

#### **25. Contrôle des prix des produits appartenant au service universel postal**

Dans sa décision du 21 mars 2017 concernant l'analyse de la proposition tarifaire de bpost des tarifs pleins à la pièce pour l'année 2017, l'IBPT avait refusé l'augmentation tarifaire prévue par l'opérateur au motif que les tarifs en question ne respectaient pas l'obligation légale d'orientation sur les coûts, ce qui est contraire au cadre légal postal européen et belge pour les services postaux universels. C'est sous le régime de la nouvelle loi postale entrée en vigueur le 10 février 2018 que bpost a annoncé une augmentation tarifaire de 7,32 % en moyenne, en date du 1<sup>er</sup> mars 2018. La nouvelle loi postale prévoit que les principes d'orientation sur les coûts et d'abordabilité soient vérifiés ensemble via une nouvelle formule de *price cap*. L'IBPT a dû approuver ces augmentations, mais en formulant de sérieuses réserves quant à l'efficacité de cette formule de *price cap* (risque d'atteinte au principe de l'orientation sur les coûts et doute quant à sa capacité à vérifier l'abordabilité des tarifs). Le 23 novembre 2018, l'IBPT a été amené à approuver les hausses tarifaires sollicitées par bpost pour application à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2019. L'IBPT conserve une compétence générale pour vérifier ex post le respect de la réglementation postale en matière tarifaire.

Une licence avec entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2019 a été octroyée à bpost le 14 décembre 2018. Il est à noter qu'en application de l'article 29 de la loi postale, bpost était réputée disposer d'une licence jusqu'au 31 décembre 2018. L'IBPT a octroyé à bpost, à dater du 1<sup>er</sup> janvier 2019, une licence individuelle portant sur l'ensemble des services postaux d'envois de correspondance inclus dans le service universel qu'il a sollicités, à savoir la levée, le tri, le transport et la distribution de tout type d'envois de correspondance compris dans le service universel.

#### **26. Contrôle du respect du 6<sup>e</sup> contrat de gestion entre l'État et bpost**

L'IBPT est chargé par l'article 14, § 1<sup>er</sup>, 6<sup>o</sup>, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut de l'IBPT d'une mission générale de contrôle du respect du contrat de gestion entre l'État et bpost. Les tâches suivantes reprises dans le contrat de gestion doivent notamment être contrôlées : l'accessibilité et la continuité des points de service postal, les heures d'ouverture, les temps d'attente aux guichets, l'interaction avec les clients, etc. Des équipes de contrôleurs de l'IBPT ont effectué des vérifications sur le terrain dans 134 bureaux de

poste et 137 points poste. Les résultats enregistrés lors de ces campagnes menées au mois de mai 2018 ont ensuite été analysés et consignés dans un projet de communication, dont la version finale sera publiée en 2019.

## 27. Contrôle du respect du cadre réglementaire postal

En application du cadre réglementaire postal, l'IBPT doit accomplir chaque année un certain nombre de missions, dont les principales sont le contrôle du respect par bpost des délais d'acheminement, la certification des comptes analytiques de bpost, le contrôle du respect des obligations des détenteurs<sup>27</sup> d'une licence autorisant les envois de correspondance et un rapport quant au respect des obligations des prestataires de services postaux. bpost et TBC-Post ont fourni à l'IBPT les informations lui permettant d'effectuer ces vérifications. En 2018, l'IBPT a rédigé son projet de décision<sup>28</sup> relative aux délais d'acheminement en 2017 ; ces trois dernières années ont enregistré les plus mauvais résultats de ces dix dernières années<sup>29</sup>. Le 30 novembre, l'IBPT a adopté la décision concernant la déclaration de conformité du système de comptabilisation des coûts de bpost pour 2015.

L'année 2018 a aussi été marquée par l'arrivée d'un troisième opérateur sur le marché des envois de correspondance compris dans le service universel (en plus de bpost et de TBC-Post). Une licence postale a en effet été attribuée à Glejor BVBA le 20 décembre 2018 pour la prestation de livraison d'envois de correspondance (non recommandés) dans les villes et communes suivantes : Dilsen, Dilsen-Stokkem, Stokkem, Elen, Lanklaar, Rotem et As.

## 28. Actualisation des interfaces radio en application des exigences de la directive 2014/53 (Radio Equipment Directive - RED)

Les interfaces radio constituent des documents essentiels pour les opérateurs économiques, car elles les informent des normes techniques en vigueur. Conséquence directe du fait que l'univers des radiofréquences est en perpétuelle évolution, le travail sur les interfaces constitue une tâche qui ne connaîtra jamais de réel achèvement. En 2018, l'IBPT

a lancé plusieurs consultations publiques relatives aux interfaces B01 (9, 19, 35, 37 et 38), B04-15, B06-24, B07-04, B16-01 et B17 (04 et 05), à l'abrogation de l'interface radio B12-05, aux interfaces C01 (01 à 10), C02 (01 à 08), C03 (01 à 04), C04 (01 à 09) et C05 (01 et 02), aux interfaces I01-01, I01-02 et I01-03, à la modification des interfaces radio D03-01 et D03-02 et à l'abrogation de l'interface radio B01-24. Les décisions correspondantes ont ensuite été adoptées au cours de l'année 2018 : le 3 mai (en ce qui concerne les interfaces B), le 25 octobre (interfaces C) et le 20 novembre (interfaces I, D03 et B01-24).

Les interfaces radio pour les faisceaux hertziens numériques opérant dans les bandes de fréquences comprises entre 1 et 86 GHz (série d'interfaces radio E) ont été déterminées par la décision de l'IBPT du 30 juillet 2018.

27 Classés par date d'enregistrement : TBC-Post, bpost, Glejor BVBA.

28 La version finale du document a été adoptée le 1<sup>er</sup> février 2019. Des efforts supplémentaires de la part de bpost sont attendus afin de garantir la régularité et la fiabilité du service pendant toute l'année.

29 Voir la section des chiffres-clés du secteur postal ; le graphique montrant le pourcentage de courrier égrené prioritaire figure à la page 17.

### 29. Améliorer la transparence quant à la couverture des réseaux mobiles

Les cartes de couverture mobile indiquent qu'en moyenne 98 % du territoire possède une couverture de base en 4G. Par le passé, les cartes indiquaient la possibilité, en un point donné, de bénéficier des services de radiotéléphonie mobile (voix et SMS) ou celui de données, uniquement à l'extérieur des bâtiments. Pour remédier au fait qu'elles ne reflétaient qu'imparfaitement la couverture sur le terrain, l'IBPT a décidé de publier de nouvelles cartes, montrant plusieurs niveaux de couverture. Durant l'année 2018, en collaboration avec le secteur, l'IBPT a préparé cette évolution, notamment en affinant le choix des parcours de tests et en simplifiant la méthode de validation.

### 30. Améliorer la transparence quant à la qualité des réseaux mobiles

Les premières cartes de l'IBPT illustraient de manière binaire la disponibilité d'un signal (ou son absence) ; or, la qualité du service en un point donné est tributaire de nombreux paramètres<sup>30</sup> dont l'influence pouvait jeter le doute quant à l'exactitude des cartes. La publication de cartes qui illustrent trois niveaux de couverture (basique, bonne et très bonne) permet d'améliorer la fiabilité des informations cartographiées. La décision de développer et de lancer une application pour smartphone répond également à un besoin de confronter davantage les cartes avec la réalité du terrain. Les particuliers peuvent télécharger et installer cette application de nature participative ; celle-ci leur demande l'autorisation de procéder à des mesures, et les résultats sont ensuite transmis à l'IBPT afin de compléter et d'affiner ceux déjà disponibles. De plus, l'IBPT a toujours reconnu le fait que les informations relatives à la qualité de l'expérience du consommateur constituaient un complément nécessaire à l'information relative à la couverture. En conséquence, l'IBPT a mené une série de mesures sur routes : l'étude sur la qualité de l'expérience sur les réseaux mobiles réalisée en 2018 a permis de comparer les trois réseaux sur la base de 17 indicateurs, tels que la qualité de la voix, la qualité du streaming vidéo ou le temps de téléchargement d'une page Internet.

<sup>30</sup> La distance par rapport à l'antenne, la qualité du terminal mobile, la présence de perturbations, la charge du réseau lors de la connexion, le fait d'être à l'extérieur ou à l'intérieur d'un bâtiment, etc.

### 31. Projet pilote « zones blanches »

Depuis quelque temps déjà, la Belgique est en passe de satisfaire aux objectifs de l'agenda numérique européen 2020. Pour atteindre l'objectif de 100 % de couverture en 30 Mbps, la Belgique doit encore s'assurer que les citoyens de certaines communes en zones rurales puissent eux aussi bénéficier d'un accès à Internet à haut débit, d'ici 2020. Les cartes de couverture précises et l'application mobile permettent de délimiter l'ampleur des zones touchées par l'absence de haut débit. Afin de stimuler les investissements dans ces territoires moins bien desservis, une adaptation de la régulation a été mise en place. Des actions réduisant le coût de déploiement des réseaux sont également mises en oeuvre. En 2018, l'IBPT a apporté son expertise dans chaque requête qui lui est parvenue, avec pour ambition de contribuer à la disparition des zones où la connectivité est défaillante.

### 32. Inspection des infrastructures critiques des opérateurs

L'équipe d'inspection de l'IBPT effectue des contrôles en exécution de la loi du 1<sup>er</sup> juillet 2011 relative à la sécurité et à la protection des infrastructures critiques dans le secteur des communications électroniques. Début 2018, l'IBPT a publié un document ayant pour objectif d'assister les exploitants dans la préparation de leur plan de sécurité. De plus, chaque infrastructure critique désignée comme telle a fait l'objet d'une inspection pendant l'année. Divers aspects liés à la sécurité ont été évalués et des recommandations basées sur des rapports circonstanciés détaillant les constatations effectuées ont été communiquées aux opérateurs concernés. Ceux-ci en ont pris acte. Ce type d'inspection sera à nouveau réalisé en 2019, en parallèle avec le suivi des évaluations antérieures.

### 33. Notification par les opérateurs d'incidents de sécurité

L'IBPT est l'autorité compétente pour la surveillance de la sécurité du secteur des télécommunications. Dans sa décision du 1<sup>er</sup> avril 2014, l'IBPT avait déterminé les instructions de mise en oeuvre de l'obligation pour les opérateurs de notifier à l'IBPT toute atteinte à la sécurité ou perte d'intégrité ayant entraîné un impact significatif sur le fonctionnement des réseaux ou des services. L'IBPT avait ensuite revu ces seuils de notification dans une décision datée du 14 décembre 2017. Des notifications d'incidents selon les conditions de la décision de 2017 ont été communiquées par les opérateurs durant l'année 2018. Un suivi des incidents est systématiquement



effectué et il conduit, si nécessaire, à la formulation de recommandations. Ces activités seront également menées en 2019.

Signalons également que trois exercices ont été organisés en 2018 afin de mettre en place et d'améliorer les procédures de crise.

#### **34. Améliorer la qualité de la couverture des réseaux mobiles aux frontières**

Depuis 2017, l'IBPT et l'ILR (Institut Luxembourgeois de Régulation) collaborent afin d'atteindre une plus grande transparence quant à la couverture des réseaux d'accès mobile, l'identification des zones blanches dans les zones frontalières avec le Grand-Duché de Luxembourg et l'amélioration de l'accès à l'internet à large bande. En 2018, les problèmes de couverture dans la zone transfrontalière (qui s'étend sur quinze kilomètres de part et d'autre de la ligne de démarcation) ont été recensés ; pour les utilisateurs finals, les soucis ont pratiquement disparu depuis l'entrée en vigueur du règlement européen relatif à l'itinérance. L'IBPT et l'ILR adresseront leurs recommandations aux opérateurs concernés en 2019 ; s'ensuivront de nouvelles mesures et l'analyse des résultats qui seront enregistrés.

#### **35. Recherche et résolution de perturbations affectant le fonctionnement des réseaux des opérateurs mobiles et des radars météos**

Les agents de l'IBPT appartenant au service national du contrôle du spectre (NCS) ont pour spécialité d'intervenir afin de faire cesser toute perturbation radioélectrique préjudiciable (cf. page 40 et suivantes pour plus de détails). Les agents du NCS assurent une garde 24h sur 24 et 7 jours sur 7 afin de réagir immédiatement en cas de nécessité. Parmi les victimes régulières de tels incidents, on trouve, d'une part, les opérateurs de téléphonie mobile et, d'autre part, les radars de mesures météorologiques (lesquels sont au nombre de quatre en Belgique). La plupart du temps, l'utilisation d'appareils utilisant des fréquences de manière inappropriée (comme des téléphones DECT 6.0 ramenés des États-Unis) ou la présence de défauts dans le logiciel ou dans les composants d'appareils hertziens expliquent les nuisances signalées à l'IBPT. Parallèlement à la recherche et à la levée des perturbations, c'est toute l'année également que les agents de l'IBPT effectuent un important travail de sensibilisation auprès des revendeurs de matériel et des points de vente afin d'assurer le respect des prescriptions techniques du matériel commercialisé.

**Le troisième axe est voué aux ressources rares et à leur gestion optimale. Les fréquences radio et l'espace de numérotation conditionnent le déploiement de technologies et services. À cet égard, la régulation doit être un agent facilitateur et structurer les marchés.**

#### **36. Adaptation du plan de numérotation aux évolutions sur le long terme sur le marché**

Les plans de numérotation sont évalués en permanence et adaptés afin de stimuler l'innovation sur le marché des communications électroniques. En 2017, les réactions à la consultation concernant les aspects de numérotation des services eCall<sup>31</sup> et leur analyse par l'IBPT avaient servi de base à un projet de décision afin de modifier la décision M2M<sup>32</sup> en matière de numérotation pour pouvoir également utiliser la série 077 pour l'eCall et les applications « Connected Car », ainsi qu'à un projet d'arrêté ministériel autorisant l'utilisation extraterritoriale des ressources de numérotation E.212 et E.164 pour l'eCall et les applications M2M et les applications « Connected Car ». Une circulaire du 6 octobre 2017 avait ensuite été adoptée par le ministre compétent pour les télécommunications. La décision de l'IBPT du 10 janvier 2018 a déterminé le plan de numérotation en matière de communications IoT<sup>33</sup> et eCall. Ce processus a également conduit à l'arrêté ministériel du 29 mai 2018 autorisant une exception<sup>34</sup> pour l'eCall au principe contenu à l'article 8 de l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros.

31 L'eCall est une initiative européenne, comprise dans la directive « Systèmes de transport intelligents ». Chaque véhicule est équipé d'un système de sécurité automatique (via des détecteurs, entre autres) qui alerte les services d'urgence en cas d'accident. Au moment où les senseurs détectent une collision, le numéro d'urgence 112 est automatiquement appelé, certaines données sont envoyées et un canal vocal est ouvert avec un centre de réception des appels d'urgence. Une personne présente à bord du véhicule en détresse peut également établir une connexion manuelle avec un tel centre à l'aide d'un bouton spécial. Tous les nouveaux modèles automobiles devront être équipés de la technologie eCall à partir du 31 mars 2018 en vertu du règlement (UE) 2015/758 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2015.

32 M2M : Machine to Machine.

33 Par IoT (ou « Internet of Things »), il faut entendre un service de communication où les données sont transférées automatiquement entre les équipements ou les applications soit sans ou avec peu d'interaction humaine, soit dans le cadre d'une communication vocale entre une série limitée et préalablement définie de connexions.

34 L'utilisation extraterritoriale de numéros E.164 et E.212 et de ressources de numérotation supranationales de l'UIT pour l'eCall sur le territoire belge est autorisée. La série de numéros E.164 « 077 » a été choisie comme solution nationale pour les services IoT et eCall.

En outre, l'IBPT a accordé beaucoup d'attention à la lutte proactive contre la fraude et les abus dans le cadre desquels les numéros jouent un rôle. Ainsi, la concertation régulière avec le secteur à ce sujet a été poursuivie et des informations ont été échangées, ce qui a entraîné le blocage de certains numéros internationaux. L'IBPT a également organisé, en collaboration avec l'ECO<sup>35</sup>, le workshop international « *The Role of E.164 Numbers in International Fraud and Misuse of Electronic Communications Services* » dans le but d'accorder une plus grande priorité à ce thème au niveau européen.

**En ce qui concerne les services d'urgence**, en 2018, l'IBPT, dans le cadre de sa mission continue, a examiné les perturbations, routages erronés et autres incidents notifiés ou constatés dans le domaine des communications électroniques qui ont un impact sur le fonctionnement des services d'urgence, et a résolu ces problèmes ou fait mettre en oeuvre une solution le cas échéant. L'IBPT fait partie du groupe de pilotage fédéral belge pour l'introduction du système eCall paneuropéen en Belgique. Fort de son savoir-faire technique, l'IBPT a prodigué des conseils au sein de ce groupe concernant les questions relatives aux communications électroniques. L'IBPT a également suivi l'utilisation de l'« *Advanced Mobile Location* » (AML) utilisée au sein des réseaux mobiles depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2017. L'AML est une application utilisée sur les téléphones mobiles permettant d'améliorer la localisation des appels d'urgence mobiles.

L'expérience a montré depuis lors que cette application était appréciée des services d'urgence offrant de l'aide sur place, étant donné qu'elle leur permet d'intervenir plus rapidement en cas d'urgence. Auparavant, cette application fonctionnait uniquement sur les terminaux équipés du système d'exploitation Android, mais, en 2018, d'autres constructeurs ont permis l'installation de l'AML sur leurs appareils mobiles.

### **37. Publication d'une communication concernant l'introduction de la 5G**

La 5G se différencie de la 4G par les caractéristiques techniques suivantes : des connexions mobiles ultra-rapides avec un débit maximal (allant jusqu'à 20 Gbits/sec comme capacité de pointe et à 100 Mbits/sec pour chaque utilisateur), une latence (temps de réaction) rapide (1 ms) et un nombre très important d'objets connectés (jusqu'à 1 000 000 d'objets

par kilomètre carré). Ce sont donc des secteurs économiques et sociaux qu'il devient possible de numériser et d'interconnecter. L'IBPT a estimé que la Belgique devait être un précurseur en Europe et a fait le nécessaire pour la mise à disposition de la bande 3400-3800 MHz, étant entendu que les bandes 700 MHz, 1,5 GHz et 26 GHz sont également d'une importance stratégique. L'IBPT a fait le tour de la question dans sa communication, adoptée le 10 septembre 2018.

### **38. Refarming des bandes aéronautiques en 8,33 kHz**

La bande de fréquences entre 108 et 137 MHz est réservée à l'aéronautique pour les communications à courte et moyenne distance entre les pilotes et le personnel des stations au sol. Le règlement européen n°1079/2012 avait imposé des canaux espacés de 8,33 kHz à la place des 25 kHz actuels ; cette réduction d'espacement permettait ainsi de créer de nouvelles assignations de fréquences dans la bande allant de 117,975 à 137 MHz. La migration devra être finalisée pour le 1<sup>er</sup> janvier 2019. En 2018, l'IBPT a commencé par définir un nouveau modèle de licence, puis a entrepris de mettre à jour les données administratives de chacune des licences attribuées. Enfin, des actions de sensibilisation ont été menées en étroite collaboration avec la DGTA du SPF Mobilité et Transports afin que toutes les parties intéressées appliquent de manière correcte les dispositions en vigueur.

### **39. Préparation de la mise aux enchères des multibandes de fréquences**

L'IBPT a participé activement en 2018 aux discussions concernant le projet de loi portant modification de l'article 30 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, le projet d'arrêté royal concernant l'accès radioélectrique dans les bandes 900 MHz, 1800 MHz et 2 GHz et les projets d'arrêtés royaux concernant l'accès radioélectrique dans les bandes 700 MHz, 1400 MHz et 3600 MHz.

Les autorisations 2G et 3G de Proximus, Orange Belgium et Telenet Group sont valides jusqu'au 15 mars 2021. Les bandes de fréquences 2G (900 MHz et 1800 MHz) et 3G (2 GHz) ne sont donc plus attribuées à partir de cette date. Des droits d'utilisation doivent également être attribués pour les bandes 5G sur 700 MHz et 3600 MHz. L'IBPT était d'avis qu'une mise aux enchères devait être organisée en 2019. Ces arrêtés royaux et modifications législatives ont été approuvés par le gouvernement fédéral en juillet

35 European Communications Office : c'est le bureau permanent qui seconde la CEPT.

2018, mais les projets sont restés bloqués au niveau du comité de concertation.

Néanmoins, l'IBPT a tout fait en 2018 afin de préparer au mieux l'organisation de la mise aux enchères des licences pour les bandes de fréquences 2G et 3G, la bande 700 MHz, la bande L (1,5 GHz) et la bande 3400-3800 MHz. Sur la base d'un cahier des charges, un consultant a été désigné pour assurer le soutien technique et opérationnel de la procédure de mise aux enchères.

#### 40. Évaluation de la décision GSM-R

Le 30 juin 2015, l'IBPT avait adopté une décision concernant le réseau GSM-R garantissant la coexistence du réseau GSM-R<sup>36</sup> d'Infrabel et des réseaux mobiles publics : une liste de dispositions avaient été définies afin d'éviter les perturbations possibles entre les deux infrastructures. Ces dispositions devant demeurer en application jusqu'au 31 juillet 2019, l'IBPT a entamé l'évaluation de l'application de sa décision de 2015 dans l'optique de l'adoption d'une nouvelle décision à prendre en 2019. Une complication vient du fait que le RSPG a estimé que les États membres peuvent attribuer une bande d'extension jusqu'à 2 fois 3 MHz (873-876/918-921 MHz) au système GSM-R alors que les bandes de fréquences 874-876 MHz et 915-921 MHz sont candidates aux applications RFID<sup>37</sup> et pour l'Internet des objets. Toutefois, les sous-bandes 874,4-880 MHz et 919,4-925 MHz ont été réservées pour le successeur de GSM-R. Le dossier devra être conclu avant le délai fixé par l'IBPT lui-même dans sa décision de juin 2015.

**Le quatrième et dernier axe stratégique vise le fonctionnement de l'IBPT lui-même. Les objectifs sont d'assurer un environnement accessible en communiquant de manière transparente et accessible avec toutes les parties prenantes et de constituer un employeur attractif afin de cultiver les talents déjà présents et d'en attirer de nouveaux.**

#### ASSURER UN FONCTIONNEMENT ACCESSIBLE

#### 41. Renouveau du site Internet de l'IBPT

Le service Communication a poursuivi les travaux en vue de la rénovation de son site ; en 2018, ils se sont concentrés sur la question centrale de la définition de l'architecture de l'information. Les réponses apportées à cette question centrale déterminent grandement la navigabilité, l'ergonomie et la facilité d'utilisation d'un site. Une partie de ces réponses ont été apportées par des groupes d'utilisateurs qui ont ordonné selon leur propre logique les sujets abordés par le site. Parallèlement, plusieurs services de l'IBPT ont réexaminé les différents contenus qu'ils proposent selon la perspective des utilisateurs professionnels. Conçu pour apporter un maximum de réponses pratiques aux vraies questions de ses visiteurs, le site sera programmé et réalisé en 2019.

#### 42. Service radiomaritime et service radioaéronautique

Initialement, l'IBPT avait prévu d'améliorer la satisfaction des clients du service radiomaritime et du service radioaéronautique grâce à l'intégration de ces processus dans son projet de bureau numérique. En 2018, les ressources prévues à cet effet ont d'abord dû être réaffectées à la solution des problèmes rencontrés lors de l'intégration des processus du service Radioamateurs. D'importantes leçons ont été tirées de ces soucis et une nouvelle approche d'intégration des processus opérationnels a été définie ; l'intégration des processus du service radiomaritime et du service radioaéronautique va d'ailleurs en bénéficier.

Enfin, l'arrêté royal du 18 décembre 2009 relatif aux communications radioélectriques privées et aux droits d'utilisation des réseaux fixes et des réseaux à ressources partagées a été modernisé par l'arrêté royal du 14 décembre 2018 ; il a été tenu compte des changements les plus significatifs introduits par cette nouvelle version.

36 Le GSM-R est une variante du standard GSM développé spécifiquement pour les applications ferroviaires. Par sa décision du 17 juin 2009, l'IBPT a octroyé l'entière bande de fréquences 876-880 MHz et 921-925 MHz (soit 19 canaux GSM-R) à Infrabel.

37 Radio-Frequency Identification (identification à l'aide d'ondes radio).

### 43. Révision des examens radiomaritimes

L'IBPT a également souhaité revoir et moderniser les examens radiomaritimes, notamment via la révision du règlement d'examen ainsi que celle des questions des examens destinés à la navigation de plaisance, en plaçant un accent particulier sur les examens VHF et SRC<sup>38</sup>. En 2018, les travaux ont logiquement débuté par la consultation du secteur maritime et des centres de formation, lesquels ont participé activement aux travaux. Ensuite, sur la base des informations recueillies, les questions de l'examen SRC ont été révisées et actualisées. Fin 2018, le processus concernant les questions VHF était encore en cours.

### 44. Participation dans les organes de concertation nationale et internationale

Pour le compte-rendu des activités dans ce domaine, le lecteur est invité à se reporter aux pages 49 et suivantes où sont exposées les actions du service Relations internationales de l'IBPT.

### 45. Présidence de l'ERGP

Ainsi qu'il est rapporté aux pages 50 et suivantes, en 2018, l'IBPT a assumé la présidence de l'ERGP. La présidence de l'ERGP impulse la coordination de toutes les activités du groupe.

### 46. Fonctionnement du Comité consultatif pour les services postaux

L'IBPT assure le secrétariat du Comité consultatif pour les services postaux (CCSP). Celui-ci a pour objectif de représenter le secteur postal et d'émettre des avis, de sa propre initiative, à la demande du Ministre ou de l'IBPT ; le CCSP fait également office de plateforme d'information pour tous les intéressés au sein du secteur postal. Dans ce contexte, le Comité a rendu un avis sur le contrat de gestion pour le service universel et sur la réforme de la législation secondaire suivant la nouvelle loi postale entrée en vigueur en date du 26 janvier 2018.

## ÊTRE UN EMPLOYEUR ATTRACTIF

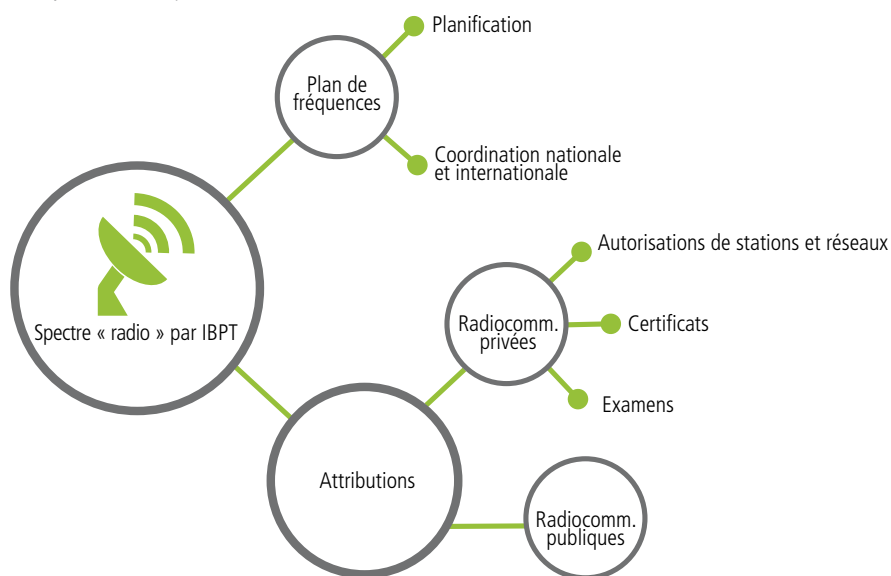
### 47. Plan opérationnel interne

L'IBPT s'efforce d'agir en permanence comme une organisation efficace et efficiente et de demeurer un employeur attractif. Un plan opérationnel interne est établi sur la base des projets visant l'amélioration du fonctionnement ; à l'image du plan opérationnel annuel, chaque projet fait l'objet d'une fiche décrivant le ou les objectifs poursuivis et d'un monitoring trimestriel.

<sup>38</sup> Short Range Certificate.

### 3.1. GESTION DU SPECTRE ÉLECTROMAGNÉTIQUE, LICENCES ET FRÉQUENCES

La gestion et le contrôle du spectre radioélectrique en Belgique relèvent de la compétence de l'IBPT. Ainsi, l'IBPT assigne les fréquences et délivre des licences pour les « utilisateurs radio », que ce soient des autorisations pour les radiocommunications privées ou des droits d'utilisation pour les radiocommunications publiques (c'est-à-dire pour les opérateurs).



Les attributions concernant les autorisations pour les radiocommunications privées se déclinent en trois pans d'activités qui portent sur les autorisations de stations et de réseaux, les certificats pour utiliser certaines stations et les examens d'aptitude à l'utilisation de certaines stations.

#### 3.1.1. La gestion des fréquences

Cette mission recouvre tant la gestion quotidienne des assignations et coordinations des fréquences que la politique à long terme en matière de plans de fréquences et de réajustements.

Les plus importantes réalisations de la cellule Gestion des fréquences au sein du service Attributions en 2018 sont les suivantes :

Nombre de dossiers traités pour les services mobiles (Accord HCM) - Nombre de coordinations	2018
Coordinations demandées par la Belgique	mobile : 222 fixe : 81
Coordinations entrantes demandées par la France	66
Coordinations entrantes demandées par les Pays-Bas	69
Coordinations entrantes demandées par l'Allemagne	56
Coordinations entrantes demandées par le Luxembourg	0
Coordinations entrantes demandées par le Royaume-Uni	49
<b>Total</b>	<b>543</b>



L'IBPT n'est pas responsable de la planification des fréquences des stations de radiodiffusion, mais sa cellule de Gestion des fréquences traite les demandes quotidiennes de coordination et se charge de l'application des accords internationaux (Stockholm 1961, Genève 1975, Genève 1984, Wiesbaden 1995, Chester 1997, Maastricht 2002) ainsi que de l'accord

LEGBAC<sup>39</sup> (compatibilité entre la radiodiffusion en FM et la navigation aérienne).

Cette cellule se charge également des coordinations de fréquences pour les liaisons par satellite (stations terriennes, réseaux de communication par satellite, etc.) et les faisceaux hertziens et de la correspondance avec le Bureau des radiocommunications de l'UIT.

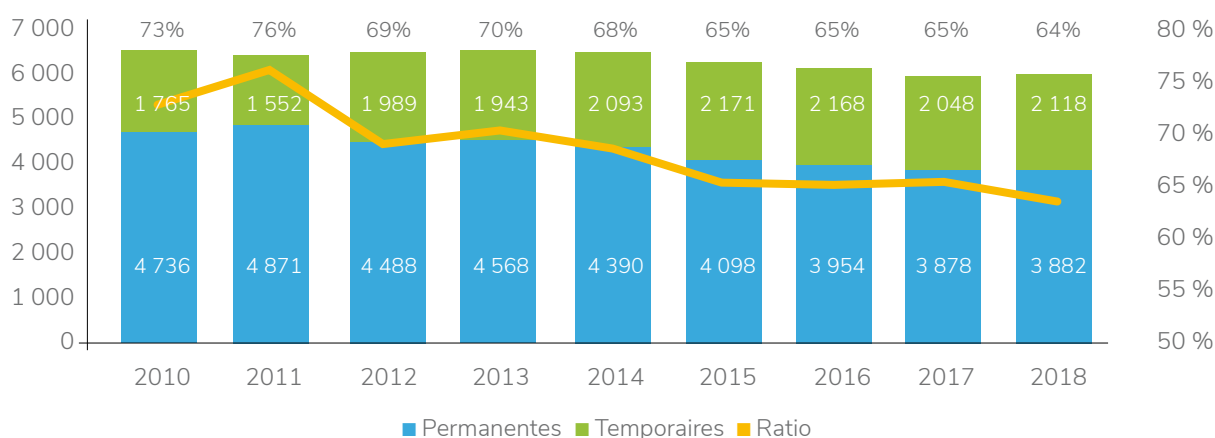
### 3.1.2. Autorisations pour les réseaux privés de radiocommunication et les stations individuelles

Le tableau suivant reprend le nombre total d'autorisations attribuées à la date du 31 décembre 2018 dans les différentes catégories de stations individuelles ou de réseaux privés de radiocommunications, telles qu'énumérées dans l'arrêté royal du 18 décembre 2009 relatif aux

communications radioélectriques privées et aux droits d'utilisation des réseaux fixes et des réseaux à ressources partagées, ainsi que les autorisations délivrées en application de l'arrêté royal du 16 avril 1998 relatif aux stations terriennes de satellites.

Nombre d'autorisations pour des réseaux privés de radiocommunications et des stations individuelles			
		Permanententes	Temporaires
1 <sup>re</sup> catégorie	Réseaux privés mobiles	3 167	2 208
2 <sup>e</sup> catégorie	Réseaux fixes (faisceaux hertziens)	126	6
3 <sup>e</sup> catégorie	Réseaux de radiocommunications mobiles établis par les instances publiques pour l'aide médicale et sociale	715	10
4 <sup>e</sup> catégorie	Brouilleurs installés dans les établissements pénitentiaires	1	0
6 <sup>e</sup> catégorie	Autres réseaux de radiocommunication (radars, démonstrations, tests...)	71	
7 <sup>e</sup> catégorie	Licences de détention générales Licences de détention individuelles	64 350	0 0
8 <sup>e</sup> catégorie A	Réseaux fixes mis en place par - les MNO - des opérateurs	3 4	0 0
8 <sup>e</sup> catégorie B	Réseaux à ressources partagées	17	0
Satellites	Réseaux satellites	73	

#### Évolution annuelle du nombre de dossiers de réseaux privés mobiles (1<sup>re</sup> et 3<sup>e</sup> catégories)



39 LEGBAC : Limited Exploratory Group on Broadcasting to Aeronautic Compatibility.

Deux tendances antagonistes neutralisent l'évolution du nombre de dossiers concernant les réseaux mobiles de radiocommunications privées. D'une part, nous observons l'érosion des dossiers permanents, qui peut s'expliquer par le recours aux réseaux

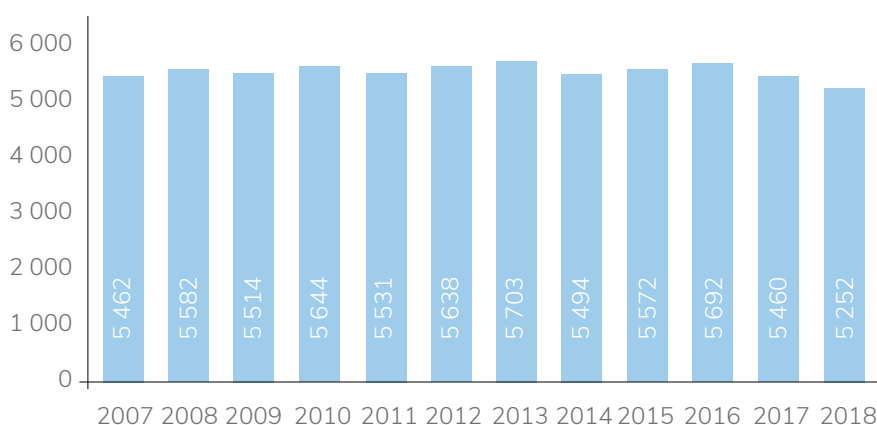
cellulaires ou aux systèmes DECT<sup>40</sup> qui ne sont pas soumis à licence. D'autre part, la convivialité de la solution « push-to-talk » a pour effet d'augmenter le nombre de dossiers temporaires.

### 3.1.3. Radioamateurs (5<sup>e</sup> catégorie)

Pour les radioamateurs, l'année 2018 fut marquée par une diminution de 5 % du nombre d'autorisations de stations. Ceci reflète l'anticipation du certificat d'opérateur pour les radioamateurs<sup>41</sup>, introduit au 1<sup>er</sup> janvier 2019 par une nouvelle version de l'arrêté royal du 18 décembre 2009.

Afin de renforcer la qualité de l'ensemble des services et de tenir compte des défis futurs, la modernisation des outils informatiques entamée en 2017 a été finalisée en 2018 au sein du service.

Autorisations de 5<sup>e</sup> catégorie



### 3.1.4. Autres autorisations (de tests)

Des autorisations pour effectuer des tests de la 5G ont été délivrées à Huawei et à Telenet.

Les opérateurs peuvent également effectuer des tests dans les bandes de fréquences qui leur sont assignées sans devoir demander une autorisation spécifique à l'IBPT.

### 3.1.5. Licences maritimes

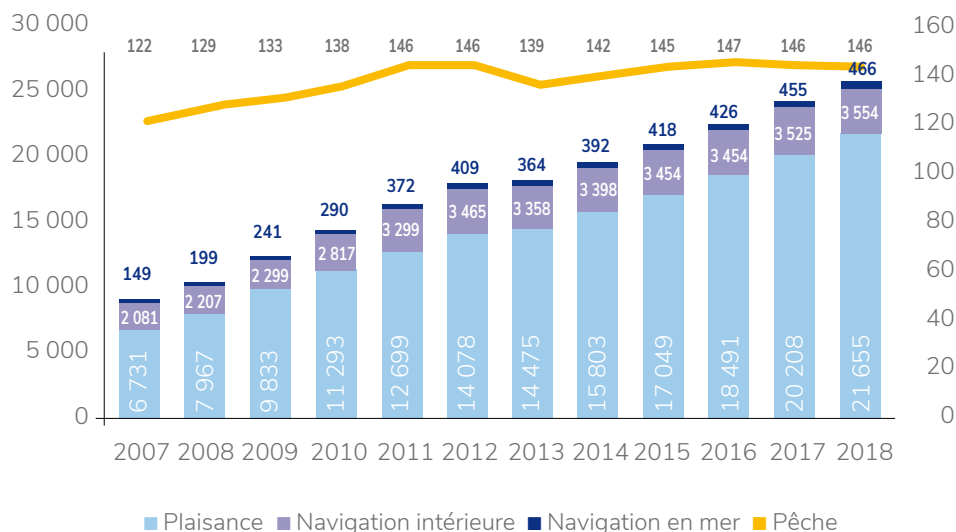
En 2018, le nombre total de licences de station de navire était de 25 821, réparti entre 21 665 bateaux de plaisance (84 %), 3 554 bateaux commerciaux de navigation intérieure (14 %), 466 navires de haute

mer (2 %) et 146 bateaux de pêche (< 1 %). Les stations fixes (c'est-à-dire les stations côtières) sont, quant à elles, assimilées à la 1<sup>re</sup> ou à la 3<sup>e</sup> catégorie.

40 Digital Enhanced Cordless Telephone.

41 Pour utiliser une station, il fallait auparavant une licence à son nom pour cette station. Par exemple, les membres d'une même famille vivant sous le même toit devaient tous disposer d'une licence pour la même station. À partir de l'instauration du certificat, chaque membre de cette famille devra disposer de son certificat personnel d'opérateur, et seul l'un d'entre eux devra obtenir une licence pour la station.

## Évolution annuelle du nombre de licences radiomaritimes



L'augmentation continue du nombre de navires reste principalement due au nombre croissant de personnes de nationalité étrangère qui optent pour le pavillon belge pour leur navire de plaisance. De plus,

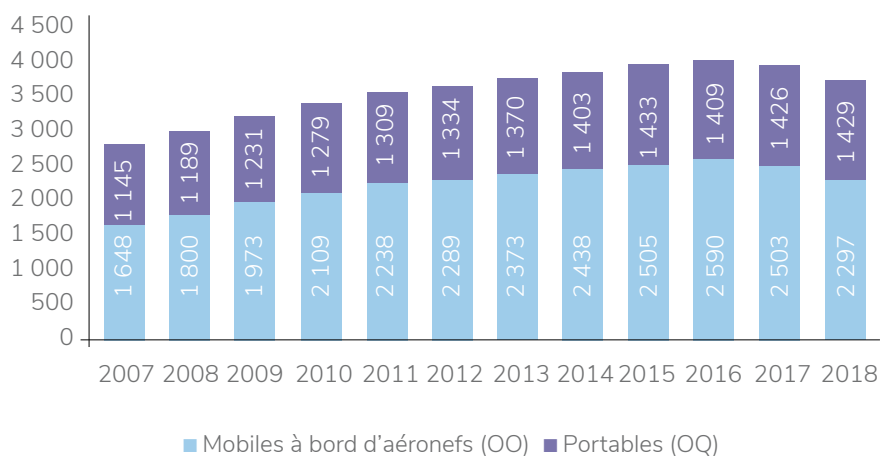
étant donné le fait que ces licences ne font pas l'objet d'une redevance annuelle, peu de titulaires informent l'IBPT de la cessation de leur activité.

### 3.1.6. Licences aéronautiques

L'IBPT gère 3 726 licences pour des stations fonctionnant sur les fréquences réservées à la navigation aérienne, 2 297 pour des installations à bord d'aéronefs (62 %) et 1 429 pour des stations portatives (38 %). Les stations fixes sont, quant à elles, assimilées à la 1<sup>re</sup> ou à la 3<sup>e</sup> catégorie.

Entamé en 2017, le refarming des bandes aéronautiques s'est poursuivi en 2018. Cette opération résulte de l'article 4.5 du règlement d'exécution (UE) N° 1 079/2012 de la Commission du 16 novembre 2012, qui impose des canaux en 8,33 kHz à la place des canaux actuels en 25 kHz. La diminution du nombre de licences s'explique également par un travail de vérification en vue d'annuler les licences pour les aéronefs dont l'immatriculation a été radiée.

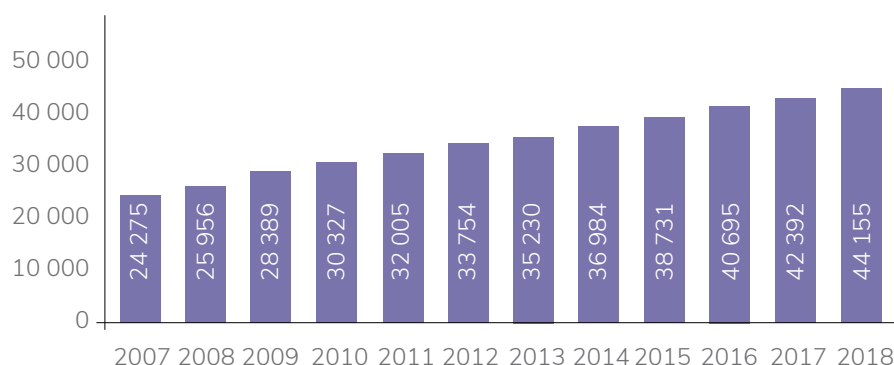
## Évolution annuelle du nombre de licences radioaéronautiques



### 3.1.7. Certificats radiomaritimes

En 2018, 44 155 personnes (+ 1 763) détiennent un certificat pour l'utilisation d'une station à bord de navires.

Évolution annuelle du nombre de certificats radiomaritimes



### 3.1.8. Certificats radio-aéronautique

Ce sont 8 381 personnes qui possèdent désormais un certificat pour l'utilisation d'une station d'aéronef, dont 277 nouveaux qui ont été délivrés en 2018 par l'IBPT sur la base d'examens organisés par le SPF Mobilité et Transports ou la Force aérienne belge.

Évolution annuelle du nombre de certificats radioaéronautiques

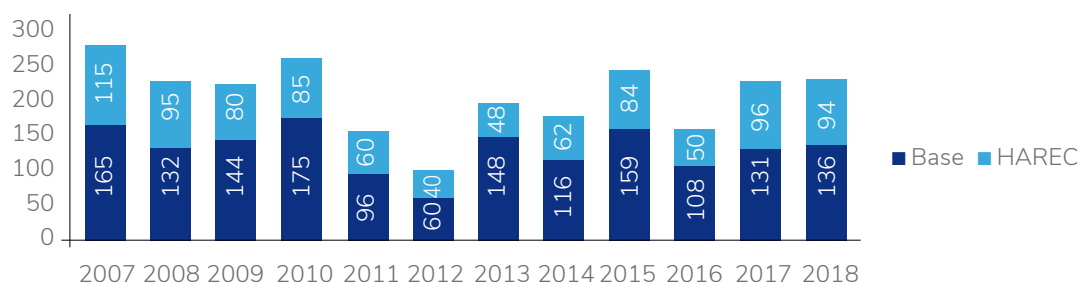


### 3.1.9. Examens pour radioamateurs

L'obtention du certificat HAREC (« *Harmonised Amateur Radio Examination Certificate* ») exige une connaissance avancée de la technique radio : 96 candidats se sont présentés à l'examen et 50 % d'entre

eux l'ont réussi. Comme la matière de l'examen est uniformisée au niveau européen, le certificat HAREC est reconnu dans 47 pays, ce qui permet à son titulaire (moyennant formalités) d'exercer son hobby dans les pays signataires de cet accord.

Évolution annuelle du nombre de certificats radioaéronautiques



Le certificat de base est relativement limité par rapport au certificat HAREC, tant du point de vue des fréquences que des puissances autorisées, mais

l'examen est plus accessible : 71 % des 136 candidats l'ont d'ailleurs réussi.

### 3.1.10. Examens radiomaritimes

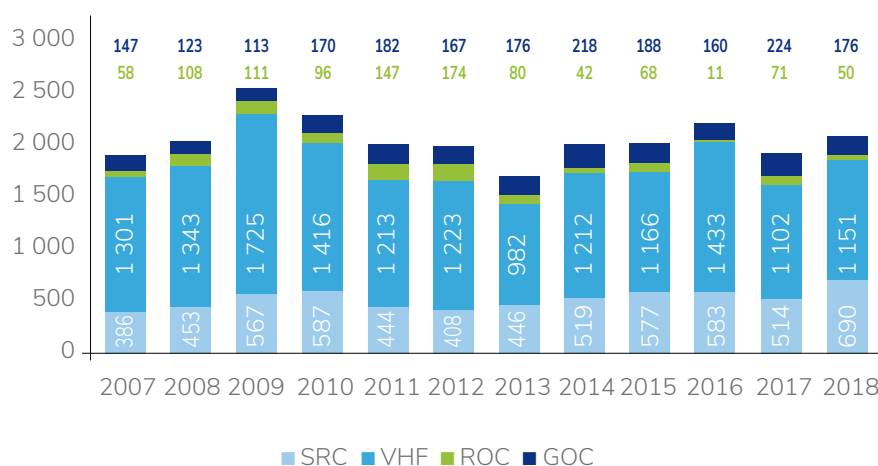
En 2018, plus de 2 050 candidats ont participé aux examens radiomaritimes organisés par l'IBPT.

Épreuve	Participants	Taux de réussite
Examen VHF	1 151	89 %
Examen SRC	690	84 %
Examen ROC	50	72 %
Examen GOC	176	69 %

L'examen VHF convient pour la navigation intérieure, contrairement à l'examen SRC (GMDSS<sup>42</sup> limité), qui convient pour la navigation de plaisance en mer, ou

aux examens ROC<sup>43</sup> ou GOC<sup>44</sup>, qui sont principalement destinés aux professionnels de la mer.

#### Évolution annuelle de la participation aux examens radiomaritimes



La diminution du nombre de candidats à l'examen VHF et l'augmentation de ceux à l'examen SRC s'expliquent par le souhait croissant des plaisanciers en mer de s'équiper en moyens de secours liés au système GMDSS pour une sécurité accrue.

La diminution constante du nombre de candidats à l'examen ROC s'explique par la faible différence de complexité entre les examens GOC et ROC, ce qui incite les candidats à la navigation professionnelle en mer à choisir l'examen GOC.

42 GMDSS : Global Maritime Distress and Safety System.

43 ROC : Restricted Operator's Certificate.

44 GOC : General Operator's Certificate.



## 3.2. GESTION RELATIVE AUX OPÉRATEURS DE SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

L'IBPT dispose de plusieurs services opérationnels dédiés exclusivement aux opérateurs, qui traitent notamment (1) de la notification et de la qualité

d'opérateur, (2) du partage des sites radio et (3) de l'adressage, essentiellement en matière de numérotation.

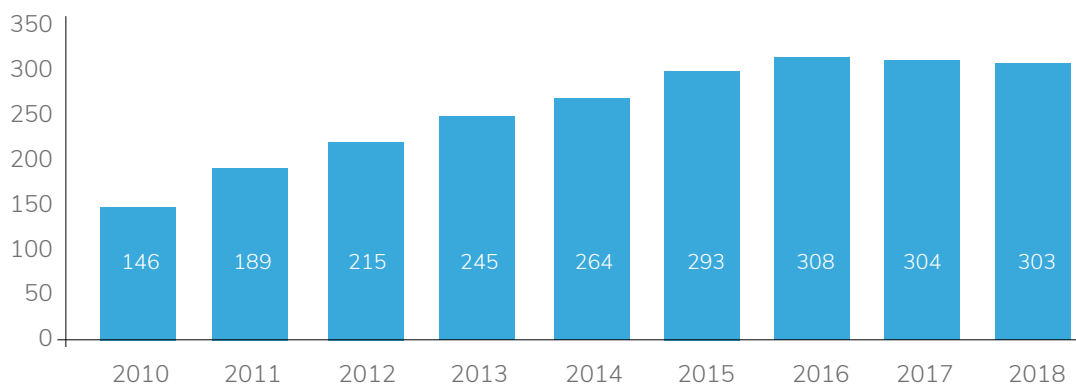
### 3.2.1. Notifications et qualité d'opérateur

Depuis l'entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2014 de l'arrêté du 25 avril 2013 modifiant l'arrêté du 7 mars 2007 relatif à la notification des services et des réseaux de communications électroniques, il n'y a plus de distinction entre un opérateur qui offre un service de téléphonie public et un service vocal, ces deux notions ont été remplacées par le concept de « service de communications électroniques ». Les tarifs ont été adaptés et répartis par tranches, en fonction du chiffre d'affaires réalisé dans les communications électroniques. Une notification groupée concernant plusieurs services ou réseaux est également possible.

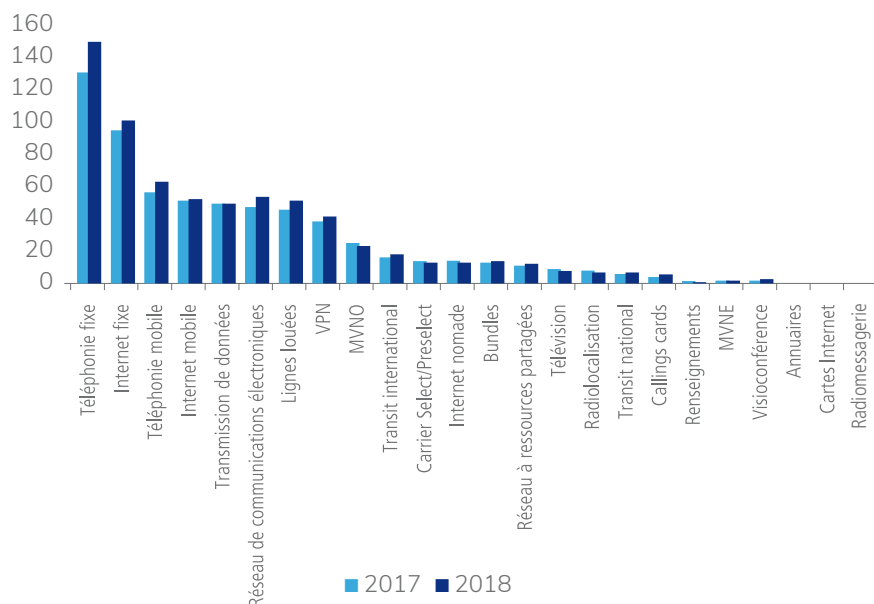
Par ailleurs, la loi du 31 juillet 2017 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques a apporté des modifications substantielles quant à la qualité d'opérateur qui fait désormais appel à la notion de « fourniture de services de communications électroniques accessibles au public ou de réseaux publics de communications électroniques ».

En 2018, le nombre d'opérateurs s'est stabilisé à 303 avec un turnover de 10 %.

#### Évolution annuelle du nombre d'opérateurs en communications électroniques



#### Répartition des services et réseaux de communications électroniques



Les services de téléphonie et d'accès à Internet restent les services de prédilection des opérateurs en Belgique. Ceci reflète probablement l'intérêt des utilisateurs pour les offres combinées telles que le *triple play* qui nécessite ce type d'accès. En troisième place arrive la téléphonie mobile qui se rapproche de plus en plus des solutions par réseau fixe.

La transmission de données, aussi bien mobile que fixe, n'est pas en reste : en effet, l'ensemble des contenus en ligne est aujourd'hui accessible tant depuis un accès fixe qu'en mobilité. L'émergence de nouvelles synergies dans la production et l'hébergement de contenus et le déploiement des réseaux de nouvelle génération favorisent fortement ce type de service.

### 3.3. NUMÉROTATION

L'IBPT assure la gestion de l'espace de numérotation ; ceci recouvre des tâches telles que l'attribution, la réservation, le retrait, le transfert ainsi que la surveillance de l'utilisation de la capacité de numérotation (via une politique de surveillance).

Toutes les informations disponibles sur le plan de numérotation national (par exemple, les listes des

numéros réservés et attribués) sont publiées sur le site Internet de l'IBPT.

En 2018, 4 197 blocs de numéros et 3 287 blocs destinés aux SMS ont été attribués. Il y a eu 437 octois, 7 modifications, 167 réservations et 5 suppressions.

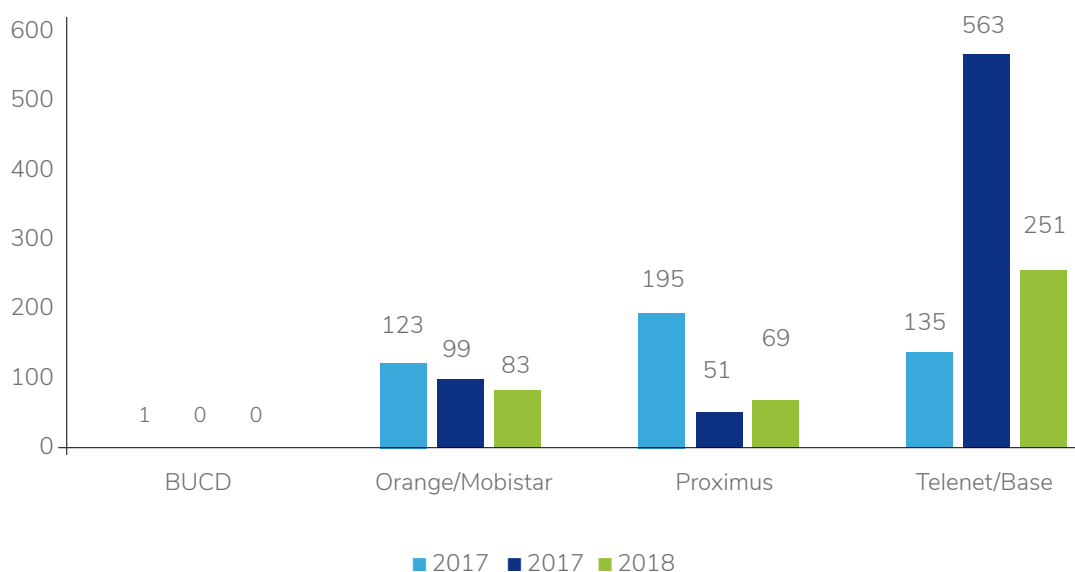
### 3.4. UTILISATION PARTAGÉE DE SITES D'ANTENNES

Des mesures réglementaires permettent d'éviter que l'on installe plus de sites d'antennes que nécessaire. Ainsi, l'article 26 de la LCE prévoit une consultation obligatoire via une lettre d'intention (*Letter of Intention - Lol*). Avant d'introduire une demande de permis d'urbanisme, chaque opérateur est tenu de s'informer auprès des autres opérateurs de leur intérêt éventuel pour une utilisation commune d'un site donné. Les opérateurs interrogés sont alors libres de se joindre ou non au projet. Un rapport de cette

consultation est envoyé aux opérateurs participants au maximum un mois après. L'ASBL RISS<sup>45</sup> ([www.riss.be](http://www.riss.be)) surveille ensuite la réalisation pratique et la coordination de l'échange d'informations entre les opérateurs impliqués.

L'année 2017 avait été des plus singulières à la suite des activités de Telenet, qui s'étaient traduites en un flot important de Lol. En 2018, ce rythme a fortement ralenti (-55 %), mais reste cependant supérieur aux deux autres opérateurs.

**Nombre de « Lol » introduites par opérateur**



45 RISS = Radio Infrastructure Site Sharing.

## 3.5. CONTRÔLES ASSURANT UN SPECTRE LIBRE D'INTERFÉRENCES

Au sein de l'IBPT, le service national de contrôle du spectre (NCS) est chargé de la mission de police des ondes au sens large.

### 3.5.1. Contrôles préventifs

Le contrôle préventif des utilisateurs du spectre radioélectrique constitue une mission importante de l'IBPT.

Sauf circonstances exceptionnelles, le NCS contrôle systématiquement les réseaux de radiocommunications privées dans les circonstances suivantes :

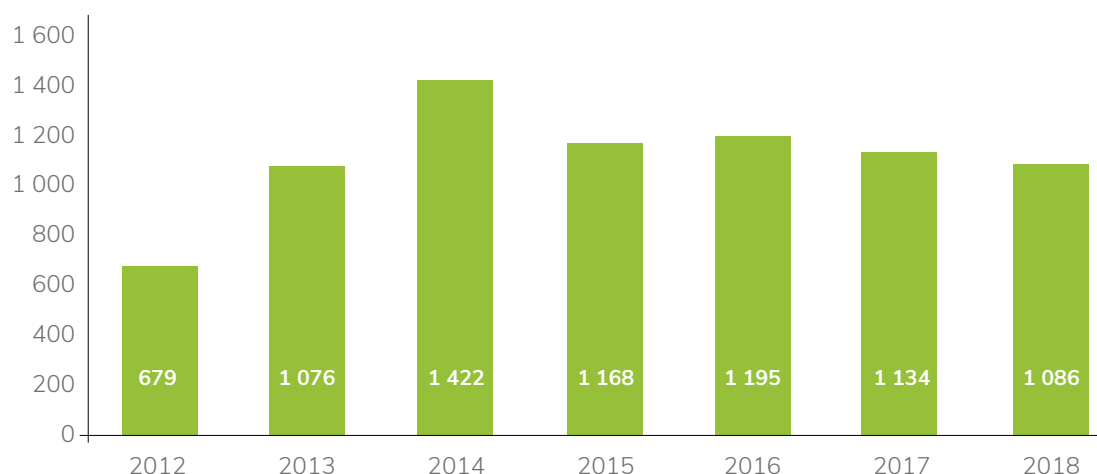
- lorsqu'une nouvelle autorisation est attribuée à un réseau privé ;  
lorsque la structure d'un réseau existant est modifiée (par exemple, l'ajout d'un nombre de stations de base) ;
- les autorisations temporaires (pour des chantiers, par exemple).

Cette vérification a pour but d'examiner l'adéquation entre les caractéristiques du réseau installé et ce qui a été prévu sur l'autorisation.

L'objectif est double :

1. éviter des perturbations : un réseau qui ne serait pas configuré correctement risque de perturber un réseau adjacent ;
2. vérifier qu'en fin de compte, le client sera correctement facturé.

#### Contrôles préventifs



S'ajoutent à cela des contrôles *ad hoc*, par exemple des réseaux dont l'inspection date déjà d'un certain temps, ou encore, les contrôles systématiques d'une catégorie de sociétés susceptibles d'utiliser du matériel soumis à autorisation (comme les maisons de repos, les administrations communales, les compagnies de taxis...).

Outre ces contrôles de sociétés, il y a encore des contrôles divers :

- des campagnes de monitoring, lors desquelles il s'agit de vérifier, à partir d'un point géographique donné, les émissions reçues et de croiser ces me-

sures avec la base de données des licences afin d'identifier d'éventuels utilisateurs sans autorisation ;

- quatre campagnes de mesures ont été menées en collaboration avec ViaPass, dans le cadre de l'utilisation éventuelle de brouilleurs du signal GPS (*jammers*) par des camionneurs essayant de se soustraire au paiement de la taxe kilométrique (en 2018, trois *jammers* ont été saisis).

### 3.5.2. Contrôles lors des grands événements

L'importance des contrôles durant les grands événements (sportifs, culturels...) est proportionnelle à celle des événements en question et à la médiatisation de ceux-ci.

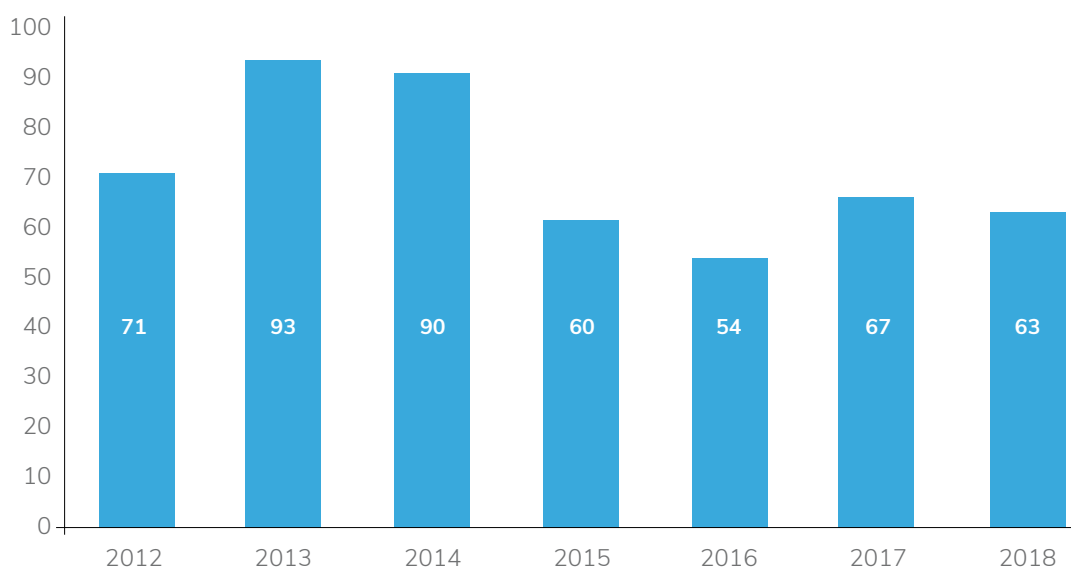
Des événements majeurs regroupent des dizaines, voire des centaines d'utilisateurs différents pouvant provenir des quatre coins du monde, et pour qui le paramétrage de leurs moyens de radiocommunications conformément à la planification établie préalablement

par le service Attributions de l'IBPT ne constitue pas une priorité. Le risque d'une programmation erronée est donc très grand, ce qui augmente la probabilité de perturbations.

Le contrôle sur place se concentre sur deux aspects :

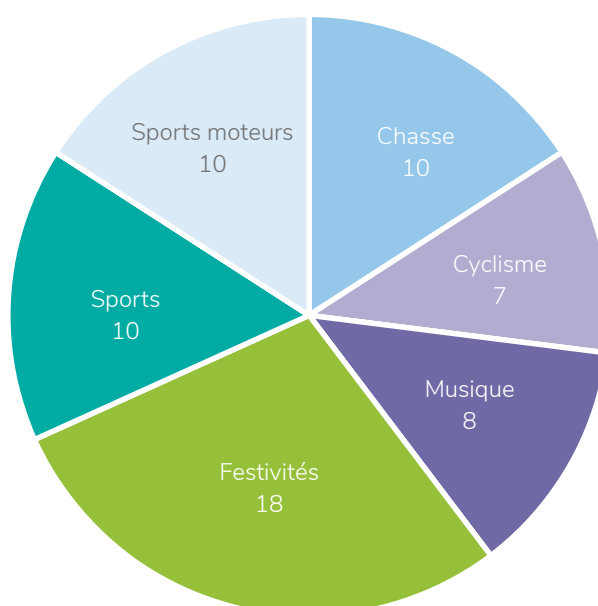
1. le contrôle du respect (et de la présence) d'une autorisation ;
2. la recherche et la résolution immédiate d'une perturbation, et ce, lors des événements majeurs.

Contrôles des grands événements



Parmi les 63 grands événements contrôlés en 2018, on trouve les 24H de Spa-Francorchamps, le Grand Prix de Belgique de F1, le Mémorial Ivo Van Damme,

le concert de Coldplay, le festival « Couleur Café », le rallye d'Ypres, le sommet de l'OTAN, l'événement « European Land Robot Trial » et le festival de Dour.



### 3.5.3. Perturbations

Les perturbations radioélectriques peuvent entraver et empêcher le bon fonctionnement des émetteurs ou des récepteurs de radiocommunications.

Piloté depuis le siège central de l'IBPT à Bruxelles, le NCS possède cinq centres régionaux, de manière à couvrir le pays le plus efficacement possible.

Le NCS est chargé de la mesure et du traitement des problèmes affectant le spectre radioélectrique.

**Nombre de perturbations en 2018,  
par catégorie de sources et par type de victime**

Source \ Victims	Victims															Totals
	Aeronautical	Broadcasting	Defence Systems	Fixed Links	Land Mobile	Maritime	Meteorology	Radio Astronomy	Satellite Systems (Civil)	Short Range Devices	Non Radio	Other	Vanished	Unknown	Totals	
					1							2	1	1	5	
Aeronautical	1	6					1					3	4	2	17	
Broadcasting		7									8	4	4	1	24	
Defence Systems															0	
Fixed Links															0	
Land Mobile	3	6		1	43					29	5	15	26	16	144	
Maritime						15							3		18	
Meteorology				1		1					1	1	1	1	6	
Short Range Devices	1	1		1						23	3	3	16	8	56	
Radio Astronomy															0	
Satellite Systems (Civil)		1							2						3	
Non Radio					1						2			1	4	
Other	1		3		1	1		1		1	7	6	8	7	36	
Vanished													1	1	2	
<b>Totals</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>46</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>53</b>	<b>26</b>	<b>34</b>	<b>64</b>	<b>315</b>	

■ Nombre en augmentation par rapport à 2017 ■ Nombre en diminution par rapport à 2017

(Les catégories sont dérivées de la table européenne d'allocation des fréquences (EFIS<sup>46</sup>))



Le nombre total de perturbations est de 315 en 2018, contre 440 en 2017, soit une diminution de 29 % par rapport à l'année précédente et de 18 % par rapport à 2016. Toutes les catégories ont été impactées.

Comme en 2017, ce sont les réseaux mobiles (qui comprennent tant les réseaux des opérateurs mobiles que les réseaux PMR professionnels) qui sont les plus affectés par les perturbations :

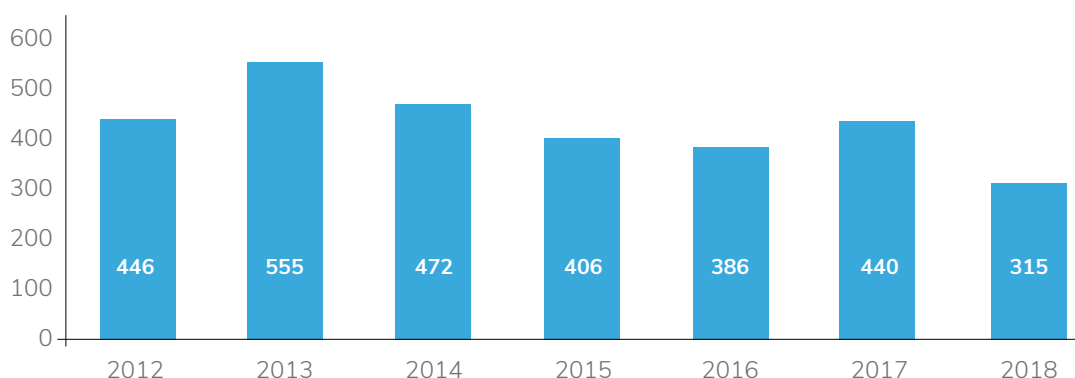
- 76 % (109) affectent les réseaux des opérateurs mobiles, soit 35 % du total des perturbations (contre 44 % en 2017) ;
  - 23 cas proviennent de répéteurs GSM (contre 47 cas en 2017) ;
  - 21 cas proviennent de DECT 6 (contre 52 en 2017) ;
  - 11 % des perturbations peuvent être considérées comme critiques : 5 % concernent des perturbations aéronautiques et 6 % des perturbations maritimes.
- Les chiffres restent sensiblement identiques à ceux de 2017.

20 % des plaintes disparaissent avant de pouvoir être identifiées. 41 % de celles-ci affectaient des réseaux mobiles. Plusieurs facteurs peuvent expliquer ce chiffre :

- Lorsque la source de la perturbation est localisée chez un particulier et que ce dernier est absent, un avis de passage est laissé dans la boîte aux lettres. Dans certains cas, cela suffit à faire disparaître la perturbation ;
- Une défectuosité ou « bug » temporaire dans le réseau.

Six perturbations (11, en 2017) ont affecté des radars météo. Le phénomène est bien connu et provient principalement (voire exclusivement) d'appareils Wi-Fi fonctionnant dans la bande 5GHz, soit la même bande que les radars météo.

### Évolution du nombre de perturbations



### 3.5.4. Points d'attention

La plus grande priorité de traitement est attribuée aux dossiers de perturbations ; les perturbations portant atteinte à la sécurité (réseaux maritime ou aéronautique) sont traitées immédiatement (grâce à un service de garde 24h sur 24).

Une priorité élevée est également accordée aux perturbations affectant les réseaux professionnels, et plus particulièrement les réseaux des opérateurs mobiles.

### 3.5.5. Surveillance et contrôle du marché des équipements hertziens et terminaux de télécommunications

Si l'année 2017 a été marquée par la transition entre la législation basée sur la directive R&TTE et la directive RED<sup>47</sup> qui la remplace, 2018 a été celle de la mise en

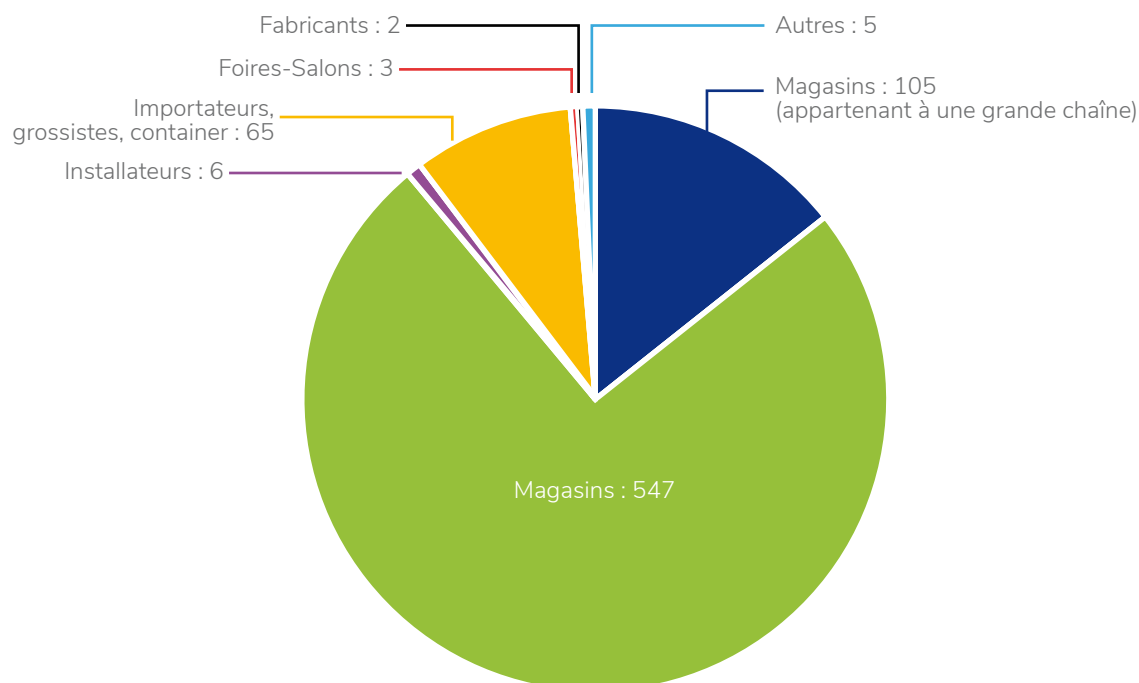
place d'un contrôle plus structuré et, dès lors, encore plus efficace.

47 Directive 2014/53/UE du Parlement européen et du Conseil du 16 avril 2014 relative à l'harmonisation des législations des États membres concernant la mise à disposition sur le marché d'équipements radioélectriques et abrogeant la directive 1999/5/CE.

### 3.5.5.1. Magasins, fabricants, bourses

652 points de vente (magasins, marchés...) ont été contrôlés, dont 105 dans des grandes chaînes de magasins. À ce chiffre, on peut encore ajouter 65 contrôles effectués auprès des importateurs et

grossistes, 6 contrôles menés chez des installateurs et 2 contrôles opérés directement chez des fabricants. L'accent a été placé sur l'information plutôt que sur la répression.



### 3.5.5.2. Contrôles aux douanes

Les contrôles effectués en collaboration avec les services de douanes sont de deux sortes :

- les contrôles d'importation de masse.  
Dans ce cadre, 97 containers, camions, bateaux, etc. ont été contrôlés ce qui représente 42 575 produits interdits d'importation ;
- les contrôles de biens achetés via Internet (directement auprès du fabricant ou via un site marchand).  
Le service a effectué 561 contrôles de ce type. Ces contrôles s'effectuent dans les centres de tri de colis.

Ces contrôles ont donné lieu à la rédaction de 405 procès-verbaux pour un total de 1 228 produits saisis.

Type	
Jammer	7
Émetteur/récepteur audio/vidéo	9
Émetteur/récepteur mobile (bandes radioamateur)	9
Microphone/ in-ear	9
Connexion audio sans fil	12
GSM Repeater	14
GSM GPS Tracker	18
Drone	22
Détecteur radar	36
Commande à distance	79
GSM	233
Émetteur/récepteur portatif (bandes radioamateur)	731
Autres	49
<b>TOTAL</b>	<b>1 228</b>

### 3.5.6. Contrôles et activités dans le domaine maritime

Le Pool Contrôles comporte une section comptant quatre personnes spécialisées dans le contrôle maritime et dont les missions sont principalement la gestion des perturbations maritimes et le contrôle des licences radiomaritimes.

#### 3.5.6.1. Dossiers traités

- Perturbations	20
- Contrôles	274
- Autres (monitoring, contrôle des centres de formation...)	5

#### 3.5.6.2. Nombre de jours de contrôle avec d'autres services

- SPN (Police de la navigation <sup>48</sup> ) Gent	9 jours
- SPN Anvers	9 jours
- SPN Côte	7 jours
- SPN Liège	5 jours
- SPF Mobilité	5 jours

#### 3.5.6.3. Examens pratiques GMDSS

- GOC (General Operator Certificate) + ROC (Restricted Operator Certificate)	25 jours
--	----------

#### 3.5.6.4. Participations à des bourses et expositions

- Internationale Boatshow Gent	6 jours
- NIBS (Nieuwpoort International Boatshow)	3 jours

---

<sup>48</sup> La Police de la navigation est chargée de la fonction de police dans les ports maritimes et les principaux ports de plaisance, sur les voies navigables intérieures ainsi que sur l'ensemble des eaux relevant de la juridiction belge..

Cette rubrique présente les activités plus régulières de l'IBPT (activités transversales de support, activités internationales, conciliations, activités réglementaires) qui contribuent à la bonne marche de l'organisation ainsi qu'à l'accomplissement des objectifs fixés.

#### 4.1. LE SERVICE DU GREFFE

Le service du Greffe comprend le secrétariat du Conseil (qui assiste le Conseil en tant que collège), le service de factage (qui traite le courrier entrant et sortant) et le service « Gestion de l'organisation/Contrôle interne », qui est responsable de la gestion organisationnelle, de la coordination de la mise en oeuvre du contrôle interne et de la gestion des processus. En 2018, le service a maintenu ses efforts en faveur de la simplification et de l'automatisation sous l'axe stratégique « Efficacité administrative » du plan stratégique.

**En ce qui concerne l'automatisation**, le Greffe a poursuivi les travaux d'extension et d'optimisation du système de gestion électronique de documents. Dans ce cadre, le service est chargé de proposer, d'accompagner, de tester et de mettre en oeuvre les ajustements. En outre, le Greffe utilise depuis 2015 un outil de vote électronique, en conformité avec l'arrêté royal du 19 avril 2014 portant règlement d'ordre intérieur du Conseil de l'IBPT. Le Greffe en vérifie l'application correcte, tant sur le plan des règles de fonctionnement qu'au niveau des délais concernant la publication des décisions et avis.

En plus des tâches déjà citées, le Greffe assure la répartition des questions parlementaires, le traitement des demandes d'accès aux dossiers administratifs (en vertu de la législation relative à la publicité de l'administration), la préparation et le suivi des séances du Conseil (ordre du jour, planning, notes, engagements et communication), l'organisation de la prise de décisions par vote électronique, la recension des réponses aux (pré)consultations et questionnaires, ainsi que la tenue de diverses listes synoptiques (entre autres les décisions, les avis et les communications du Conseil, les délégations données sur la base de l'article 16, alinéas 2 et 3, de la loi relative au statut de l'IBPT).

Enfin, le Greffe assure le secrétariat du Comité consultatif pour les télécommunications.

L'ambition du Greffe n'a pas dévié : constituer un précieux instrument de gestion au service des membres du Conseil et de l'ensemble de l'organisation.

**En ce qui concerne la gestion de l'organisation et le contrôle interne**, les actions à propos des risques stratégiques constatés ont fait l'objet d'un suivi et d'un rapport. Les plans d'action concernant le contrôle interne, les nouveaux points d'attention et les débiteurs défaillants ont été suivis de près. Les actions sur le long terme concernant les principaux risques liés à l'intégrité ont également fait l'objet d'un suivi et le rapportage à ce sujet a été finalisé fin 2018. Les actions pour la gestion des risques liés à l'intégrité des services prioritaires ont fait l'objet d'un suivi lorsque cela s'avérait nécessaire et une nouvelle analyse a été effectuée.

Différents conseils et recommandations ont été communiqués au sein de l'organisation, notamment des conseils pour travailler de manière plus orientée client et deux documents supplémentaires concernant la gestion de projets.

Dans le cadre du projet LEAN, différents workshops ont été organisés en 2018 et nous avons rédigé un plan d'action incluant des points signalés par les participants.

**En ce qui concerne la gestion des processus**, nous nous sommes employés à continuer à affiner les méthodes et le programme du service Radioamateurs. En outre, la possibilité de créer des citoyens sur la base de sources authentiques, comme le Registre national, a été ajoutée dans le programme, ce qui augmente radicalement la qualité des données. Ensuite, nous nous sommes préparés à l'entrée en vigueur du nouvel arrêté royal, ce qui a nécessité d'adapter considérablement certains processus et programmes. Enfin, nous avons poursuivi la stratégie de numérisation et nous avons lancé l'analyse avec les utilisateurs de trois nouveaux services, afin de pouvoir, pour ces citoyens et entreprises également, amorcer l'ère numérique dans le courant de l'année 2019. Les principes et avantages de ce programme restent la centralisation de tous les « clients » (citoyens et entreprises) en une seule base de données et l'application de méthodes de travail uniformes dans différents services.

## 4.2. LE SERVICE COMMUNICATION

Assurer une communication efficace et de qualité avec les parties prenantes est demeuré l'une des priorités du service. Les plans opérationnel 2018 et annuel 2017 ont été présentés aux parties prenantes et publiés ; 19 communiqués de presse ont été diffusés afin d'éclairer les actions de l'IBPT. Comme à l'accoutumée, toutes les demandes d'informations émanant des organes de presse ont été dirigées vers le porte-parole de l'IBPT. Les demandes réceptionnées par téléphone, voie postale ou e-mail ont été traitées dans le meilleur délai et acheminées vers les services compétents. Parallèlement aux travaux en vue de sa rénovation, le site web a été constamment tenu à jour et le service a également veillé à relayer les informations les plus pertinentes sur ses comptes [LinkedIn](#) et [Twitter](#).

Service de support, le service Communication a distribué les communications internes et a assisté les services opérationnels via des relectures et des

conseils concernant la formulation des messages que l'IBPT souhaite diffuser. Il a également travaillé à la rénovation du site Internet de l'IBPT.

Enfin, avec la collaboration étroite du service Achats et Logistique, une célébration en l'honneur des 25 ans de fonctionnement de l'IBPT a pu être organisée à Bruxelles le 16 octobre 2018. Grâce aux distingués orateurs et à l'assistance nombreuse et de qualité, cet événement a connu un succès fort appréciable.

## 4.3. LE SERVICE TRADUCTION

Le service Traduction est au service de tous les agents de l'IBPT et il s'est créé au fil des ans un savoir-faire certain. À cet effet, un programme d'assistance à la traduction est utilisé. Les demandes de traduction ou de révision sont introduites via un module spécifique de l'environnement de gestion électronique des documents. Parmi les tâches du service, on trouve :

- la traduction de textes de nature générale, économique, juridique et technique en quatre langues (français, néerlandais, anglais et allemand) ;
- le contrôle de la qualité : contrôle à la demande de communications externes (sites Internet, communiqués de presse, consultations, décisions d'analyse de marché...) ainsi que de nombreuses publications internes (e-mails, notes internes, rapports...);
- l'entretien d'une base de données terminologique propre à l'Institut ;
- des conseils de nature linguistique.

## 4.4. LE SERVICE IT

Le service fournit une assistance par ordinateur « de bout en bout » afin de satisfaire les différents besoins IT de l'IBPT. Ses principales tâches sont les suivantes : la gestion des équipements informatiques et logiciels, la maintenance des réseaux, la mise au point et le déploiement de solutions logicielles, la gestion des projets IT.

Le helpdesk IT assiste les utilisateurs dans la résolution de différents problèmes logiciels ou matériels ; il veille aussi à la gestion du réseau en ce qui concerne les serveurs, les sites web, l'intranet, les connexions, la protection et les bases de données. Il assure également l'entretien des applications existantes.

Durant l'année écoulée, la politique du service IT s'est orientée sur le soutien des projets suivants :

1. analyses en vue de la rénovation du site de l'IBPT ;

2. travaux de modernisation et d'automatisation du simulateur tarifaire ;
3. analyses en vue de la migration de l'outil actuel de gestion électronique documentaire vers une solution plus performante ;
4. renouvellement du réseau LAN ;
5. maintenance et amélioration de la sécurité (mise à jour des pare-feu, mise en oeuvre des enseignements tirés des audits de sécurité) ;
6. mise en oeuvre sur la base d'une initiative commune de l'IBPT et de parties prenantes telles que Beltug, ORI<sup>49</sup>, Agoria, Techlink et les opérateurs mobiles, d'un outil en ligne permettant aux sociétés immobilières et aux entreprises de construction de planifier et de réaliser des infrastructures radio multi-opérateur intérieures de qualité ;
7. lancement d'une nouvelle plateforme pour l'enregistrement des incidents des opérateurs et celui des personnes de contact au sein du secteur.

## 4.5. LE SERVICE RESSOURCES HUMAINES, PERSONNEL ET FORMATIONS

Les politiques relatives au personnel à l'IBPT servent en premier lieu l'axe stratégique « Être un employeur attractif et un régulateur performant ». Ceci s'est concrétisé dans les dossiers ci-dessous.

### 4.5.1. Recrutements aux niveaux A et C

En 2018, le régulateur a recruté sept nouveaux fonctionnaires. Au niveau A, il s'agissait de trois ingénieurs civils et d'un conseiller avec une formation économique. Au niveau C, deux nouveaux membres du personnel administratif ont été engagés ainsi qu'un technicien au centre de contrôle de Gand.

### 4.5.2. Promotion au niveau B

À la suite du départ à la pension d'un chef de section technique et d'un chef de section administratif, deux niveaux C ont pu cette année être promus au niveau B, étant donné qu'ils étaient repris dans la réserve correspondante de l'examen de promotion.

### 4.5.3. Révision du cadre linguistique

Étant donné que le cadre linguistique de l'IBPT a expiré en juin après une période de 6 ans, un dossier relatif à l'actualisation du cadre linguistique a été constitué et soumis à l'approbation de la Commission permanente de contrôle linguistique. Le résultat a été finalisé le 30

mai avec la publication d'un nouvel arrêté royal fixant le cadre linguistique de l'IBPT, à savoir 54,32 % NL - 45,68 % FR.

### 4.5.4. Analyse des risques psychosociaux au travail

Comme prévu dans la législation relative au bien-être au travail, une analyse des risques a été réalisée au mois de mai pour le régulateur. Les résultats ont été présentés en automne à la concertation syndicale. Cette analyse a enregistré un taux de participation de 71,86 % des membres du personnel et une majorité des répondants, soit 76 %, ont indiqué un score entre 6/10 et 9/10 pour leur bien-être global. Il a également été décidé d'expliquer les résultats à l'ensemble du personnel et de lancer un groupe de travail en collaboration avec le SPMT Arista dans le but de formuler différents points d'action concrets pour traiter de manière plus approfondie une série de risques identifiés.

### 4.5.5. Formation

Les actions de formation les plus significatives de l'année 2018 ont été :

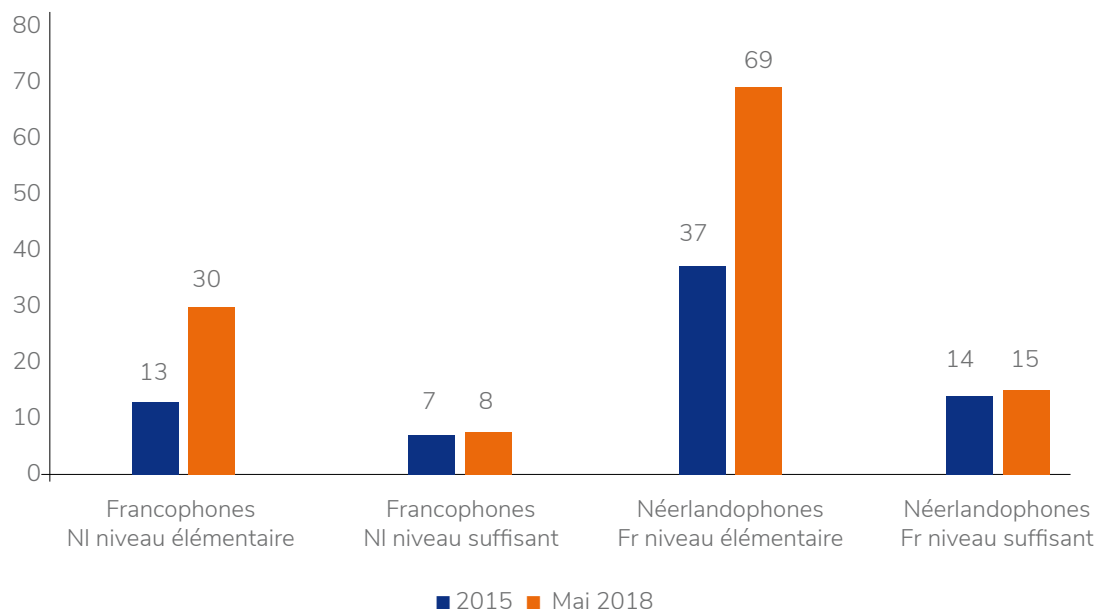
- une formation d'envergure en gestion de projets, à l'attention de tous les niveaux A ;
- une formation de sensibilisation aux problématiques du Burn Out et du Bore Out à l'attention des chefs de service ;
- une formation informatique spécifique à l'attention des membres du service informatique ;
- une formation technique spécifique à l'attention des ingénieurs du service Marché ;
- une action de formation à l'attention de certains économistes, juristes ou ingénieurs visant à développer leurs connaissances dans le domaine de la régulation économique ;
- enfin, sept workshops avec des orateurs internes ou externes, sur diverses matières techniques ou administratives.

En plus de cela, le plan « langues », dont le but est d'inciter les membres du personnel à apprendre la deuxième langue nationale, a été revu afin d'inclure un plus grand nombre de possibilités de formations et cette révision a incité différents membres du personnel à entamer ou à continuer leur apprentissage.

Il faut noter que ce plan « langues » rencontre un certain succès depuis son lancement en 2015, la preuve en étant l'évolution du nombre de certificats de bilinguisme à l'IBPT entre 2015 et 2018.

<sup>49</sup> Organisation des bureaux d'ingénierie et de conseil.





Ces actions de formation ont été complétées par de nombreuses autres actions de moindre envergure, la politique du service étant d'apporter la réponse la plus appropriée à tout besoin de formation identifié, qu'il s'agisse d'un besoin lié à une personne, un service ou une fonction à l'IBPT.

Par ailleurs, au niveau de la forme, un large éventail de types d'actions de formation a été déployé pour répondre à ces besoins, qu'il s'agisse de formations en classe, de conférences ou de formations en ligne. Au total, 648 jours x hommes de formations ont été organisés en 2018, ce qui représente 3,0 jours x hommes par équivalent temps plein.

## 4.6. LE SERVICE DES RELATIONS INTERNATIONALES

Le cadre général de la régulation des communications électroniques et, dans une proportion croissante, la régulation des services postaux est déterminée au niveau européen via des directives, règlements, décisions et autres recommandations. L'IRG (*Independent Regulators Group*), l'ORECE (Organe des régulateurs européens des communications électroniques) et l'ERGP (*European Regulators Group for postal services*) exigent une implication importante de la part de l'IBPT en tant qu'autorité de régulation, vu l'impact majeur que le travail mené dans ces différentes organisations de régulation a sur les préparatifs stratégiques au niveau européen. La participation de l'IBPT sert à mettre en avant les circonstances nationales spécifiques. Ci-dessous, on trouve un rappel des objectifs poursuivis par les organisations avec lesquelles l'IBPT collabore en tant que régulateur d'une part, et comme représentant de l'État belge, d'autre part.

### 4.6.1. L'IBPT en tant que régulateur

#### L'IRG ET L'ORECE

Les objectifs de l'IRG sont :

1. la collaboration, l'assistance mutuelle et l'échange d'informations entre les autorités réglementaires nationales (ARN) ;
2. l'exécution et l'application cohérente du cadre réglementaire européen pour les réseaux et services de communications électroniques ;
3. l'élaboration de « *Best Practices* » en matière de régulation dans le secteur des communications électroniques ;
4. une concurrence durable et effective au niveau de l'offre de réseaux et services de communications électroniques en Europe ;
5. le développement du marché intérieur européen des communications électroniques, les intérêts des citoyens des États membres européens.

Les objectifs de l'ORECE sont :

- développer et diffuser auprès des ARN les meilleures pratiques réglementaires, telles que des approches communes, des méthodes ou des lignes directrices relatives à la mise en oeuvre du cadre réglementaire de l'Union européenne ;
- aider les ARN dans le domaine de la réglementation ;
- émettre des avis sur les projets de décisions, de recommandations et de lignes directrices ;
- élaborer des rapports et fournir des conseils au sujet du secteur des communications électroniques ;
- assister le Parlement européen, le Conseil et la Commission ainsi que les ARN, dans la diffusion des bonnes pratiques.

L'ORECE a créé de nombreux groupes de travail, auxquels l'IBPT participe activement. L'IBPT participe également aux quatre réunions plénières organisées annuellement (une fois par trimestre). Les livrables sont décrits dans le plan opérationnel annuel de l'IRG/ORECE et des « *Project Requirement Documents* » ont été établis par groupe de travail.

En 2018, l'ORECE a consacré beaucoup d'attention aux progrès du projet européen « *Digital Single Market (DSM)*<sup>50</sup> », qui constitue l'une des dix priorités politiques de la Commission européenne. Pour l'ORECE, le point principal du DSM est constitué par le réexamen de la réglementation relative aux communications électroniques.

Le 14 septembre 2016, la Commission européenne avait publié ses propositions en vue d'un « code des communications électroniques » qui offrirait un nouveau cadre entre autres pour la régulation de l'accès, la protection du consommateur, le spectre, le service universel et le cadre institutionnel.

Depuis 2018, l'ORECE a régulièrement formulé des avis techniques pour les ARN membres, et ce, en vue d'offrir une expertise pertinente ainsi que des propositions concrètes d'amendements aux négociateurs des États membres au sein du Groupe de travail du Conseil européen chargé des questions relatives aux télécommunications lors des dialogues du Conseil, de la Commission et du Parlement européen. Fin juin, un accord a vu le jour concernant le code et le règlement ORECE. Les deux textes ont été publiés le 17 décembre au journal officiel de l'UE. Les États membres ont deux ans pour transposer le code dans leur droit national.

Le 17 octobre 2018 s'est tenu le 6<sup>e</sup> Stakeholder Forum de l'ORECE. Les thèmes principaux étaient : stimuler de nouveaux modèles d'investissement et encourager l'innovation au sein d'un marché convergent.

## ERGP

L'ERGP<sup>51</sup> doit organiser la concertation, la coordination et la collaboration entre les ARN indépendantes dans les États membres et entre ces autorités et la Commission européenne, en vue de consolider le marché interne des services postaux et de veiller à une application cohérente de la directive 97/67/CE dans tous les États membres. L'ERGP est ainsi un organe de concertation et de discussion entre les régulateurs postaux et il donne des avis à la Commission européenne dans le domaine des services postaux.

En 2018, l'IBPT exerçait la présidence de l'ERGP et c'est sous la direction de l'Institut que le programme de travail 2018 de l'ERGP a été exécuté. Jack Hamande, membre du Conseil de l'IBPT, occupait la fonction de président de l'ERGP. Le programme de travail 2018 de l'ERGP se base sur la stratégie à moyen terme pour les années 2017 à 2019.

Le programme de travail 2018 de l'ERGP repose sur trois axes stratégiques verticaux (reflétant les concepts de la directive postale), à savoir :

1. Promouvoir un service universel durable ;
2. Favoriser un marché intérieur des services postaux européen concurrentiel ;
3. Impliquer et protéger les utilisateurs finals.

Le document comprend également un axe horizontal, à savoir l'amélioration de l'efficacité de l'ERGP. En 2018, des actions concrètes ont été entreprises dans ce but.

L'IBPT visait la réalisation de deux grands objectifs lors de sa présidence de l'ERGP : d'une part, promouvoir la transparence envers les parties prenantes au sens large du terme, notamment en organisant deux ateliers ERGP externes ainsi qu'en favorisant et en stimulant la consultation écrite lors des travaux de l'ERGP, et, d'autre part, concrétiser la mission de l'ERGP en tant qu'organe de consultation envers la CE.

Dans ce cadre, le premier Stakeholder Forum de l'ERGP a été organisé à Bruxelles le 20 septembre 2018 sous le titre « *When Digital Meets Postal – Evolution*

<sup>50</sup> Marché unique numérique.

<sup>51</sup> [https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp\\_en](https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_en)



or Revolution ? ». De plus, un atelier ouvert externe a été organisé le 28 novembre 2018 à Belgrade sous le titre « The Postal Framework – Views from within and outside the EU ». Le 28 juin, une discussion interne de l'ERGP s'est tenue à Oslo avec les responsables des autorités réglementaires nationales concernant les « Future Regulatory Needs ».

L'IBPT a pris part aux deux réunions plénières qui sont planifiées chaque année (une par semestre). De plus, l'IBPT a activement participé à cinq groupes de travail et à une Task Force consacrés aux thèmes suivants :

1. « Future of Postal Regulation/Implementation and Evolution of the USO » ;
2. « Regulatory Accounting and Price Regulation » ;
3. « End-User Satisfaction and Monitoring of Market Outcomes » ;
4. « European Cross-Border E-Commerce Parcels Delivery » ;
5. « End-To-End Competition and Access Regulation » ;
6. « ERGP Efficiency » (Task Force).

En 2018, ces groupes de travail ont rédigé huit rapports (dont sept rapports externes).

Le groupe de travail « End-User Satisfaction and Monitoring of Market Outcomes » est dirigé conjointement par ANACOM, le régulateur portugais, et l'IBPT. Ce groupe a publié deux rapports<sup>52</sup> ERGP externes et deux rapports « Flash » externes ; ces documents fournissent un aperçu chiffré détaillé de l'évolution du marché postal européen.

En 2018, le programme de travail 2019<sup>53</sup> de l'ERGP a été adopté, en tenant compte partiellement des contributions écrites obtenues lors de la phase de consultation ainsi que d'un certain nombre de contributions orales des parties prenantes récoltées lors du Stakeholder Forum ouvert de l'ERGP du 20 septembre 2018.

Enfin, l'IBPT s'est chargé de l'exécution du plan de communication 2018 de l'ERGP, qui représentait une nouvelle initiative de l'ERGP pour 2018. Une identité graphique neuve et moderne a été définie. Un compte Twitter a été régulièrement alimenté afin d'inscrire l'ERGP, ses activités et ses intérêts dans l'espace numérique.

52 <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/33143> & <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/33141>

53 <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/31643> & <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/33027>

### 4.6.3. Activités internationales de l'IBPT en tant que représentant de l'État belge

#### L'UNION INTERNATIONALE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS (UIT)

En 2018, la PP-18, c'est-à-dire la Conférence des plénipotentiaires<sup>54</sup>, a eu lieu du 29 octobre au 16 novembre à Dubaï (Émirats arabes unis). Voici un aperçu des principaux thèmes abordés lors de la PP-2018.

#### Règles internationales en matière de télécommunications (ITR)

Comme prévu, l'éventuelle organisation d'une nouvelle CMTI (Conférence mondiale des télécommunications internationales) afin de rédiger un nouveau traité ITR<sup>55</sup> était l'un des points de discussion les plus difficiles lors de la Conférence. La CMTI détermine les règles internationales en matière de télécommunications (ITR) qui font office de traité contraignant afin de promouvoir l'interconnexion et l'interopérabilité des services d'information et de communications. Un grand nombre de pays non occidentaux (dont la Russie et la Chine) souhaitent donner un nouveau rôle à l'UIT en matière de gestion des ressources Internet critiques (comme les noms de domaine et les adresses IP) et de cybersécurité. La Belgique et l'IBPT adoptent la même position que l'UE, à savoir ne pas donner de nouvelles compétences à l'UIT en matière de gouvernance d'Internet : il existe déjà des organisations (ICANN<sup>56</sup>) et des structures (IGF<sup>57</sup>, SMSI<sup>58</sup>...) satisfaisantes dans ce domaine.

En guise de compromis, la révision des ITR n'a pas été immédiatement rejetée, mais a été renvoyée à une prochaine PP.

#### Cybersécurité

La discussion s'est concentrée autour de la révision de la résolution 130 : « Strengthening the Role of ITU in Building Confidence and Security in the Use of Information and Communication Technologies ». De grandes oppositions ont également été exprimées lors de la conférence. Les pays européens sont contre une extension du rôle de l'UIT et l'on souhaite certainement

54 La Conférence des plénipotentiaires, organe suprême de l'UIT, arrête la feuille de route de l'organisation pour une période de quatre ans.

55 Règlement des Télécommunications Internationales (*International Telecommunication Regulations*).

56 Société pour l'attribution des noms de domaine et des numéros sur Internet (*Internet Corporation for Assigned Names and Numbers*).

57 Forum de dialogue sur la gouvernance d'Internet (*Internet Governance Forum*).

58 Sommet mondial sur la société de l'information (*World Summit on the Information Society (WSIS)*).

éviter la création d'organisations parallèles. Le groupe arabe et les autres pays non occidentaux veulent inclure les problèmes de cybersécurité mondiaux dans les résolutions de l'UIT.

### Questions relatives à Internet

Les négociations du Groupe de travail du Conseil « Internet » sont ouvertes à la participation des membres du secteur. Une collaboration avec l'ICANN est prévue dans une optique de partage d'informations. L'UIT aura également le statut d'observateur au sein du GAC<sup>59</sup>.

### Télécom/radio

Aucun compromis n'a été atteint concernant une résolution relative à l'intelligence artificielle, compte tenu des divergences importantes. Une résolution « OTT » a toutefois été approuvée.

### Candidatures et élections aux postes et organes de l'UIT

Lors de la première semaine, la Conférence a élu le Secrétaire général, le Vice-secrétaire général, le Directeur Normalisation, le Directeur Radio et le Directeur Développement. Le 5 novembre, 12 membres du Comité du règlement des radio-communications (RRB) et les 46 États membres du Conseil ont été élus.

### UNION POSTALE UNIVERSELLE (UPU)

Au début du mois de septembre 2018, l'IBPT a représenté la Belgique lors du Congrès extraordinaire de l'UPU à Addis-Abeba en Éthiopie. Le Congrès a été convoqué afin d'exécuter des réformes urgentes en matière de structure, mais aussi de financement de l'Union, incluant le fonds de pension de l'UPU, d'une part, et afin d'évaluer, de corriger et, le cas échéant, directement mettre en oeuvre les travaux en matière de produits et services de l'UPU (« *Integrated Product Plan* » ou IPP) et de frais terminaux connexes (« *Integrated Remuneration Plan* » ou IRP), d'autre part.

De plus, l'IBPT représente également la Belgique au sein du Conseil d'administration de l'Union postale universelle. En 2018, la Belgique a continué de se consacrer au développement de la réglementation postale au sein de l'UPU. Dans le cadre de son rôle, l'IBPT peut surveiller et s'assurer de l'application des réformes nécessaires de l'UPU, telles qu'approuvées

lors du congrès mondial de 2016, et continuer de veiller à la protection des intérêts de la Belgique et de l'Europe en général. En outre, la Belgique a consacré son attention à la bonne administration de l'UPU et à une adaptation du modèle de financement de l'UPU.

Le régulateur kenyan et l'IBPT assument ensemble la vice-présidence du Comité 2 du Conseil d'administration, qui se consacre au service universel (« *USO, Regulatory Affairs and Postal Regulation* »), d'une part, et à la coordination du forum semestriel dédié à la réglementation postale, d'autre part.

En 2018, sous la direction des régulateurs belge et kenyan et en présence de divers experts internes et externes, les parties prenantes ont organisé deux forums ouverts. En avril 2018, une discussion intense a été menée concernant « *E-commerce, Universal Postal Service and towards New Financial Models for the Universal Postal Service* », tandis qu'en octobre 2018 un débat a eu lieu concernant « *Assuring Data Protection and Privacy for the Postal Sector in a Digital and Interconnected World* ».

En outre, depuis octobre 2018, un groupe d'experts du Comité 2 du CA étudie, sous la direction de la Belgique, les effets de distorsion du marché causés par les frais terminaux actuels. Simultanément, trois groupes d'experts du Comité « *Physical Services and E-commerce* » du Conseil d'exploitation postale (CEP) travaillent sur des adaptations possibles du système de rémunération des frais terminaux. Le but de tous ces groupes d'experts du CA et du CEP est d'examiner, lors du premier trimestre 2019, quelles propositions peuvent être développées afin d'éventuellement apaiser les inquiétudes des États-Unis concernant le système actuel de frais terminaux. Ces inquiétudes sont également partagées par d'autres pays. L'objectif est de présenter des solutions possibles au CA et au CEP d'ici avril 2019.

### CERP, LE COMITÉ EUROPÉEN DE RÉGLEMENTATION POSTALE

L'IBPT a pris part aux activités du CERP. Celui-ci s'efforce d'assurer une bonne coordination entre ses membres et oeuvre en faveur du respect de l'acquis communautaire. L'IBPT a participé à la réunion plénière à Copenhague.

En 2018, la mission principale du CERP était d'assurer la coordination européenne du congrès extraordinaire de septembre 2018 ainsi que la préparation européenne du conseil d'administration

<sup>59</sup> *Governmental Advisory Committee* : comité consultatif des gouvernements à l'ICANN.

et du conseil d'exploitation semestriels de l'Union postale universelle.

#### COMITÉ DE LA DIRECTIVE POSTALE ET AUTRES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION EUROPÉENNE<sup>60</sup>

L'IBPT a continué de suivre les développements dans le cadre de l'application de la directive postale et a donc assisté aux deux réunions qui ont été organisées l'année dernière. En tant que président de l'ERGP 2018, l'IBPT a présenté l'exécution du programme de travail 2018 de l'ERGP. En outre, des explications ont été données concernant les éléments principaux de deux études de l'ERGP : « *ERGP Report on Quality of Service, Consumer Protection and Complaints* » et « *ERGP Report on Core Indicators for Monitoring the European Postal Market* ».

#### CEN, LE COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION

L'IBPT a assisté à une réunion plénière du comité technique CEN/TC<sup>61</sup> 331 - Services postaux du CEN, le Comité européen de normalisation. Le comité CEN/TC 331 harmonise les normes de qualité au niveau européen. Cette normalisation est indispensable afin de garantir l'interopérabilité entre les différents réseaux nationaux et un service universel efficace au sein de l'Union européenne.

#### RSPG (RADIO SPECTRUM POLICY GROUP) ET RSC (RADIO SPECTRUM COMMITTEE)

Les activités internationales en matière de spectre radioélectrique constituent une part importante de la tâche du Pool Attributions de l'IBPT. Le spectre radioélectrique et les matières qui s'y rapportent dépassent par leur nature les frontières nationales. Cet aspect est encore renforcé par l'aspiration à une utilisation harmonisée du spectre au sein de l'Europe. Dans le cadre de l'Union européenne, le pool Attributions assiste aux réunions et suit les activités du RSC et du RSPG au sein de la direction générale (DG) « Connect » de la Commission européenne. Le RSC se réunit quatre fois par an à Bruxelles dans les bâtiments de la Commission, alors que l'assemblée plénière du RSPG se réunit trois fois par an.

En 2018, le RSPG a adopté les recommandations suivantes :

- *RSPG Second Opinion on 5G Networks (Strategic*

*Spectrum Road Map Towards 5G for Europe)* (30 janvier 2018) ;

- *RSPG Opinion on the ITU-R World Radiocommunication Conference 2019* (3 octobre 2018).

En 2018, les travaux du RSC ont conduit à l'adoption de décisions d'exécution de la Commission :

- décision 2018/637/UE du 20 avril 2018 modifiant la décision 2009/766/CE sur l'harmonisation des bandes de fréquences de 900 MHz et de 1800 MHz pour les systèmes de Terre capables de fournir des services paneuropéens de communications électroniques dans la Communauté en ce qui concerne les conditions techniques pertinentes pour l'Internet des objets ;
- décision 2018/661/UE du 26 avril 2018 modifiant la décision d'exécution (UE) 2015/750 sur l'harmonisation de la bande de fréquences 1452-1492 MHz pour les systèmes terrestres permettant de fournir des services de communications électroniques dans l'Union, en ce qui concerne son extension dans les bandes de fréquences harmonisées 1427-1452 MHz et 1492-1517 MHz ;
- décision 2018/1538/UE du 11 octobre 2018 relative à l'harmonisation du spectre radioélectrique en vue de l'utilisation de dispositifs à courte portée dans les bandes 874-876 MHz et 915-921 MHz ;
- décision 2019/235/UE du 24 janvier 2019 modifiant la décision 2008/411/CE en ce qui concerne les conditions techniques applicables à la bande de fréquences 3400-3800 MHz.

#### COCOM (COMMUNICATIONS COMMITTEE)

L'IBPT a participé en tant qu'expert aux travaux du COCOM (Comité des communications).

#### GROUPES DE TRAVAIL DU CONSEIL

L'IBPT répond aux questions techniques spécifiques des représentants permanents auprès de l'Union européenne dans le cadre des communications électroniques et des services postaux.

<sup>60</sup> DG Marché intérieur, industrie, entrepreneuriat et P.M.E.

<sup>61</sup> TC : Technical Committee.



## 4.7. LE SERVICE JURIDIQUE

Le service juridique exerce un rôle important dans la préparation de la réglementation, dans la coordination des litiges et dans le support juridique pour les actes de l'IBPT. Cette fonction dans le cadre de l'établissement des actes du Conseil en renforce la sécurité juridique.

### 4.7.1. Préparation de la réglementation des communications électroniques

Comme les années précédentes, l'IBPT a participé à l'amélioration de textes législatifs et réglementaires. Plusieurs textes réglementaires ont été adoptés en exécution de la LCE et de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

Au niveau législatif, la LCE a été modifiée par la loi du 26 mars 2018 relative au renforcement de la croissance économique et de la cohésion sociale (M.B. 30.03.2018).

La loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges a pour sa part été modifiée par la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux (M.B. 09.02.2018)

Au niveau réglementaire, en exécution de la LCE, les arrêtés suivants ont été publiés :

- l'arrêté royal du 11 janvier 2018 portant désignation du service de police visé à l'article 126, § 2, 5°, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (M.B. 30.01.2018) ;
- l'arrêté royal du 23 février 2018 relatif à l'envoi d'un message texte court en cas de danger imminent ou de catastrophe majeure (M.B. 22.03.2018) ;
- l'arrêté ministériel du 29 mai 2018 autorisant une exception pour eCall au principe contenu à l'article 8 de l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros (M.B. 12.06.2018) ;
- l'arrêté royal du 2 septembre 2018 fixant les modalités de la notification ainsi que les informations transmises à l'Institut, conformément à l'article 33, § 2, alinéa 4, et § 3, alinéa 5, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (M.B. 07.09.2018) ;
- l'arrêté royal du 2 septembre 2018 relatif au lien automatique entre le profil de consommation et l'application électronique de comparaison tarifaire

- sur le site Internet de l'Institut (M.B. 21.09.2018) ;
- l'arrêté ministériel du 24 octobre 2018 fixant les spécifications pour la présentation des informations concernant les États membres ou la zone géographique à l'intérieur d'un État membre dans lesquels existent des restrictions à la mise en service ou des exigences concernant l'autorisation d'utilisation visées à l'article 4, § 10, de l'arrêté royal du 25 mars 2016 relatif à la mise à disposition sur le marché d'équipements hertziens (M.B. 5.11.2018) ;
- l'arrêté royal du 12 décembre 2018 déterminant les obligations applicables en matière de fourniture de services payants, visées à l'article 116/1, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (M.B. 16.01.2019) ;
- l'arrêté royal du 14 décembre 2018 portant modification de l'arrêté royal du 18 décembre 2009 relatif aux communications radioélectriques privées et aux droits d'utilisation des réseaux fixes et des réseaux à ressources partagées (M.B. 27.12.2018).

En exécution de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, l'arrêté suivant a été adopté :

- l'arrêté royal du 21 mai 2018 fixant le cadre linguistique de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (M.B. 30.05.2018).

Enfin, en exécution 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, l'arrêté suivant a été adopté :

- l'arrêté royal du 26 janvier 2018 fixant la procédure de règlement de litiges mentionnée 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 (M.B. 08.02.2018).

### 4.7.2. Préparation de la réglementation postale

Le service Marché postal de l'IBPT a notamment pour mission d'évaluer l'opportunité d'adapter le cadre légal et réglementaire postal aux évolutions du marché. Partant du constat que (1) depuis son adoption, il y a plus de 25 ans, la loi du 21 mars 1991



portant réforme de certaines entreprises publiques économiques a subi de nombreuses modifications et que (2) suite à ces modifications successives, la loi du 21 mars 1991, en ce qu'elle régit le secteur postal péchait par son manque de cohérence, l'IBPT a préparé un avant-projet de loi dédiée exclusivement aux services postaux. La loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux a ainsi été publiée le 9 février 2018. Elle rassemble les principales règles en matière postale, modifie la loi du 21 mars 1991 précitée et assure la transposition partielle de la directive 97/67 CE du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997 concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l'amélioration de la qualité du service modifiée en dernier lieu par la directive 2008/06/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 février 2008 modifiant la directive 97/67/CE en ce qui concerne l'achèvement du marché intérieur des services postaux de la Communauté.

### 4.7.3. Coordination du contentieux et support juridique

#### LA COORDINATION DU CONTENTIEUX

Le service juridique de l'IBPT assure la coordination des recours en justice visant principalement les décisions adoptées par l'IBPT. Il est également régulièrement demandé à l'IBPT d'assurer le suivi des litiges impliquant l'État belge et portant sur les télécommunications ou les services postaux. Selon les procédures, des échanges peuvent également avoir lieu entre l'IBPT et d'autres autorités fédérées, fédérales ou européennes.

Le service juridique de l'IBPT a poursuivi la mise en état des recours introduits les années précédentes ; certains de ces recours ont fait l'objet de décisions rendues en 2018, à savoir :

1. La Cour des marchés a rendu le 7 février 2018 un arrêt avant dire droit, posant quatre questions préjudicielles à la Cour de justice de l'Union européenne quant à la définition du service de communications électroniques, telle qu'édictee par la directive du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communication. La Cour des marchés avait été saisie par une requête en annulation déposée par la S.A.R.L. de droit luxembourgeois Skype Communications contre une décision du Conseil de l'IBPT du 30 mai 2016 relative à l'imposition à son encontre d'une

amende administrative pour le non-respect de l'article 9, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 13 juin 2005.

Skype conteste que son service SkypeOut puisse être considéré comme service de communications électroniques, et par là soumis une notification à l'IBPT.

La Cour des marchés estime qu'à première vue, la question de savoir si SkypeOut relève de la définition d'un service de communications électroniques pourrait recevoir une réponse positive, mais relève que la réponse définitive dépend de la définition d'un service de communications électroniques au sens de la directive-cadre européenne (directive 2002/21), afin que tous les États membres puissent bénéficier d'une réponse harmonisée.

2. La Cour des marchés a rendu le 14 mars 2018 un arrêt d'annulation de la décision du Conseil de l'IBPT du 29 juin 2016 concernant les droits d'utilisation d'Inmarsat Ventures Ltd pour éléments terrestres complémentaires.

Un recours en annulation de cette décision avait été introduit en 2017 par Viasat UK.

Inmarsat Ventures Ltd avait fait intervention volontaire aux côtés de l'IBPT dans le cadre de ce recours.

La Cour des marchés a estimé que l'IBPT aurait dû vérifier si les éléments terrestres complémentaires soumis à son approbation répondaient à la définition de l'article 1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup> de l'arrêté royal du 11 février 2013 et faisaient partie intégrante du système de téléphonie mobile par satellite développé par l'opérateur choisi par la Commission européenne, et plus généralement si ces éléments terrestres complémentaires remplissent les conditions énoncées à l'article 8.3 de la décision 626/2008/CE et sont utilisés dans un réseau conforme au cadre législatif européen.

Pour le surplus, la Cour des marchés n'a pas examiné les autres moyens d'annulation exposés par Viasat UK, et étant donné que l'annulation ne concernait que la motivation de la décision, l'IBPT a adopté une nouvelle décision le 7 août 2018 dans le même sens, mais avec des motifs plus détaillés. Cette décision du 7 août 2018 est également contestée par Viasat UK devant la Cour des marchés.

Un litige civil devant le Tribunal de Première Instance de Bruxelles ayant également été initié en 2018 par Viasat UK contre Inmarsat Ventures Ltd, l'État belge et l'IBPT, visant à interdire à l'IBPT de prendre des décisions sur la base de l'autorisation accordée à Inmarsat Ventures Ltd d'utiliser la bande

2 GHz en Belgique et demandant l'annulation de cette autorisation à dater du 13 juin 2016.

Le Tribunal de Première Instance de Bruxelles a, le 15 novembre 2018, rendu un jugement rejetant la demande de mesures provisoires de Viasat UK, le fond de ce dossier devant être traité en 2019.

3. La Cour des marchés a rendu le 11 avril 2018 deux arrêts dans le cadre des recours en annulation de Nethys et de Brutélé contre les décisions de l'IBPT du 27 avril 2017 concernant l'imposition d'une amende administrative à leur encontre, pour le non-respect de l'article 4/1 de l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques.

La Cour des marchés a posé une question préjudicielle à la Cour constitutionnelle dans le cadre de ces deux recours, concernant l'interprétation à donner à l'article 2, § 2, 2° de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges.

La question consiste à savoir si cet article doit s'interpréter comme faisant courir le délai de 60 jours pour introduire un recours contre une décision de l'IBPT à dater de la notification de la décision, soit l'envoi du pli recommandé, alors que le destinataire n'a pas encore connaissance de la décision, ou à défaut lorsque le destinataire prend connaissance de la décision.

4. La Cour de Cassation a rendu le 26 avril 2018 un arrêt rejetant le pourvoi de Telenet contre l'arrêt de la cour d'appel de Bruxelles du 12 novembre 2014 rejetant les recours en annulation contre quatre décisions adoptées le 1<sup>er</sup> juillet 2011 par la CRC (Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques) relativement à l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle.

La Cour de Cassation a estimé que tous les moyens présentés contre l'arrêt de 2014 manquaient soit en droit, soit en fait, ce qui rend définitif ledit arrêt.

5. La Cour des marchés a rendu le 19 avril 2017 un arrêt d'annulation de la décision du Conseil de l'IBPT du 20 mai 2014 visant l'imposition d'une amende administrative à Belgacom pour non-respect, pour l'offre de référence WBA VDSL2, de l'obligation de transparence, suite au recours introduit par Proximus.

6. La Cour des marchés a rendu le 19 avril 2017 un

arrêt d'annulation de la décision du Conseil de l'IBPT du 20 mai 2014 visant l'imposition d'une amende administrative à Belgacom pour non-respect, pour l'offre de référence WBA VDSL2, de l'obligation de transparence, suite au recours introduit par Proximus.

Ceci clôt définitivement ces procédures.

Le service juridique de l'IBPT a également assuré le suivi de nouveaux recours, qui ont tous été introduits en 2018 :

1. Citymesh a, le 12 juin 2018, introduit un recours en annulation contre la lettre de l'IBPT du 2 février 2018 relative à la demande d'extension de la licence 3,5 GHz pour les communes de Werchter et Dranouter.

En cours de procédure, Citymesh a étendu sa demande à l'encontre d'une lettre similaire du 7 août 2018.

La Cour des marchés a rejeté ce recours dans un arrêt du 19 septembre 2018.

Bien qu'estimant que ces lettres devaient être considérées comme des décisions de l'IBPT dans la mesure où elles empêchent la création d'effets juridiques, affectant ainsi les droits subjectifs de Citymesh, la Cour des marchés a déclaré le recours irrecevable car introduit tardivement.

2. 3starsnet a introduit en 2018 un recours devant le Tribunal de Première Instance de Bruxelles contre l'État belge et l'IBPT en vue d'établir l'illégalité de l'arrêté royal du 4 avril 2014 portant modification de l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros et portant modification de l'arrêté royal du 9 février 2011, et de se voir octroyer des dommages et intérêts.

La problématique est celle de la numérotation des services à valeur ajoutée de voyage.

3. Brutélé, Nethys et Telenet ont, en août 2018, introduit devant la Cour des marchés plusieurs recours contre quatre décisions de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques du 29 juin 2018.

Ces décisions sont relatives à l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle et à l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle dans les régions de langue néerlandaise, française et allemande. Ces quatre décisions ont été corrigées par un corrigendum du 11 juillet 2018.

Chacun de ces trois opérateurs a également fait intervention volontaire dans les recours introduits par les deux autres, et Orange Belgium a également fait intervention volontaire dans tous les recours.

Des débats de procédures, liés au fait que Telenet, en la personne de Liberty Global, a également décidé de contester devant le Tribunal de l'Union européenne de Luxembourg la validité de la lettre de commentaires de la Commission européenne du 25 mai 2018 concernant l'analyse de marché, et quant à des mesures provisoires ou une suspension des décisions contestées, ont été menés devant la Cour des marchés, qui a notamment rendu un arrêt le 3 octobre 2018 suspendant les procédures pendantes devant elle tant que le Tribunal de l'Union européenne de Luxembourg n'a pas statué. La Cour des marchés a en outre décidé de la jonction de tous les recours introduits contre les décisions du 29 juin 2018.

Le service juridique de l'IBPT a également poursuivi l'exécution du marché public attribué en 2014 pour le suivi de divers dossiers de récupérations de créances dues à l'IBPT.

#### LE SUPPORT JURIDIQUE DES ACTES DE L'IBPT

Le service juridique est 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.

Le service rend également des avis ou remet des analyses de sa propre initiative ou en réponse à des demandes internes. Par exemple, le service est associé à l'attribution des marchés publics de l'IBPT, ainsi qu'au suivi des marchés publics en général.

### 4.8. LE SERVICE BUDGET ET COMPTABILITÉ

La **politique budgétaire interne** vise à protéger la structure financière saine de l'IBPT de manière flexible et fonctionnelle, à pouvoir honorer tous les engagements en cours et à pouvoir réagir ainsi rapidement aux changements de priorités. La politique budgétaire est également conçue afin de garantir l'autonomie de l'IBPT.

La tâche principale du service est constituée :

- du planning budgétaire (le cas échéant, également avec un plan pluriannuel) ;
- du suivi critique de l'exécution du budget, avec un rôle de garde-fou ;
- de l'analyse financière critique des projets ayant une répercussion financière ;
- de l'adaptation nécessaire éventuelle des procédures financières internes afin de mieux garantir une exécution correcte.

Le **service Comptabilité** veille à la perception correcte des recettes et au paiement des dépenses après évaluation. Le service traite les données de telle sorte qu'elles constituent immédiatement une source d'informations fonctionnelles pour la politique financière de l'IBPT.

Ses fonctions principales sont :

- la perception correcte des recettes et le paiement exact des dépenses ;
- la gestion correcte des comptes financiers de l'IBPT, tant sur le plan des recettes que des dépenses ;

- le contrôle comptable des opérations financières ;
- l'établissement des comptes annuels de l'IBPT.

La gestion financière de l'IBPT souhaite également assurer un lien automatique entre la politique d'achat et les engagements financiers, d'une part, et le contrôle financier portant sur ceux-ci, d'autre part.

## 5.1. L'IBPT ET LES SERVICES DE MÉDIATION

Ci-dessous figurent les comptes de l'IBPT et ceux des deux services de médiation. Les services de médiation sont des instances indépendantes créées pour traiter les plaintes des consommateurs à l'égard des opérateurs des secteurs concernés. Le rôle de l'Institut se limite à mettre du personnel à la disposition de ces deux instances et à un soutien logistique au niveau des achats, de la comptabilité et du budget.

### Comptes du service de médiation pour le secteur postal - 2018

RECETTES	euros	DÉPENSES	euros
Remboursements	138 615	Personnel	24 822 283
Droits des licences et de contrôle pour radiocommunications privées	20 661 632	Fonctionnement	8 191 809
Droits des licences publiques	44 621 480	Dépenses d'investissements	2 962 694
Poste	2 884 089	Organisations de coordination	1 700 782
Divers	17 232	Trésor	28 397 507
Prestations pour compte de tiers	11 136	CF/RT	2 150 381
<b>TOTAL</b>	<b>68 334 184</b>	<b>TOTAL</b>	<b>68 225 456</b>

### Comptes du service de médiation pour le secteur postal - 2018

RECETTES	euros	DÉPENSES	euros
Remboursements	--	Personnel	1 656 505
Prestations pour compte de tiers (participation du secteur)	1 907 013	Fonctionnement	133 072
		Dépenses d'investissements	233
		Organisations de coordination	300
<b>TOTAL</b>	<b>1 907 013</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1 790 110</b>

## Comptes du service de médiation pour les télécommunications - 2018

RECETTES	euros	DÉPENSES	euros
Remboursements	96 968	Personnel	2 018 014
Prestations pour compte de tiers (participation du secteur)	2 482 833	Fonctionnement	372 600
Autres		Dépenses d'investissements	10 200
		Organisations de coordination	300
<b>TOTAL</b>	<b>2 579 801</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2 401 114</b>

### 5.2. COMPTES ANNUELS DES FONDS POUR LES SERVICES UNIVERSELS

Aucun fonds universel n'a été activé.

## A. BILAN DU PLAN OPÉRATIONNEL 2018

### AXE STRATÉGIQUE « CONCURRENCE »

#### 1. Amélioration de la concurrence durable et des investissements

Monitoring du marché des communications électroniques	Fiche réalisée
Publication d'un observatoire postal 2017	Fiche réalisée
Analyse de marché de l'accès de gros aux réseaux large bande et de la radiodiffusion	Fiche réalisée
Réexamen du marché de la fourniture en gros d'accès de haute qualité en position déterminée	Fiche non réalisée
Clôture de l'analyse concernant l'accès et le départ d'appel pour la téléphonie fixe	Fiche en cours
Clôture de l'analyse de marché de la terminaison fixe (« FTR »)	Fiche réalisée
Décision concernant les offres de référence des câblo-opérateurs	Fiche en cours
Détermination des <i>One-Time-Fees</i>	Fiche en cours
Modèles de coûts câble et FTTH	Fiche en cours
Détermination du coût moyen pondéré du capital (« WACC »)	Fiche en cours

### AXE STRATÉGIQUE « CONCURRENCE »

#### 2. Stimuler l'innovation

Rapport sur le contrôle en Belgique du règlement « Neutralité de l'internet »	Fiche réalisée
Soutenir le marché de l'e-commerce depuis une perspective postale	Fiche en cours

### AXE STRATÉGIQUE « UTILISATEURS »

#### 1. Contribuer à l'information transparente des utilisateurs et promouvoir l'inclusion sociale

Comparaison tarifaire nationale des services de communications électroniques	Fiche réalisée
Comparateur tarifaire des services de communications électroniques	Fiche en cours
Baromètre de qualité des services de communications électroniques	Fiche en cours
Contrôle du respect des articles 122 et 123 LCE	Fiche réalisée
Enquête sur la perception du fonctionnement du marché des communications électroniques	Fiche réalisée
Contrôle du service universel	Fiche réalisée
Réforme des tarifs sociaux	Fiche non réalisée
Aperçu en ligne des points postaux	Fiche en cours
Révision de la réglementation secondaire à la lumière de la nouvelle loi postale et des évolutions dans le secteur	Fiche en cours
Contrôle de l'enquête de satisfaction de la clientèle de bpost	Fiche réalisée
« Compliance audit » relatif aux instruments de mesure pour la fixation des délais d'envoi	Fiche réalisée
Contrôle des prix des produits appartenant au service universel postal	Fiche réalisée
Contrôle du respect du 6 <sup>e</sup> contrat de gestion entre l'État et bpost	Fiche en cours
Contrôle du respect du cadre réglementaire postal	Fiche en cours
Actualisation des interfaces radio en application des exigences de la directive 2014/53 (Radio Equipment Directive - RED)	Fiche en cours



**AXE STRATÉGIQUE « UTILISATEURS »**  
2. Assurer un environnement fiable

Améliorer la transparence quant à la couverture des réseaux mobiles	Fiche en cours
Qualité de l'expérience sur les réseaux mobiles	Fiche en cours
Projet pilote « zones blanches »	Fiche en cours
Inspection des infrastructures critiques des opérateurs	Fiche réalisée
Notification par les opérateurs d'incidents de sécurité	Fiche réalisée
Améliorer la qualité de la couverture des réseaux mobiles aux frontières	Fiche en cours
Recherche et résolution de perturbations affectant le fonctionnement des réseaux des opérateurs mobiles et des radars météos	Fiche en cours

**AXE STRATÉGIQUE « RESSOURCES RARES »**  
Gérer les ressources rares

Adaptation du plan de numérotation aux évolutions sur le long terme sur le marché	Fiche réalisée
Publication d'une communication concernant l'introduction de la 5G	Fiche réalisée
Attributions (Refarming des bandes aéronautiques en 8,33 kHz)	Fiche réalisée
Préparation de la mise aux enchères des multibandes de fréquences	Fiche en cours
Évaluation de la décision GSM-R	Fiche en cours

**AXE STRATÉGIQUE « FONCTIONNEMENT EFFICACE »**  
1. Assurer un fonctionnement accessible

Renouveau du site web de l'IBPT	Fiche en cours
Service radiomaritime et service radioaéronautique	Fiche en cours
Révision des examens radiomaritimes	Fiche en cours
Participation dans les organes de concertation nationale et internationale	Fiche réalisée
Présidence de l'ERGP en 2018	Fiche réalisée
Fonctionnement du Comité consultatif pour les services postaux	Fiche en cours

**AXE STRATÉGIQUE « FONCTIONNEMENT EFFICACE »**  
2. Être un employeur attractif

Plan opérationnel interne	Fiche réalisée
---------------------------	----------------

## B. RAPPORT SUR LE CONTRÔLE VISÉ À L'ARTICLE 21 DE LA LOI DU 17 JANVIER 2003

Cette disposition envisage le cas où l'IBPT possède des indices indiquant une infraction à la législation ou à la réglementation dont l'Institut contrôle le respect ou aux décisions prises par l'Institut en exécution de cette législation ou réglementation.

1. Le 9 janvier 2018, l'IBPT a adopté une décision imposant une amende administrative de € 3 169 à

Gridmax SPRL pour non-respect de la décision du 17 août 2016 concernant ses droits d'utilisation dans la bande de fréquences 3,5 GHz pour la fourniture de services de communications électroniques sur le territoire belge. En effet, l'IBPT est chargé de la gestion du spectre des radiofréquences et pour favoriser l'utilisation efficace des radiofréquences, l'IBPT a estimé

justifié de sanctionner la sous-exploitation des fréquences attribuées dans la bande 3,5 GHz.

2. Au cours de l'année 2018, divers manquements ont été constatés dans le chef de Lycamobile. L'IBPT avait mené des contrôles dans des points de vente vendant des cartes prépayées afin de vérifier la conformité des pratiques à la réglementation relative à l'identification des utilisateurs finals de cartes prépayées. Le 30 mars 2018, l'IBPT a tout d'abord décidé d'imposer des mesures provisoires afin que la société entreprenne de remédier aux manquements observés. Lycamobile a ainsi dû bloquer les points de vente où des infractions avaient été constatées et désactiver<sup>62</sup> les cartes SIM concernées et 44 points de vente ont reçu l'interdiction de procéder à l'activation d'une nouvelle carte prépayée pendant une période initiale de deux semaines, renouvelable.

Après l'entrée en vigueur de ces mesures provisoires, l'IBPT a procédé à de nouveaux contrôles et de nouveau, plusieurs infractions ont été constatées : activation de cartes prépayées sur présentation d'un document d'identification non valide, mise en œuvre déficiente des mesures provisoires imposées et absence d'un système de contrôle correct des demandes d'activation provenant des points de vente. C'est pourquoi l'IBPT s'est résolu à imposer une amende de € 225 183 à Lycamobile.

### C. LISTE DES DOCUMENTS ADOPTÉS ET PUBLIÉS EN 2018

DÉCISIONS	
Date	Titre
7-12-2018	Décision - Analyse des marchés accès et départ d'appel téléphonie fixe
3-12-2018	Décision concernant l'octroi de bandes de fréquences exclusives pour l'utilisation de faisceaux hertziens et l'interface radio E18 (bande 26 GHz)
3-12-2018	Décision concernant l'utilisation des technologies « internet des objets » dans les bandes de fréquences octroyées aux opérateurs mobiles publics
30-11-2018	Décision concernant l'inventaire et la classification des produits et services fournis par le prestataire du service universel pour l'année 2016
23-11-2018	Décision concernant l'analyse des augmentations des tarifs unitaires de bpost pour l'année 2019
20-11-2018	Décision relative aux interfaces radio I01-01, I01-02 et I01-03, à la modification des interfaces radio D03-01 et D03-02 et à l'abrogation de l'interface radio B01-24
20-11-2018	Décision - Analyse du marché de la téléphonie fixe
25-10-2018	Décision relative aux interfaces radio C01 (01 à 10), C02 (01 à 08), C03 (01 à 04), C04 (01 à 09) et C05 (01 et 02)
23-08-2018	Décision concernant les problèmes opérationnels dans le cadre de l'accès au réseau câblé de Telenet
7-08-2018	Décision concernant les droits d'utilisation de Inmarsat Ventures Ltd pour éléments terrestres complémentaires
30-07-2018	Décision concernant les interfaces radio pour les faisceaux hertziens numériques

62 Les utilisateurs finals concernés pouvaient obtenir la réactivation de leur carte prépayée sur présentation d'un document d'identification valide.

11-07-2018	Corrigendum relatif aux décisions de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle
29-06-2018	Décision – Analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle
19-06-2018	Décision concernant l'analyse des tarifs unitaires de bpost pour l'année 2018
15-06-2018	Version non confidentielle de la décision visant l'imposition de mesures prévues à l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges à Lycamobile dans le cadre de l'identification des utilisateurs finals de cartes prépayées
11-06-2018	Décision concernant l'octroi à Entropia Critical Concept N.V. d'une autorisation pour l'exploitation d'un réseau public de radiocommunication destiné à la transmission de données de mesures
28-05-2018	Décision concernant les conditions techniques et opérationnelles nécessaires pour éviter les brouillages préjudiciables imposées aux opérateurs 700 MHz
19-05-2018	Décision concernant la possibilité de facturation par Nethys de frais supplémentaires sur base de l'article 6 quater du règlement (UE) no 531/2012 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2012
3-05-2018	Décision relative aux interfaces radio B01 (9, 19, 35, 37 et 38), B04-15, B06-24, B07-04, B16-01 et B17 (04 et 05) et à l'abrogation de l'interface radio B12-05
30-03-2018	Décision imposant des mesures provisoires à Lycamobile dans le cadre de l'identification des utilisateurs finals de cartes prépayées
29-03-2018	Décision concernant les caractéristiques techniques des antennes directionnelles dans les réseaux mobiles
15-03-2018	Décision concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2016
29-01-2018	Décision concernant la déclaration de conformité du système de comptabilisation de coûts pour bpost pour 2015 sur la base des rapports établis par le Collège des Commissaires auprès de bpost
10-01-2018	Décision concernant la détermination du plan de numérotation en matière de communications IoT et eCall
9-01-2018	Version non confidentielle de la décision du 9 janvier 2018 concernant l'imposition d'une amende administrative à Gridmax SPRL pour non-respect de la décision du 17 août 2016 concernant l'octroi à Gridmax de droits d'utilisation dans la bande de fréquences 3,5 GHz pour la fourniture de services de communications électroniques sur le territoire belge
9-01-2018	Décision concernant la composition du collège visé par l'arrêté royal du 5 mai 2006 fixant une procédure de conciliation devant l'IBPT pour l'année 2018
4-01-2018	Décision concernant l'octroi à Citymesh de droits d'utilisation provisoires pour l'établissement et l'exploitation d'une installation émettrice dans la zone économique exclusive de la Belgique en mer du Nord

## CONSULTATIONS

Date	Titre
13-12-2018	Consultation concernant les modèles de coûts câble et FTTH
07-12-2018	Consultation concernant le projet de plan opérationnel 2019
04-12-2018	Consultation relative au projet de décision relative aux interfaces radio B01-39 à 41, B03-04 et B07-06

30-10-2018	Consultation concernant un avant-projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 18 décembre 2009 relatif aux communications radioélectriques privées et aux droits d'utilisation des réseaux fixes et des réseaux à ressources partagées
18-09-2018	Consultation relative au projet de décision concernant l'organisation de diverses procédures d'attribution de droits d'utilisation pour des fréquences
13-09-2018	Consultation relative au projet de décision concernant le coût du capital pour les opérateurs disposant d'une puissance significative en Belgique
10-09-2018	Consultation relative au projet de décision concernant l'utilisation des technologies « internet des objets » dans les bandes de fréquences octroyées aux opérateurs mobiles publics
19-07-2018	Consultation relative aux interfaces radio I01-01, I01-02 et I01-03, à la modification des interfaces radio D03-01 et D03-02 et à l'abrogation de l'interface radio B01-24
18-07-2018	Consultation relative au projet de décision concernant l'octroi de bandes de fréquences exclusives pour l'utilisation de faisceaux hertziens, et l'interface radio E18 (bande 26 GHz)
25-05-2018	Consultation concernant l'avant-projet d'arrêté royal déterminant les obligations applicables en matière de fourniture de services payants, visées à l'article 116/1, § 2, LCE
24-05-2018	Consultation concernant l'avant-projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 9 juillet 2013 relatif aux messages d'alertes visant à maîtriser les coûts des services de communications électroniques
18-05-2018	Consultation relative au projet de décision concernant les droits d'utilisation de Inmarsat Ventures Ltd pour éléments terrestres complémentaires
09-05-2018	Consultation concernant un avant-projet d'arrêté ministériel instituant le registre visé à l'article 116/1, § 1 <sup>er</sup> de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques
08-05-2018	Consultation relative au projet de décision concernant les interfaces radio C01 (01 à 10), C02 (01 à 08), C03 (01 à 04), C04 (01 à 09) et C05 (01 et 02)
11-04-2018	Consultation concernant l'avant-projet de loi portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques
23-03-2018	Consultation préalable PRIO - VoIP Interconnection Offer
29-01-2018	Projet de décision concernant les conditions techniques et opérationnelles nécessaires pour éviter les brouillages préjudiciables imposées aux opérateurs 700 MHz
12-01-2018	Consultation concernant la modification des profils pour la comparaison nationale et internationale des prix pour les clients résidentiels
08-01-2018	Consultation concernant le projet de décision concernant les caractéristiques techniques des antennes directionnelles dans les réseaux mobiles
05-01-2018	Consultation relative au projet de décision relative aux interfaces radio B01 (9, 19, 35, 37 et 38), B04-15, B06-24, B07-04, B16-01 et B17 (04 et 05) et à l'abrogation de l'interface radio B12-05

## COMMUNICATIONS

Date	Titre
22-12-2018	Communication concernant la liste des opérateurs postaux titulaires d'une licence individuelle
18-12-2018	Communication concernant le monitoring du service universel dans le domaine des télécommunications 2018

27-11-2018	Comparaison nationale des tarifs des services de télécommunications en Belgique [Tarifs appliqués le 15 octobre 2018]
23-11-2018	Communication concernant l'observatoire du marché des activités postales en Belgique pour 2017
13-11-2018	Communication concernant les communications à bord de navires sur les bandes de fréquences 457,5125-457,5875 MHz en 467,5125-467,5875 MHz
25-10-2018	Communication concernant la feuille de route nationale pour la bande 700 MHz
19-10-2018	Synthèse des contributions à la consultation concernant la modification des profils pour la comparaison des prix pour les clients résidentiels
12-09-2018	Étude concernant l'impact des normes de rayonnement bruxelloises sur le déploiement des réseaux mobiles
10-09-2018	Communication concernant l'introduction de la 5G en Belgique
13-08-2018	Communication à la demande du ministre de Télécommunications concernant le projet de réglementation pour la mise aux enchères multibande
26-07-2018	Communication concernant le partage de l'infrastructure et partage du spectre
26-07-2018	Communication concernant le spectre réservé, les spectrum caps et les obligations de couverture pour la mise aux enchères multibande
28-06-2018	Rapport annuel concernant la surveillance exercée sur la neutralité de l'internet en Belgique
18-06-2018	Communication concernant la couverture mobile et l'utilisation de connexions sans fil à l'intérieur des bâtiments
20-4-2018	Communication concernant la réalisation d'un contrôle de l'enquête de satisfaction de la clientèle de bpost
4-04-2018	Communication concernant les bandes de fréquences pour les microphones sans fil et autres équipements PMSE pour une utilisation à partir du 1 <sup>er</sup> janvier 2020

## AVIS

Date	Titre
17-12-2018	Avis concernant le plan d'amélioration 2017 et le plan d'action 2018 de bpost suite à l'enquête de satisfaction de la clientèle 2017
21-09-2018	Avis concernant le projet d'arrêté royal déterminant les obligations applicables en matière de fourniture de services payants, visées à l'article 116-1, § 2, de la loi du 13 juin 2005 (LCE)
25-06-2018	Avis concernant la proposition de résolution de la Chambre des représentants du 16 juillet 2015 relative à la qualité des services postaux
21-06-2018	Avis concernant le projet d'investissement de bpost visant à améliorer la qualité du courrier égrené prioritaire
5-06-2018	Avis concernant la proposition de loi n° 2936/1 modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en ce qui concerne le plafond d'utilisation
19-05-2018	Avis concernant le projet d'arrêté royal relatif au calcul du coût net des obligations de service universel du prestataire du service postal universel et fixant les règles relatives au paiement de l'intervention de l'État
25-04-2018	Avis concernant l'évaluation du projet pilote My Apps Space de Proximus à la lumière du règlement (UE) 2015/2120 en matière de neutralité de l'Internet

16-04-2018	Avis concernant le plan d'amélioration 2016 et le plan d'action 2017 suite à l'enquête de satisfaction de la clientèle 2016
12-01-2018	Avis concernant les recommandations de l'étude e-commerce de KPMG

## COMMUNIQUÉS DE PRESSE

Date	Titre
20-12-2018	L'IBPT compare les tarifs des services de télécommunications en Belgique
17-12-2018	L'IBPT dérégule deux marchés de téléphonie fixe
13-12-2018	L'IBPT organise une consultation relative aux modèles de coûts pour l'accès aux réseaux des câblo-opérateurs et au réseau FTTH de Proximus
28-11-2018	L'IBPT approuve l'augmentation des tarifs postaux de bpost pour 2019
27-11-2018	Observatoire postal 2017 : le marché des colis dorénavant plus important que le marché des lettres
23-11-2018	L'IBPT a adopté une nouvelle décision concernant l'analyse du marché de la terminaison d'appel fixe
22-10-2018	L'IBPT publie un rapport technique sur l'impact des normes de rayonnement bruxelloises actuelles sur le déploiement de réseaux mobiles
06-09-2018	L'enquête consommateurs de l'IBPT montre une évolution rapide de l'utilisation des services de télécommunications
12-07-2018	L'IBPT publie un rapport sur l'impact d'un quatrième opérateur mobile
02-07-2018	L'IBPT impose une amende à Lycamobile
29-06-2018	Les régulateurs télécom et média adoptent une décision pour plus de concurrence et plus de choix dans le marché du haut débit et de la radiodiffusion
20-06-2018	L'IBPT approuve l'augmentation des tarifs postaux de bpost en 2018, mais formule de sérieuses réserves
19-06-2018	L'IBPT publie une communication concernant la couverture mobile et l'utilisation de connexions sans fil à l'intérieur des bâtiments
12-06-2018	Plus de la moitié des connexions Internet sont des lignes ultra-rapides de plus de 100 Mo
29-05-2018	La Commission européenne autorise la CRC à finaliser l'analyse des marchés de l'Internet large bande et de la télévision
02-05-2018	Notification par la CRC à la Commission européenne de projets de décision relatifs aux marchés de l'internet à haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle
03-04-2018	Pour la deuxième année consécutive, bpost n'atteint pas l'objectif fixé en matière de délais d'acheminement pour les envois de correspondance traditionnels
02-03-2018	La Cour des marchés saisit la Cour de justice de l'Union européenne de l'affaire Skype
19-01-2018	Le groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux sous la présidence du régulateur postal belge, l'IBPT, en 2018





## D. GLOSSAIRE

ABC : Autorité belge de la concurrence  
ARN : Autorité réglementaire nationale  
ARPU : Average Revenue Per User  
B2B : Business-to-Business (communications d'entreprises s'adressant à d'autres entreprises)  
B2C : Business-to-Consumer (communications d'entreprises s'adressant aux consommateurs)  
BCSS : Banque carrefour de la Sécurité sociale  
BEREC : Body of European Regulators for Electronic Communications (voir ORECE)  
CEN : Comité européen de normalisation  
CEPT : Conférence européenne des administrations des postes et télécommunications  
CERP : Comité européen de réglementation postale  
COCOM : Communications Committee  
CRC : Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques  
DAS : Distributed Antenna System  
DECT : Digital Enhanced Cordless Telephone  
DG : Direction générale  
DSM : Digital Single Market  
EFIS : ECO Frequency Information System  
ERGP : European Regulators Group for Postal services (Groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux)  
GOC : General Operator's Certificate  
GMDSS : Global Maritime Distress and Safety System  
HAREC : Harmonised Amateur Radio Examination Certificate  
IRG : Independent Regulators Group  
LCE : Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques  
LEGBAC : Limited Exploratory Group on Broadcasting to Aeronautic Compatibility  
Lol : Letter of Intention  
M.B. : Moniteur belge  
M2M : Machine to Machine  
NCS : Service national de contrôle du spectre  
ORECE : Organe des régulateurs européens des communications électroniques  
PMSE : Program Making and Special Events  
RED : Radio Equipment Directive (directive 2014/53/UE du 16 avril 2014)  
RISS : Radio Infrastructure Site Sharing  
ROC : Restricted Operator's Certificate  
RSC : Radio Spectrum Committee  
RSPG : Radio Spectrum Policy Group  
R&TTE : Radio and Telecommunications Terminal Equipment  
SPN : Police de la navigation  
SRC : Short Range Certificate  
TC : Technical Committee  
UPU : Universal Postal Union (Union postale universelle)  
VHF : Very High Frequencies  
VRM : Vlaamse Regulator voor de Media

## E. ADRESSES UTILES

Autorité belge de la concurrence  
City Atrium,  
rue du Progrès, 50  
1210 Bruxelles  
Tél. 02 277 52 72  
Fax 02 277 53 23  
[info@bma-abc.be](mailto:info@bma-abc.be)  
<https://www.abc-bma.be/fr>

Comité consultatif pour les services postaux  
Ellipse Building – Bâtiment C  
Boulevard du Roi Albert II 35  
1030 Bruxelles  
Tél. 02 226 87 65  
Fax 02 223 88 77  
[aurélie.seghers@ibpt.be](mailto:aurélie.seghers@ibpt.be)  
[www.ccsp-rcp.be](http://www.ccsp-rcp.be)

Conseil supérieur de l'audiovisuel  
Rue Royale, 89  
1000 Bruxelles  
Tél. 02 349 58 80  
Fax 02 349 58 97  
[info@csa.be](mailto:info@csa.be)  
[www.csa.be/](http://www.csa.be/)

SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie  
City Atrium C  
Rue du Progrès 50  
1210 Bruxelles  
Tél. 0800 120 33  
Fax 0800 120 57  
[info.eco@economie.fgov.be](mailto:info.eco@economie.fgov.be)  
<http://www.economie.fgov.be>

Service de médiation pour les télécommunications  
Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 3  
1000 Bruxelles  
Tél. 02223 06 06  
Fax 02219 77 88  
[plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be)  
[www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be)

Medienrat der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens  
im Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft  
Belgiens  
Gospertstraße 42  
4700 Eupen - Belgien  
Tel. 087 59 63 00  
Fax: 087 55 28 91  
[info@medienrat.be](mailto:info@medienrat.be)  
<http://www.medienrat.be/>

Comité consultatif pour les télécommunications  
Ellipse Building – Bâtiment C  
Boulevard du Roi Albert II 35  
1030 Bruxelles  
Tél. 02 226 87 58  
Fax 02 223 88 77  
[piet.steeland@ibpt.be](mailto:piet.steeland@ibpt.be)  
<http://www.cct-rct.be>

Service de médiation pour le secteur postal  
Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 4  
1000 Bruxelles  
Tél. 02 221 02 30  
Fax 02 221 02 44  
[info@smspo.be](mailto:info@smspo.be)  
[www.smspo.be](http://www.smspo.be)

Vlaamse Regulator voor de Media  
Koning Albert II-laan 20 – bus 21  
1000 Brussel  
Tél. 02 553 45 04  
Fax 02 553 45 06  
[vrn@vlaanderen.be](mailto:vrn@vlaanderen.be)  
<http://www.vlaamseregulatormedia.be>



Bruxelles, 16 octobre 2018

Our speakers and moderator:



Michel Van Bellinghen,  
BIPT Chairman



Philippe Defraigne,  
Director, Cullen International  
(Moderator)



Johannes Gungl,  
BEREC Chairman



William E. Kovacic,  
Global Competition Professor of Law and Policy,  
George Washington University



Agustín Reyna,  
BEUC Chief Competition  
Advisor



Hubert Gambs,  
Director,  
DG GROW (European Commission)

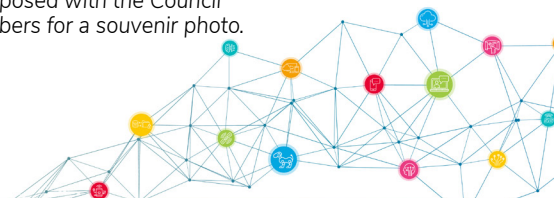


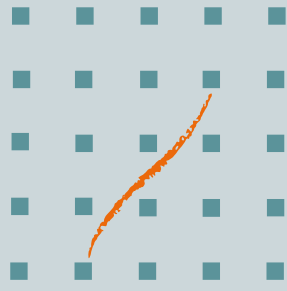
Yves-Alexandre de Montjoye,  
Assistant Professor and  
Head of the Computational  
Privacy Group,  
Imperial College London



Alexander De Croo,  
Deputy prime minister and  
minister of Development  
Cooperation, Digital Agenda,  
Telecom and Postal Services,  
drew some conclusions via video.

The speakers and the moderator  
then posed with the Council  
members for a souvenir photo.





I B P T

