

# Plan stratégique

---

## 2020-2022

---

## PRÉAMBULE

L'IBPT a été créé en 1991 comme institution parastatale et a été doté d'un statut propre en 2003 afin de garantir son autonomie vis-à-vis du pouvoir exécutif.

En résumé, l'IBPT est chargé d'une mission de régulation et de contrôle couvrant de nombreux domaines de compétence : le marché des communications électroniques, le marché postal, le spectre électromagnétique des radiofréquences et la sécurité des réseaux. L'IBPT est également compétent pour la protection des consommateurs dans ces domaines. L'IBPT est en outre compétent pour la radiodiffusion sonore et télévisuelle mais uniquement dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Dans chaque domaine de compétence, l'IBPT doit concrétiser une série d'objectifs qui découlent en général directement du cadre réglementaire belge et européen. Dans le domaine des communications électroniques, l'IBPT a par exemple pour mission de promouvoir la concurrence, de contribuer au développement du marché interne et de veiller aux intérêts des utilisateurs.

Pour pouvoir atteindre ces objectifs, l'IBPT dispose de plusieurs instruments : émettre des avis, prendre des décisions administratives, contrôler le respect de la législation et surveiller certaines missions d'intérêt général.

En cas de litiges, l'IBPT peut intervenir par le biais d'une procédure de conciliation dans le cadre de laquelle il aide les opérateurs concernés à trouver un compromis, et par le biais d'une procédure de règlement des litiges entre opérateurs.

Bien que l'IBPT ait un statut indépendant, le législateur prévoit une série de mécanismes de contrôle. En tant qu'organisme indépendant, l'IBPT doit rendre compte de ses activités.

- Tous les trois ans, le Conseil de l'IBPT rédige un plan stratégique qui est présenté à la Chambre des représentants.
- Sur la base de ce plan stratégique, le Conseil rédige alors un plan opérationnel annuel qui s'inscrit dans le plan stratégique.
- Enfin, un rapport annuel relatif aux activités menées et à l'évolution des marchés des services postaux et des télécommunications est remis au gouvernement. Le Conseil est entendu à ce sujet par la Chambre des représentants.

Le ministre du Budget exerce un contrôle sur le projet de budget confectionné par l'IBPT, lequel, depuis sa création, est entièrement financé par des ressources issues principalement des secteurs réglementés, sans aucune dotation des pouvoirs publics.

Les décisions de l'IBPT peuvent être contestées devant la Cour des marchés. Celle-ci peut suspendre les décisions de l'IBPT, les annuler avec effet rétroactif ou encore les remplacer.

L'IBPT a rédigé pour la première fois un plan stratégique en 2010. Le plan stratégique détermine les axes stratégiques et les domaines de travail prioritaires de l'IBPT et contribue également à la bonne administration de l'IBPT. Le plan est le fruit de l'expérience de l'IBPT et une réponse à l'évolution de l'environnement dans lequel il œuvre.

## TABLE DES MATIÈRES

<b>PRÉAMBULE</b>	<b>2</b>
<b>1. INTRODUCTION</b>	<b>4</b>
<b>2. ENTRETIENS APPROFONDIS</b>	<b>5</b>
<b>3. EN CONCERTATION AVEC NOS PARTIES PRENANTES</b>	<b>6</b>
3.1 Approche	6
3.2 Vue d'ensemble des parties prenantes	7
3.3 PESTEL	8
3.4 SWOT	9
<b>4. NOS MISSIONS</b>	<b>10</b>
4.1 Promotion de la concurrence	12
4.2 Le développement du marché intérieur européen	15
4.3 Importance des utilisateurs	18
4.4 La gestion des ressources rares	20
4.5 Sécurité des réseaux	22
<b>5. NOTRE VISION</b>	<b>23</b>
<b>6. NOS VALEURS</b>	<b>24</b>
<b>7. NOS AXES STRATÉGIQUES</b>	<b>26</b>
<b>7.1 Axe stratégique 1 : concurrence</b>	<b>27</b>
Amélioration de la concurrence durable et des investissements	27
Stimuler l'innovation	29
<b>7.2 Axe stratégique 2 : Utilisateurs</b>	<b>31</b>
Contribuer à l'information transparente et à la protection des utilisateurs et promouvoir l'inclusion sociale	31
Assurer un environnement fiable	33
<b>7.3 Axe stratégique 3 : Ressources rares</b>	<b>35</b>
Gérer les ressources rares	35
<b>7.4 Axe stratégique 4 : Fonctionnement efficace</b>	<b>37</b>
Assurer un fonctionnement accessible et tourné vers l'avenir	37
Être un employeur attractif	38
<b>8. NOTRE ÉVALUATION</b>	<b>39</b>

# 1. INTRODUCTION

L'IBPT, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, vous présente son plan stratégique 2020-2022 et répond ainsi à l'une des obligations permettant de soumettre son fonctionnement au contrôle démocratique<sup>1</sup>.

Ce n'est pas la première fois que l'IBPT décrit la stratégie qu'il entend suivre : dès 1993 et au cours des premières années de son existence, il a esquissé le travail futur dans le cadre de ses rapports annuels ; à partir de 2003, il a élaboré des plans de gestion semestriels et des rapports sur le travail accompli, avant de moderniser son approche en 2005, en évoquant ses missions, ses domaines d'activités et ses valeurs dans le 12<sup>e</sup> rapport d'activités annuel venant compléter les plans de gestion. Le premier plan stratégique couvrait les années 2010 à 2013 et le deuxième plan stratégique portait sur la période 2014-2016.

Depuis le 16 janvier 2017, un nouveau Conseil de l'IBPT a été nommé, avec les membres du Conseil suivants : Michel Van Bellinghen (président), Axel Desmedt, Jack Hamande et Luc Vanfleteren. Le Conseil de l'IBPT a alors entamé la rédaction du plan stratégique pour la période 2017-2019. Pour ce faire, il a été fait appel à l'expérience des deux premiers plans, de l'évolution du marché belge et du cadre réglementaire belge. Lors de la rédaction du plan stratégique 2017-2019, il a été opté pour une simplification par une concentration et une réduction du nombre d'axes stratégiques. La mission, la vision et les valeurs de l'organisation ont également été adaptées. Dans les 12 semaines après l'entrée en fonction de ses membres, le Conseil a soumis un projet de plan stratégique 2017-2019 pour consultation à toutes ses parties prenantes. Une publication définitive a suivi le 23 mai 2017.

Dans le cadre de la rédaction d'un plan stratégique 2020-2022, le deuxième plan du mandat de six ans du Conseil actuel, plusieurs experts ont d'abord été entendus lors d'entretiens approfondis. Les thèses évoquées par ces derniers concernant les évolutions futures dans le domaine des postes et des télécommunications ont ensuite été soumises au personnel et aux différentes parties prenantes.

## Processus plan stratégique 2020-2022



Pour la rédaction du plan stratégique 2020-2022, il a été opté pour un degré de continuité élevé. Ainsi, le texte concernant la mission et les valeurs retenues de l'organisation sont restés en grande partie inchangés, de même que les axes stratégiques sous lesquels les différents objectifs stratégiques ont été regroupés. Seul le texte concernant la vision a été entièrement modifié afin de présenter de manière succincte, mais incisive ce que défend l'IBPT.

Le présent plan stratégique 2020-2022 a été soumis pour consultation sur le site Internet de l'IBPT du 3 à 18 décembre 2019. Après adaptation du document suite à cette consultation, le Conseil a définitivement approuvé le plan le 24 décembre 2019.

Nos remerciements à tous.

<sup>1</sup> Article 34 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

## 2. ENTRETIENS APPROFONDIS

Dans le cadre de la rédaction d'un plan stratégique 2020-2022, plusieurs experts ont d'abord été entendus lors d'entretiens approfondis. Ces entretiens ont été menés en vue d'obtenir une vision exhaustive de leurs points de vue individuels concernant les développements futurs dans le secteur des postes et des télécommunications.

Parmi les thèses évoquées concernant les évolutions futures dans le domaine des télécommunications, sept ont ensuite été soumises au personnel et aux différentes parties prenantes.

1) Dans les années à venir, la société numérique sera confrontée à des changements disruptifs. Nous avons pour ambition de devenir dans la mesure du possible le fer de lance de la société numérique. Afin de reconnaître l'importance des innovations futures, nous proposons d'adapter la vision utilisée par l'IBPT : « *Nous garantissons aux utilisateurs le choix de communications ~~performantes~~ innovantes et fiables aux meilleures conditions dans un environnement concurrentiel.* »

2) L'utilisation du big data (l'or noir de la nouvelle économie numérique), les applications IoT et l'intelligence artificielle, ainsi que la poursuite du développement de plateformes, à l'heure où les abus via des applications et des services en ligne sont de plus en plus courants, gagneront en importance dans les années à venir. L'IBPT est disposé à mettre à profit son expertise technique et économique pour un encadrement réglementaire clair et adapté dans ce domaine.

3) L'IBPT est déjà responsable actuellement de la sécurité des réseaux de télécommunications. Compte tenu des développements sur le marché, l'IBPT devrait exercer un mandat plus large et devenir ainsi l'autorité de référence en matière de numérique.

4) La cinquième génération mobile, 5G, entraînera non seulement une augmentation des débits de données, mais donnera également la possibilité de numériser et d'interconnecter des secteurs économiques et sociaux. Ces secteurs sont appelés « verticaux ». En tant que catalyseur, le régulateur peut entrer en contact avec les différents secteurs sociaux afin de répertorier leurs besoins et d'élaborer une véritable vision de la politique industrielle numérique.

5) Les développements attendus de la 5G permettront toutes sortes de nouvelles applications dans le monde des entreprises. Les entreprises examineront de manière très approfondie les possibilités offertes par la 5G non seulement du côté de la demande, mais éventuellement aussi du côté de l'offre. À l'instar de l'Allemagne, une partie du nouveau spectre radioélectrique pourrait être réservée aux grands acteurs industriels lors de sa mise aux enchères.

6) Malgré la concurrence sur les marchés des télécommunications et toutes les réglementations en matière de transparence, la mise à disposition des informations nécessaires sur les tarifs (simulateur tarifaire [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be) et études de prix) et sur la qualité des prestataires de services (baromètre de qualité, projet ATLAS), le projet « Easy Switch » ... de nombreux clients restent où ils sont. Le régulateur doit fournir des efforts supplémentaires pour rompre cette inertie du consommateur.

7) L'analyse de marché de 2011 a entrepris de mettre fin de manière permanente à une duopolisation du marché de l'internet haut débit et de la radiodiffusion, et cette analyse a ensuite été étendue en 2018. La poursuite de la mise en œuvre de cette dernière analyse de marché reste l'une des principales priorités de l'IBPT, les premiers signes d'un impact réussi sur le marché étant désormais avérés.

## 3. EN CONCERTATION AVEC NOS PARTIES PRENANTES

### 3.1 Approche

Dans le cadre de l'élaboration de ce plan stratégique, le Conseil de l'IBPT a invité les diverses parties prenantes et rencontré nombre d'entre elles, comme les opérateurs postaux et de télécommunications, les fabricants, les prestataires de services, mais aussi les représentants des utilisateurs, des travailleurs et des entreprises, les acteurs institutionnels et le personnel de l'IBPT. Au cours de ces rencontres, il a été demandé aux parties de formuler leurs attentes, leur vision et leurs points d'attention, mais aussi leurs éventuels motifs de satisfaction ou de mécontentement quant à l'action de l'IBPT et son fonctionnement. Ainsi, il a été demandé aux parties prenantes concernées de donner, en plus de leur point de vue concernant les thèses évoquées par les experts entendus, leur vision concernant :

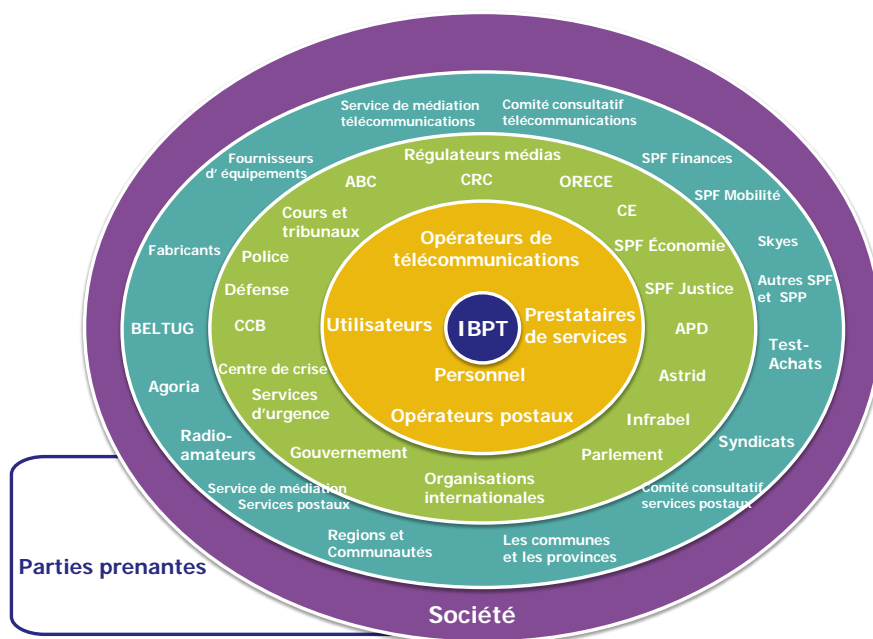
1. l'évolution future de la situation du marché dans leur secteur (poste, télécoms ou médias) et la fonction de régulation et de contrôle de l'IBPT à ce niveau ;
2. le rôle de l'IBPT au niveau de la protection de l'utilisateur ;
3. le rôle de l'IBPT dans la gestion des ressources rares et la sécurité des réseaux ;
4. l'efficacité et l'efficacités du fonctionnement de l'IBPT.

Le Conseil a voulu aborder ce dialogue avec une vision à 360° de son action en y impliquant à la fois le personnel (vision interne) et les parties prenantes (vision externe).

Afin d'assurer une plus grande transparence quant aux résultats de ces dialogues, une vue d'ensemble de nos parties prenantes, de l'analyse PESTEL et de l'analyse SWOT est ajoutée ci-dessous. Ceux-ci ne sont pas exhaustifs.

## 3.2. Vue d'ensemble des parties prenantes

La concertation et le dialogue avec les parties prenantes sont des éléments essentiels d'une organisation socialement responsable. Il est dès lors crucial d'être à l'écoute des parties prenantes et d'impliquer celles-ci dans l'organisation. La prise en compte de toutes les parties prenantes et l'identification de leurs inquiétudes sont au centre des préoccupations d'une organisation qui souhaite se consacrer à sa responsabilité sociale. Un aperçu non-exhaustif de nos parties prenantes actuelles figure ci-dessous.



### 3.3 PESTEL

Une analyse PESTEL est un modèle visant à répertorier les facteurs Politiques, Économiques, Sociologiques, Technologiques, Environnementaux et Légaux influençant l'organisation au niveau macro-environnemental. En identifiant les évolutions au niveau de ces quatre facteurs environnementaux, cette analyse contribue à sensibiliser à l'environnement et permet d'avoir une vue d'ensemble lors de la rédaction du plan stratégique.

Cette analyse PESTEL a été établie sur la base des contributions des parties prenantes. Le contenu ne reflète pas nécessairement l'avis de l'IBPT.

#### Political / Legal

- Nouveaux domaines stratégiques : plateformes, IA
- Com. électroniques dans de nouveaux domaines, tels que E-Health, Agritech (drones)
- Collaboration avec d'autres régulateurs
- CCEE
- NIS
- Mise aux enchères de spectre (5G)
- MNO : possibilité pour 4 opérateurs
- Verrouillage (lock-in) des consommateurs
- Règlement transfrontière européen
- Loi postale : SU, orientation sur les coûts
- Conséquences augmentation e-government

#### Economical

- Stimuler l'innovation
- Succès et échecs des opérateurs
- Besoins des différents secteurs en matière de télécommunications (5G-verticals)
- Goulets d'étranglement potentiels lors du déploiement de réseaux
- Ouverture maximale du marché aux opérateurs alternatifs
- Besoin d'un environnement concurrentiel durable
- Poursuite de l'élaboration de l'ouverture du câble et FTTH
- Numérisation et interconnexion
- Possibilité d'une consolidation plus poussée
- Davantage de services innovants B2B
- Poursuite de l'augmentation des OTT et nouvelles plateformes
- Neutralité du réseau
- Poursuite du glissement des envois de correspondance vers les colis postaux
- Diminution des volumes des envois de correspondance par e-substitution et croissance des médias numériques
- Évolution des produits : par exemple, courrier recommandé électronique, courrier plus personnalisé
- Davantage d'accords secteur postal et secteur des transports

#### Social / Environmental

- Importance accrue de la sécurité des données (par ex. : données dans le cloud)
- Sécurité réseaux (ASTRID)
- Demande d'une attention accrue pour le marché B2B (renforcer les propositions de la consultation M4 actuelle)
- Examiner la saturation des réseaux mobiles
- Inertie des consommateurs : de nombreux clients restent où ils sont.
- Outils et informations pour les consommateurs trop compliqués et trop peu connus
- Augmentation de l'utilisation et de l'importance des médias sociaux
- Existence de zones blanches et grises
- Couverture mobile dans les trains
- Tarifs télécoms abordables
- Green digital and green by digital
- Phishing
- Services postaux abordables de bonne qualité à proximité immédiate
- Nombre croissant de plaintes concernant les colis

#### Technological

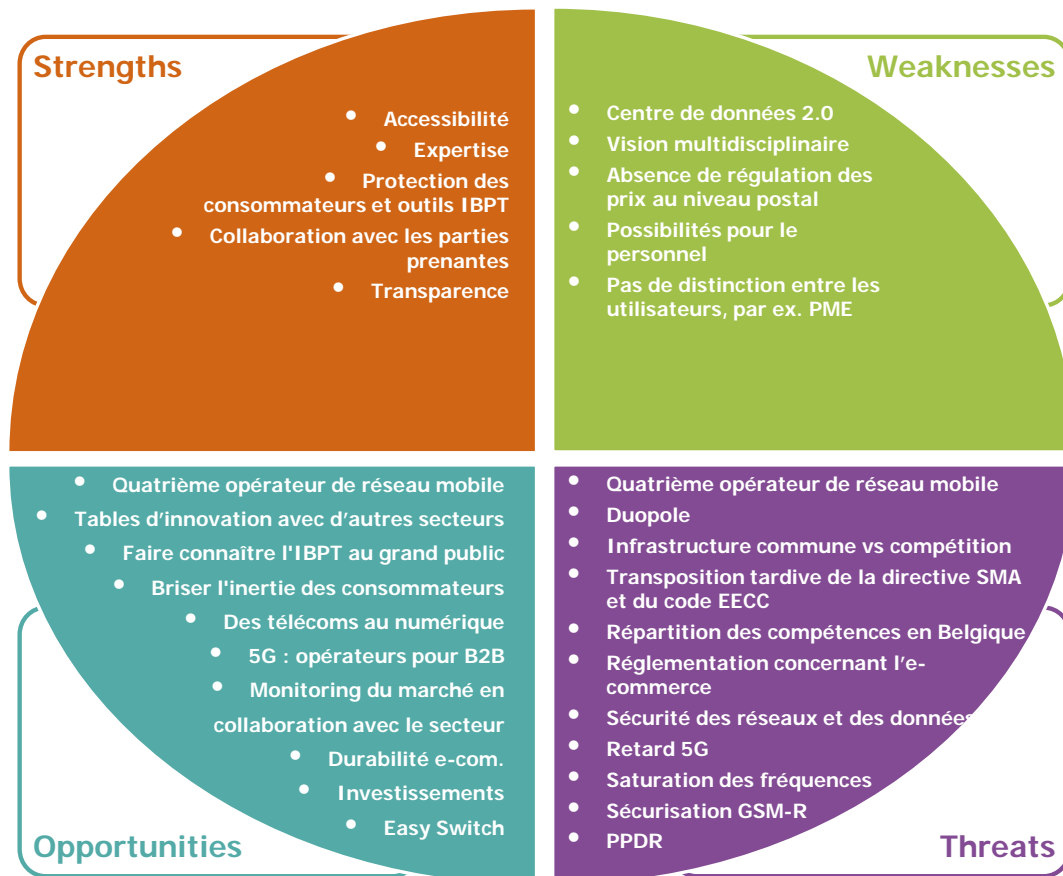
- 5G : proposer le spectre à temps, réserver partie pour de grands acteurs industriels (spectre local) dans le B2B, IOT, Cloud computing, accélération des évolutions sur le marché
- Services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation
- Fixed Wireless Acces : important pour le backhaul
- Network sharing – co-investissement (essentiellement pour le backhaul)
- Problématique de la couverture en intérieur
- Cybersecurity
- Connected mobility
- Smart city



### 3.4 SWOT

Le terme SWOT signifie « *Strengths, Weaknesses, Opportunities & Threats* » (forces, faiblesses, opportunités et menaces). Les opportunités et les menaces sont des facteurs externes à l'organisation/au projet, dont certains ne sont pas contrôlables. Les forces et les faiblesses sont deux pôles de l'analyse interne.

Cette analyse SWOT a été établie sur la base des contributions de diverses parties prenantes. Le contenu ne reflète pas nécessairement l'avis de l'IBPT.



## 4. NOS MISSIONS

La mission d'une organisation donne à cette dernière sa raison d'être, à travers l'objectif qu'elle veut atteindre. Elle fournit un cadre tant pour la stratégie que pour le fonctionnement opérationnel. La mission permet de vérifier si une action spécifique ou une évolution de l'organisation dans un sens ou dans l'autre ne fait pas fausse route.

La formulation de notre mission est d'autant plus importante que l'IBPT, en tant que régulateur, est au service de la société et des secteurs qu'il régule. Définir correctement la mission de l'IBPT revient à déterminer la valeur ajoutée qu'il pourra apporter à la société.

Il est aidé en cela par la loi, qui définit cette mission.



Les communications électroniques, les services postaux et les médias dans la Région de Bruxelles-Capitale sont les principaux domaines de travail. Pour chacun d'eux, l'action de régulation de l'IBPT est dictée par six objectifs :

1. **promouvoir une concurrence saine et préserver l'accès au marché ;**
2. **contribuer au développement d'un marché interne 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.

Le nouveau code des communications électroniques européen (CCEE) a ajouté un objectif supplémentaire. Ce code n'a pas encore été transposé en droit belge, mais influencera naturellement les actions du Conseil pour les trois années à venir. Le nouvel et sixième objectif de l'IBPT est dès lors le suivant :

- 6. En ce qui concerne les communications électroniques, l'Institut promeut la connectivité et l'accès à des réseaux à très haute capacité, y compris des réseaux fixes, mobiles et sans fil, et la pénétration de tels réseaux.**

L'IBPT n'est pas nécessairement la seule autorité de régulation en ce qui concerne ces matières et se concertera, le cas échéant, avec les autorités dont les compétences touchent à celles de l'IBPT ou sont partagées avec ce dernier.

Tout d'abord, le contexte spécifique dans lequel se situent actuellement les secteurs et les domaines stratégiques concernés est décrit pour chacun des cinq premiers objectifs. Ensuite, nous expliquons comment l'IBPT essaie aujourd'hui déjà de relever les défis des différents secteurs et domaines stratégiques grâce à ses travaux.

## 4.1 Promotion de la concurrence

### Contexte

#### Télécommunications

Le marché des télécommunications fixes reste caractérisé par un manque de concurrence durable, malgré la place que l'opérateur mobile Orange a prise depuis l'ouverture des réseaux câblés. Sur le marché de gros mobile, une déconcentration par une nouvelle entrée ou une nouvelle concentration suite à des fusions ou des acquisitions n'est pas immédiatement envisagée, mais il est toutefois question d'une collaboration poussée, en particulier pour la 5G, entre les opérateurs existants possédant leur propre réseau mobile.

La croissance continue de la demande de bande passante continuera à nécessiter d'importants investissements dans les réseaux de communications électroniques. Des investissements considérables ont été réalisés ces dernières années pour adapter les réseaux fixes afin de les rendre compatibles avec les débits giga (objectif « 1Gbps partout »). Tous les opérateurs ne sont toutefois pas en mesure de réaliser cela à grande échelle et à relativement court terme.

La 5G devrait participer à cette course au très haut débit, mais de nombreuses incertitudes demeurent concernant son timing et les difficultés rencontrées d'ordinaire lors du déploiement de réseaux mobiles. En effet, les bases réglementaires pour organiser les enchères notamment pour les bandes de fréquences 5G n'ont pas pu être adoptées par le gouvernement précédent suite à un désaccord entre les gouvernements des entités fédérées et le gouvernement fédéral, les normes d'émission applicables ne permettent pas de déployer la 5G dans toutes les régions et les business plans de la 5G sont encore incertains selon certains intervenants.

Il se peut que les réseaux de télécommunications deviennent de plus en plus une « commodité », les amenant à devoir se concentrer principalement sur la connectivité. Les acteurs et les plateformes « *over-the-top* » (OTT) jouent un rôle de plus en plus important sur le marché, alors que le contrôle de leurs activités est limité. En attendant, les acteurs nationaux ne restent pas les bras croisés et tentent de résister (ensemble) en créant leurs propres plateformes et en produisant leurs propres applications et contenus.

Sur le marché de détail, nous assistons d'une part à une augmentation des pratiques d'offres groupées et d'autre part, on peut s'attendre à l'avenir à une demande croissante des consommateurs pour des offres Internet seul illimitées puissantes, mais abordables (fixes et mobiles), en raison notamment du succès grandissant des services OTT.

#### Secteur postal

Le marché postal revêt toujours un caractère double, le marché des envois de correspondance et le marché des colis, ces deux segments partageant la même infrastructure, les conditions de marché de l'un impactent celles de l'autre.

D'une part, il y a le segment des envois de correspondance qui, même après la libéralisation du marché, est encore très largement dominé par le prestataire du service universel, bpost. Malgré des volumes en baisse, le segment des envois de correspondance représente encore près de la moitié des revenus du secteur postal. Comparé aux autres pays Européens, le prestataire du SU en Belgique bénéficie d'un volume de lettres élevé par habitant et le marché des lettres y est plus concentré<sup>2</sup>. À l'avenir, ce segment continuera de subir une pression supplémentaire des alternatives numériques, sous la forme, entre autres, des envois recommandés électroniques et des initiatives d'e-gouvernement. En matière d'e-gouvernement, la Belgique se situe encore loin derrière ses voisins (« *e-government development index* »).

---

<sup>2</sup> Rapport de l'ERGP sur les indicateurs clés pour la surveillance du marché postal européen, 2018

D'autre part, il y a le segment des colis et des envois express qui connaît une forte croissance, tant en termes de volumes que de chiffre d'affaires. Ce segment en plein essor attire de nombreux prestataires venant des pays voisins, notamment les intégrateurs internationaux (UPS, DHL, Fedex et TNT) et de grandes entreprises postales (PostNL, GLS, DPD et autres). Nous constatons ainsi une augmentation du nombre de points de service d'opérateurs alternatifs et l'arrivée d'innovations, telles que les distributeurs de colis accessibles en permanence. Néanmoins, l'utilisateur belge semble peu enclin à comparer des prix sur un marché peu transparent, et le prestataire du service universel conserve ainsi un pouvoir de rétention important sur le segment C2X<sup>3</sup>.

## Travaux de l'IBPT

Au niveau de la fourniture de réseaux et de services, une concurrence saine est un moyen essentiel pour atteindre l'objectif de bien-être social, ce que peuvent fournir les communications électroniques et les services postaux.

Elle profite également au développement économique. L'IBPT veille au développement de la concurrence sur la base de la qualité, des prix ou de l'innovation, dans le secteur des communications électroniques, de la poste ou des médias. La concurrence sur le marché des médias est régulée en étroite collaboration avec les régulateurs des médias des communautés.

### Télécommunications

L'IBPT veille à la création d'un contexte cohérent et prévisible dans l'intérêt des opérateurs qui investissent et/ou offrent des services. L'IBPT assure également des conditions de concurrence équitables pour tous, tant les opérateurs historiques qu'alternatifs (« *level playing field* »).

L'IBPT veille à cet effet à ce qu'il y ait toujours suffisamment d'opportunités pour que d'autres fournisseurs de télécommunications puissent entrer durablement sur le marché des télécommunications afin d'être compétitifs tant en termes de prix que de qualité sur ce marché. Dans sa décision du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés de la large bande et de la radiodiffusion télévisuelle, la CRC a ainsi imposé diverses mesures aux opérateurs puissants sur le marché en vue de promouvoir la concurrence sur les marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle ainsi que les offres groupées comprenant ce type de services. Ces mesures visent en particulier l'ouverture à des opérateurs concurrents des infrastructures cuivre, câble et fibre optique contrôlés par des opérateurs puissants. Elles visent également à permettre la fourniture de l'accès à Internet sans être obligé de souscrire à d'autres services dans une offre groupée (« pack » ou « bundle »). L'IBPT veille également rigoureusement à la mise en œuvre correcte et dans les temps de ces obligations.

Suite à l'analyse en cours du marché de gros de l'accès de haute qualité en position déterminée (lignes louées et services similaires), il est attendu qu'une série de remèdes seront également imposés pour continuer à stimuler la concurrence. Cela profiterait principalement aux choix des clients commerciaux aux endroits où il n'y a actuellement pas suffisamment de fournisseurs présents. Il est prévu que la décision en question contienne également des mesures visant à stimuler les (co-)investissements, notamment une différenciation géographique des obligations pour mieux refléter la situation concurrentielle au niveau local.

### Secteur postal

L'IBPT surveille annuellement les évolutions sur le marché postal qui influencent le fonctionnement du marché. En procédant à une vérification des coûts que bpost alloue à la prestation du service postal universel, l'IBPT vise à éviter d'éventuelles subventions croisées qui pourraient perturber les conditions du marché. Enfin, l'IBPT contrôle également les tarifs de bpost tant pour le petit utilisateur que le grand utilisateur (y compris les

---

<sup>3</sup> Selon l'étude quantitative publiée sur le site Internet de l'IBPT le 22 décembre 2015, 67 % des consommateurs postaux belges envoient exclusivement des colis via bpost. Dans le cas des personnes âgées, ce pourcentage atteint même 83 %.

consolidateurs) dans le cadre des compétences qui lui sont attribuées par la loi. En ce qui concerne le contrôle des tarifs de gros de bpost, l'IBPT collabore également avec l'Autorité belge de la concurrence, étant donné que bpost présente toutes les caractéristiques d'une position dominante sur le marché de la correspondance.

Enfin, l'IBPT doit également tenir compte de l'évolution et de l'impact de l'e-commerce sur le secteur postal. La verticalisation des plateformes fera également partie de ses analyses pour déterminer les effets sur ce secteur.

## 4.2 Le développement du marché intérieur européen

### *Contexte*

#### **Télécommunications**

L'une des conséquences du marché numérique européen est la suppression des frais d'itinérance supplémentaires depuis le 15 juin 2017. Les consommateurs peuvent par conséquent utiliser leur téléphonie mobile lorsqu'ils voyagent à l'étranger dans un pays de l'UE, comme ils le feraient chez eux, sans avoir à payer de frais supplémentaires. Depuis le 15 mai 2019, les consommateurs européens sont également protégés contre les prix excessifs pour les communications intra-UE au départ du pays de l'abonnement fixe ou mobile et se terminant dans un autre État membre de l'UE (+ Norvège, Islande et Liechtenstein). Les conséquences d'un éventuel BREXIT restent encore à déterminer.

Le règlement européen sur la neutralité de l'internet a fourni aux utilisateurs finals des garanties effectives que l'internet reste ouvert, afin que les informations et le contenu puisse circuler librement et de permettre l'innovation, sans entrave de la part des fournisseurs de services d'accès à l'internet. Les services de « *zero rating* » ont été autorisés à condition qu'ils n'entravent pas la concurrence.

La création d'un marché intérieur numérique nécessite la promotion de l'intégration du marché, de la concurrence et des investissements pour permettre aux consommateurs d'accéder à des vitesses et à une bande passante raisonnables dans l'ensemble de l'UE. C'est pourquoi la Commission européenne a annoncé dans sa stratégie numérique pour l'Europe en 2010 une vision ambitieuse pour la connectivité.

En Europe, la demande accrue de bande passante nécessitera d'importants investissements dans les réseaux de communications électroniques à haute capacité. Dans le même temps, de nombreux États membres sont toujours confrontés à des problèmes de concurrence et le danger d'une tendance vers des marchés plus oligopolistiques et duopolistiques n'est pas écarté.

La stratégie de la Commission en matière de « *Connectivity for a European Gigabit Society* » prévoit un appel à une couverture 5G dans toutes les zones urbaines et une connectivité d'au moins 100 Mbps pour tous les ménages européens d'ici 2025.

Les nouveaux défis, objectifs et tendances ont nécessité une révision du cadre réglementaire européen afin de soutenir la poursuite du développement durable du marché intérieur. Il a été révisé en profondeur et adopté en 2018 en tant que nouveau code des communications électroniques européen (CCEE).

Les règles ont été harmonisées afin de faciliter l'accès au marché et promouvoir une utilisation plus efficace du spectre. Les questions transfrontalières telles que l'itinérance ont déjà été abordées avec succès.

Une mise en œuvre adéquate du CCEE sera cruciale dans les années à venir et le rôle (critique) des régulateurs dans ce domaine est essentiel. Dans ce contexte, l'ORECE et les régulateurs nationaux veilleront à préparer des lignes directrices sur des aspects cruciaux du nouveau cadre réglementaire.

Une nouvelle directive relative aux services médias audiovisuels (« *AVMS* ») doit également faire l'objet d'une transposition en droit national.

#### **Secteur postal**

Les opérateurs postaux historiques subissent une pression croissante pour transformer leurs activités classiques liées aux envois de correspondance en d'autres activités, principalement des activités liées aux colis, mais sans porter atteinte à leurs obligations de service universel en matière d'envois de correspondance. Contrairement au marché des communications électroniques, les envois de correspondance représentent un

marché extrêmement concentré et seuls quelques marchés postaux européens ont de véritables opérateurs alternatifs d'envois de correspondance, la Belgique quant à elle figure parmi les marchés les plus concentrés<sup>4</sup>.

Nous constatons que les initiatives de numérisation, comme l'e-government telles qu'elles ont été menées dans certains pays européens, notamment le Danemark, peuvent avoir un impact énorme sur le marché des envois de correspondance.

Poussées par l'e-commerce, les livraisons transfrontalières de colis augmentent fortement en Europe, le consommateur final est de plus en plus enclin à commander sur des sites étrangers. Néanmoins, des asymétries importantes de flux semblent émerger du fait entre autres des différences de législations qui peuvent être davantage compatibles avec les exigences liées aux besoins logistiques de l'e-commerce dans certains pays que d'autres, mais aussi du fait des tarifs d'expédition des colis.

L'évolution du secteur postal a fait l'objet d'études commandées par la Commission européenne. Sur la base de celles-ci, il appartiendra au nouvel exécutif européen de proposer, le cas échéant, la révision ou le remplacement de la directive postale actuellement en vigueur.

## *Travaux de l'IBPT*

Afin de contribuer au développement d'un marché interne européen des services et réseaux de communications électroniques d'une part et des services postaux d'autre part, la tâche principale de l'IBPT au niveau international est de collaborer avec les régulateurs des autres États membres et, le cas échéant, les régulateurs des médias, afin de garantir une application cohérente du cadre réglementaire pour les services postaux et les communications électroniques. La représentation et les activités au sein de l'ORECE et de l'ERGP jouent un rôle crucial sur ce plan.

### **Télécommunications**

L'IBPT surveille le respect du règlement européen sur la neutralité de l'internet, conformément aux lignes directrices de l'ORECE, auxquelles il a contribué (y compris en ce qui concerne les mises à jour nécessaires après l'adoption initiale en 2016). Il prend ainsi diverses initiatives en matière de transparence des vitesses Internet et d'autres paramètres de qualité du service (mention dans les contrats, sur le site Internet, sur l'application de test de vitesse de l'IBPT, sur les cartes de couverture, etc.), veille à ce que les mesures de gestion du trafic des FAI soient transparentes et respectent le principe de non-discrimination et suit de près les offres de « *zero rating* » sur le marché, qui sont adaptées, le cas échéant. Chaque année, l'IBPT résume ses activités de surveillance dans un rapport public qu'il fournit également à l'ORECE et à la Commission européenne.

De manière générale, l'IBPT est chargé de surveiller la bonne mise en œuvre des règles européennes, notamment en vérifiant la manière dont les opérateurs mettent en œuvre les éventuelles politiques d'utilisation raisonnable.

L'octroi ou le refus de dérogations concernant le principe du « *Roam Like at Home* » fait également partie des compétences de l'IBPT. L'IBPT a eu l'occasion de prendre plusieurs décisions en la matière, dont la dernière consiste en l'octroi d'une dérogation à l'opérateur Nethys (commercialisant ses services sous le nom « VOO Mobile »).

Enfin, l'IBPT recueille régulièrement des informations relatives aux services d'itinérance fournis par les opérateurs belges, destinées à la rédaction de rapports au niveau de l'ORECE.

### **Secteur postal**

---

<sup>4</sup> Rapport de l'ERGP sur les indicateurs clés pour la surveillance du marché postal européen, 2018



Au niveau de l'ERGP, l'objectif est d'adapter la directive postale européenne aux évolutions récentes du marché et de rechercher une application cohérente du règlement transfrontière, visant à accroître la transparence concernant la tarification de la livraison transfrontière croissante de colis.

## 4.3 Importance des utilisateurs

### *Contexte*

#### **Télécommunications**

Les Agendas numériques 2020 et 2025 sont la pierre angulaire de l'Union européenne dans le domaine des communications électroniques, pour permettre à cette dernière d'émerger comme une entité d'importance dans la concurrence mondiale. L'objectif de l'agenda est d'offrir l'accès aux services large bande pour tous. Cet accès pour tous porte en lui l'espoir de marchés plus grands et plus favorables pour le développement de services innovants au bénéfice de toutes les catégories d'utilisateurs.

Le premier objectif de l'agenda numérique européen, à savoir 100 % de couverture en haut débit à 30 Mbps d'ici 2013, a été atteint en Belgique. En ce qui concerne le deuxième objectif, à savoir pourvoir tous les Européens du haut débit rapide (> 30 Mbps) d'ici 2020, notre pays a évolué en 2018 pour atteindre une couverture de 99 % des ménages, contre une moyenne de 83,1 % dans l'UE. Enfin, le troisième objectif, l'utilisation de services large bande ultra-rapides  $\geq 100$  Mbps par au moins 50 % de la population d'ici 2020 a également été presque atteint dans notre pays en juillet 2019 avec 45 % (moyenne de l'UE : 20 %).

Dans certaines zones rurales, des plaintes ont été constatées au niveau de l'absence de services performants, ce dont on peut déduire que la couverture quasi nationale en Belgique n'est hélas pas une réalité pour certains citoyens.

Par ailleurs, les consommateurs belges ne sont pas suffisamment au courant de leurs droits. On observe ainsi, malgré des prix jugés trop hauts, peu de changements d'opérateur et une méconnaissance des procédures de changement. L'information semble manquer aux consommateurs malgré les initiatives prises en la matière.

#### **Secteur postal**

Le nombre de plaintes déposées auprès du service de médiation pour le secteur postal affiche une tendance à la hausse ces dernières années, notamment en raison de l'augmentation du nombre de colis envoyés. La qualité du courrier égrené prioritaire, mesuré sur la base des délais d'acheminement, a baissé à partir de 2015. Cependant, à partir de 2019, il semble que la qualité affiche à nouveau une tendance plus positive.

Des études menées par l'IBPT montrent que les utilisateurs sont ouverts à des applications postales innovantes et plus modernes (service universel compris), mais que les modifications qui touchent à l'inclusivité du service postal universel rencontrent une certaine résistance.

De plus, sous la pression de l'e-commerce, la frontière entre courrier et logistique s'est progressivement estompée. Il existe également de nouveaux modèles commerciaux sur le marché de la livraison qui ne sont pas basés sur le processus de livraison postale traditionnel (collecte, transport, tri et distribution) dans le cadre duquel le service de livraison suit toutes les étapes de ce processus postal de manière linéaire.

### *Travaux de l'IBPT*

Les utilisateurs sont aussi bien des consommateurs privés et des utilisateurs non résidentiels que des entreprises, des administrations et des personnes morales en général. Les profils d'utilisation de tous ces utilisateurs divergent fortement et peuvent entraîner des stratégies contradictoires auprès des entreprises que l'IBPT doit réguler.

La protection des intérêts des utilisateurs représente une mission importante qui doit être mise en avant pour l'IBPT. Bien que la possibilité de disposer de services postaux et de communications électroniques de haute qualité à un prix concurrentiel soit d'une importance primordiale pour le consommateur individuel, cela ne peut pas éclipser l'importance vitale de lui offrir la possibilité d'accéder aux technologies et aux services

innovants disponibles sur tous les réseaux et de relever les défis correspondants, comme la protection de la vie privée ou la compatibilité avec ses équipements.

## **Télécommunications**

L'IBPT travaille ici sur deux axes, d'une part, l'augmentation de la transparence et, d'autre part, la diminution des obstacles au changement d'opérateur.

L'IBPT a continué à développer de bons instruments de comparaison des prix qui ont donné lieu à une refonte de son simulateur tarifaire, ainsi qu'à une automatisation de celui-ci. Il a en outre lancé en 2015-2016 et n'a cessé de mettre à jour des outils qui permettent désormais aux utilisateurs d'également comparer les opérateurs au niveau de la qualité (avec 8 indicateurs) et de la couverture sur différents niveaux. L'IBPT a poursuivi son travail permettant à l'utilisateur de connaître et de contrôler les coûts de sa consommation en matière de télécommunications, plus particulièrement des services « data » et mobiles et poursuit des objectifs de plus en plus pointus en ces domaines, avec le lancement de son portail cartographique alimenté également par le crowdsourcing.

Sous la législature précédente, le gouvernement a voulu faciliter le changement d'opérateur de ligne fixe et d'offre groupée grâce à l'introduction effective de la procédure « *Easy Switch* » (à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2017).

L'IBPT s'efforce également de combler la fracture numérique. En matière d'inclusion sociale, l'IBPT a élaboré une proposition afin de moderniser le cadre réglementaire en matière de service universel et de tarifs sociaux et de l'adapter aux besoins actuels de la société ainsi qu'aux récentes décisions judiciaires. L'IBPT a poursuivi son effort afin d'automatiser l'attribution des tarifs téléphoniques sociaux.

Des mesures ont été prises pour accroître la liberté de choix des consommateurs : poursuite de l'ouverture des réseaux, diminution des tarifs de gros, analyse de marché axée sur les zones blanches et grises et réduction des liaisons hertziennes de point à point.

Enfin, l'IBPT sanctionne également toute violation des règles de protection des consommateurs. L'IBPT s'est également vu reconnaître de nouvelles compétences, en obtenant le contrôle des dispositions protectrices des consommateurs en matière de numéros payants (070x et 090x), de même que du registre qui a été institué quant à ces services.

En termes de contrôle, l'IBPT a poursuivi son action et a imposé plusieurs sanctions administratives en relation avec la législation protectrice des consommateurs dans certains domaines (facture détaillée de base, Easy Switch et tarifs d'itinérance).

Quant à l'équilibre entre charge réglementaire pour les entreprises du secteur des communications électroniques et protection des consommateurs, l'IBPT a mené une analyse d'impact en 2016 portant sur la réglementation fédérale belge en matière de protection des consommateurs en droit des communications électroniques. Les dispositions législatives et réglementaires concernées ont été analysées au niveau de leur pertinence, efficacité, efficience et cohérence.

## **Secteur postal**

La satisfaction de la clientèle et la qualité du service de bpost font l'objet d'une surveillance par l'IBPT. Les systèmes de mesure utilisés par bpost ont été soumis à un audit et les recommandations consécutives à ce dernier ont été suivies. Le cas échéant, l'IBPT a imposé des mesures correctrices à bpost pour continuer à investir dans le respect des délais d'acheminement des envois de correspondance. L'IBPT a contrôlé sur le terrain le respect des obligations incombant à bpost concernant l'accessibilité du réseau et les informations aux utilisateurs.

## 4.4 La gestion des ressources rares

### *Contexte*

À l'échelle internationale, des organismes tels de l'UIT ou l'ICANN jouent un rôle déterminant en matière de spectre radioélectrique et de noms de domaines. Bien que toujours considérée comme l'expression de la souveraineté nationale des États membres, la politique relative aux ressources rares fait davantage l'objet de mesures d'harmonisation à l'échelle européenne. Cette tendance a été renforcée dans le code des communications électroniques européen. La politique en matière de spectre et de numérotation est constamment ajustée afin de s'adapter aux évolutions rapides sur le plan des nouveaux services et des nouvelles applications (OTT, IoT, 5G, ...).

### **Espace de numérotation**

Au niveau des numéros, nous observons simultanément une diminution de la pertinence de l'utilisation des informations de service et tarifaires d'un numéro et l'apparition de nouveaux rôles, comme l'authentification, l'identification et l'autorisation d'utilisateurs, même pour des applications non liées aux télécommunications. Nous constatons également que pour certaines applications (par ex. l'IoT), les frontières nationales jouent un rôle de moins en moins important, de sorte que la stratégie de numérotation doit être abordée au niveau international (problématique des juridictions multiples). La virtualisation entraîne une disparition des points de démarcation physiques sur les réseaux.

### **Spectre radioélectrique**

Ce n'est qu'après la mise aux enchères multibande que les premiers réseaux 5G seront déployés en Belgique. Des fréquences qui n'étaient pas utilisées jusqu'à présent pour des applications mobiles seront mises à disposition à cet effet (700 MHz, 1500 MHz et 3600 MHz). La bande passante mise à disposition améliorera considérablement la couverture, y compris à l'intérieur des bâtiments, et permettra également un temps de réponse beaucoup plus rapide. La vitesse de téléchargement pourra être multipliée par 10 et la 5G pourra être utilisée pour prendre en charge ce que l'on appelle les verticaux et l'industrie 4.0. L'utilisation des mêmes fréquences d'un même réseau pour des applications aux exigences totalement différentes pourra être garantie grâce à des dédications taillées sur mesure (« *network slicing* »). L'on s'attend à une forte densification des réseaux de téléphonie mobile et à l'utilisation de nouvelles technologies telles que le MIMO massif dans la bande de fréquences 3,5 GHz.

### *Travaux de l'IBPT*

Les fréquences et les numéros ne sont disponibles qu'en quantité limitée. Une utilisation efficace de ces ressources rares est essentielle pour assurer une concurrence équitable et permettre l'innovation. L'IBPT prend également activement part aux groupes d'experts internationaux qui œuvrent à l'utilisation rationnelle des fréquences et des numéros (UIT, RSPG, RSC, CEPT...) dans le cadre des nouvelles applications et des nouvelles technologies.

### **Espace de numérotation**

L'IBPT est chargé de la gestion du plan de numérotation national et de l'octroi et du retrait des droits d'utilisation de ces numéros. À cet effet, l'IBPT collabore activement avec toutes les autres autorités de régulation européennes pour faire converger le plus possible l'approche politique en matière de numérotation en Europe.

### **Spectre radioélectrique**

L'IBPT gère le spectre radioélectrique, la coordination nationale et internationale des fréquences et contrôle l'utilisation de celles-ci, y compris le respect des obligations de couverture. L'IBPT remplit également le rôle de police des ondes en vue de mettre fin à toute forme de brouillage préjudiciable. En matière de radiofréquences, la stratégie de l'IBPT consiste notamment à proposer à temps au marché les bandes de fréquence harmonisées au niveau européen.

Une coopération avec les administrations concernées du pays existe afin d'assurer un arbitrage harmonieux de l'utilisation des fréquences entre radiodiffusion et services mobiles.

## 4.5 Sécurité des réseaux

### *Contexte*

Les derniers développements technologiques, par exemple la 5G, offrent d'énormes possibilités de tout connecter, partout et toujours. D'une part, ces développements impliquent une forte augmentation de la dépendance de notre société à l'égard des communications électroniques. D'autre part, ils augmentent considérablement la complexité des réseaux de communication électroniques. La nécessité de disposer de réseaux de communications électroniques bien gérés et sûrs se fait donc de plus en plus sentir.

### *Travaux de l'IBPT*

Via son service « Sécurité des réseaux », l'IBPT veille à la sécurité des réseaux publics de communications électroniques et des services de communications électroniques accessibles au public.

Ainsi, l'IBPT travaille en permanence avec les opérateurs pour prendre les mesures de sécurité appropriées afin de garantir la disponibilité, la confidentialité et l'intégrité de leurs réseaux. L'accent est mis à cet effet sur les infrastructures critiques, les principaux nœuds des réseaux en Belgique. Si un incident survient malgré les mesures en place, l'IBPT en assurera le suivi et vérifiera si les mesures complémentaires nécessaires ont été prises.

L'IBPT encourage également la coopération entre les opérateurs et les services publics tels que la police, les services de sécurité et de renseignement et le Centre pour la Cybersécurité en Belgique.

L'IBPT surveille également l'accessibilité des services d'urgence et veille à ce que les opérateurs prennent les mesures nécessaires dans la bande de fréquences 3,5 GHz.

## 5. NOTRE VISION

Une vision permet à une organisation de définir ce qu'elle défend. Cette vision décrit une image ambitieuse de l'avenir.

Lors de l'élaboration du plan stratégique actuel, nous avons opté pour une nouvelle vision qui reflète de manière succincte, mais incisive ce que nous défendons. Une vision claire pour tous nos collaborateurs et les parties prenantes.

Dans le texte concernant sa vision, l'IBPT exprime comme suit ce qu'il souhaite incarner et défendre sur le plan des communications électroniques, des médias et des services postaux :

### *Un environnement de communications fiable et concurrentiel pour tous.*

#### Un environnement de communications fiable :

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.

#### Un environnement de communications concurrentiel :

Dans un marché libre des communications électroniques et des services postaux, l'IBPT souhaite que les utilisateurs tirent profit des différentes infrastructures et d'un large choix de prestataires de services et de produits. L'IBPT est convaincu qu'un paysage concurrentiel durable favorise les investissements dans des services et technologies avancés et innovants.

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

L'IBPT vise à ce 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.

L'IBPT veut également encourager la création d'un tel paysage par le biais d'un cadre réglementaire.

## 6. NOS VALEURS

Les valeurs d'une organisation sont essentielles pour que tous puissent se reconnaître dans les actions qu'elle entreprend afin d'accomplir sa mission et mettre en œuvre sa vision. Les valeurs d'une organisation permettent à chacun, son personnel, ses clients et ses fournisseurs, de s'assurer au quotidien que toutes les actions qui sont menées sont conformes à la mission et à la vision. Adhérer à ces valeurs est la condition nécessaire à leur accomplissement.

Les valeurs retenues sont les mêmes que celles du plan stratégique 2017-2019 : indépendance, fiabilité et transparence.



### Indépendance

Une attitude critique vis-à-vis de l'ensemble des parties prenantes est inscrite dans l'ADN de l'IBPT. L'indépendance du régulateur le rend crédible dans son rôle vis-à-vis des acteurs du marché qu'il régule et de toutes les parties prenantes. Il est amené, de ce fait, à défendre les points de vue parfois antinomiques des uns et des autres. L'indépendance permet aux parties prenantes de traiter avec un régulateur dont les actions sont stables et prévisibles dans le temps, sans perdre pour autant de vue la nécessité de s'adapter à la situation du marché qui peut, de par nature, être parfois évolutive.

Garantie par les directives européennes relatives aux communications électroniques ainsi qu'aux services médias audiovisuels, cette indépendance doit aussi se traduire par une attitude critique vis-à-vis de la pression extérieure et une remise en question permanente de ses actions, de leurs effets et de la perception qu'elle engendre. 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 veiller à maintenir son indépendance. Le statut spécifique et l'autonomie financière, renforcés dans le code des communications électroniques européen, représentent à cet effet les meilleures garanties pour une exécution efficace de ses missions en toute indépendance.



## Fiabilité

En tant que centre d'expertise, l'IBPT souhaite occuper une position dans laquelle son expertise en fait un partenaire fiable et compétent pour toutes les parties prenantes.

Cette fiabilité est soutenue en interne par le professionnalisme, le travail d'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 subdivisé en services, la priorité est donnée à une collaboration orientée sur les projets et, si nécessaire, transversale entre les services où l'orientation sur les résultats est cruciale.

## Transparence

La transparence est un élément important qui garantit le contrôle sur l'action de l'IBPT. Elle passe par une ouverture interne et externe et la visibilité, d'une part, et par le dialogue et l'accessibilité, d'autre part. La transparence vient du fait que toutes les actions et les décisions sont motivées de manière appropriée et sont présentées pour consultation publique le plus souvent possible. La transparence et l'ouverture doivent néanmoins aller de pair avec un processus décisionnel efficace et solide permettant d'intervenir à temps, là où cela est nécessaire.

## 7. NOS AXES STRATÉGIQUES

Le premier Plan stratégique 2010-2013 de l'IBPT comportait 8 axes stratégiques, le deuxième plan 2014-2016 en contenait encore 7. Pour la rédaction du troisième plan, l'on a choisi, après évaluation des plans précédents, de simplifier et de préciser cette structure. L'on a choisi de concentrer les objectifs stratégiques en trois axes stratégiques englobant les projets externes. Un quatrième axe comprend les projets internes visant à améliorer le fonctionnement de l'IBPT et à le rendre plus efficace. Dans le plan stratégique 2020-2022 actuel, il a été choisi de maintenir cette répartition.



Les quatre axes stratégiques sont décrits en détail ci-dessous afin de refléter les priorités et activités futures de l'IBPT. Les axes stratégiques comprennent donc une description de la stratégie que l'IBPT suivra, en tant qu'organisation, dans les années à venir afin de réaliser sa mission et sa vision, compte tenu de ses valeurs.

## 7.1 Axe stratégique 1 : concurrence

### Amélioration de la concurrence durable et des investissements

#### Télécommunications

Promouvoir une concurrence effective et durable restera une priorité stratégique pour l'IBPT. L'IBPT souhaite également contribuer à la création d'un climat de sécurité juridique essentiel aux investissements à long terme.

Sur le marché fixe résidentiel, l'action menée ces dernières années a permis l'émergence d'un troisième acteur convergent (fixe-mobile). Les utilisateurs peuvent en retirer les premiers résultats positifs grâce au lancement d'offres plus abordables, sans limites de consommations de données, ou permettant de s'affranchir de la télévision traditionnelle.

L'IBPT doit veiller à ce que le marché fixe belge ne se caractérise pas à nouveau par le maintien d'un duopole. Il est donc crucial de préserver, sinon de renforcer, la concurrence naissante résultant de la régulation ex ante actuelle. À cette fin, l'IBPT veut préserver la concurrence des réseaux ainsi que les incitants (notamment tarifaires) à investir dans les réseaux à très haut débit, tout en stimulant la concurrence par les services, qui demeure nécessaire dans l'état actuel du marché. Enfin, il ne peut réellement être question de concurrence durable à long terme que lorsque peut se manifester avec succès au moins un troisième acteur pouvant également investir pleinement dans sa propre infrastructure de réseau.

L'analyse de marché de 2018 relative à la large bande et à la télévision constitue la conclusion finale provisoire de la mise en œuvre de cette stratégie. Dans les années à venir, l'accent sera mis sur l'élaboration des remèdes imposés dans ce contexte. De nouveaux tarifs doivent être fixés pour l'accès aux réseaux câblés et au réseau FTTH (« *Fiber to the Home* »). L'IBPT surveillera également en priorité les risques d'exclusion par le biais de conditions de prix et de qualité sur le marché de gros. Les offres de référence doivent être élaborées correctement et dans les délais impartis et mises à la disposition du marché conformément aux décisions d'analyse de marché.

Outre la répliquabilité, les opérateurs alternatifs doivent également pouvoir jouir pleinement de l'autonomie opérationnelle et commerciale que la régulation du marché veut instaurer. L'innovation doit également pouvoir provenir de nouveaux opérateurs ou d'opérateurs alternatifs, ce qui implique qu'ils doivent convaincre les clients de passer à un service « alternatif ». Il convient par exemple d'assurer que les opérateurs alternatifs puissent disposer des moyens de s'adresser aux différents segments d'utilisateurs qui vont émerger de la tendance à la polarisation du marché (achat d'offres « tout compris » ou « *cordcutting* »).

De nouvelles formes d'accès à la fibre optique devront continuer à être développées afin d'éviter un retard technologique chez les opérateurs alternatifs. En fonction des développements technologiques, des alternatives à l'accès physique seront développées conformément à la décision d'analyse de marché, et ce, afin d'offrir aux opérateurs alternatifs les meilleures options d'investissement.

Afin de stimuler le déploiement des réseaux de très haut débit (« *Very High Capacity Networks* » - VHCN), l'IBPT pourra également utiliser les différents outils fournis par le CCEE : faciliter les co-investissements et/ou le partage (virtuel) des réseaux, de préférence sur la base d'accords commerciaux et d'une régulation symétrique ou d'un accès aux infrastructures civiles. Dans cette optique, l'IBPT doit avoir une meilleure vision de la mise en œuvre de la directive 2014/61/UE relative à des mesures visant à réduire le coût du déploiement de réseaux de communications électroniques à haut débit, dont la nouvelle Commission européenne entamera probablement la révision. L'IBPT peut éventuellement assumer un rôle de coordination afin d'en garantir le bon fonctionnement. Dans l'intervalle, l'IBPT s'efforcera également d'obtenir une image complète et détaillée de l'infrastructure existante des opérateurs de télécommunications et des (autres) entreprises de réseaux actives dans le déploiement des infrastructures de télécommunications.

L'IBPT stimulera également le déploiement du VHCN en faisant preuve de la flexibilité nécessaire dans le cadre de la migration vers de nouveaux réseaux et technologies. Ce faisant, l'IBPT poursuivra dans la lignée actuelle, selon laquelle la prévisibilité et la transparence du fonctionnement du réseau d'accès ne peuvent, en soi, faire obstacle à son évolution technologique. Dans un contexte où les réseaux câblés et de cuivre sont en pleine

transformation (dans le cas du câble, il s'agit de la suppression progressive de la télévision analogique ; dans le cas du cuivre, il s'agit de la transformation en fibre optique), une telle approche sera d'autant plus importante.

Sur le marché de l'accès de haute qualité, l'IBPT poursuivra sa politique de promotion de la concurrence en appuyant, là où c'est possible, une concurrence par l'infrastructure et en garantissant une concurrence par les services là où c'est nécessaire.

L'IBPT note qu'il existe un besoin croissant de capacité de collecte (« *backhaul* ») pour supporter les réseaux fixes et mobiles, notamment pour le déploiement des réseaux 5G. Pour ces motifs, l'IBPT accordera l'attention nécessaire à la disponibilité de la capacité de collecte. Dans le contexte de la 5G, l'IBPT servira également, dans la mesure du possible, de plateforme de discussion pour promouvoir le partage de sites - au-delà de ce qui est légalement prévu - entre opérateurs mais aussi avec des tiers tels que les pouvoirs publics.

La concurrence des réseaux dans le secteur mobile est une caractéristique des marchés européens. Ceux-ci comportent au minimum trois acteurs possédant leur propre infrastructure (MNO). C'est aussi le cas en Belgique, avec trois réseaux qui fournissent des services de qualité en concurrence les uns avec les autres (tant au détail qu'en gros). Cette concurrence des réseaux doit être entretenue dans l'intérêt de la qualité et de l'innovation, ce qui bénéficie en fin de compte à l'utilisateur final. Même si l'accès mobile de gros est désormais a priori concurrentiel, il est nécessaire que l'IBPT continue à surveiller les intérêts des MNVO. Dans ce contexte, une attention particulière doit, par exemple, être accordée au développement d'offres « *zero rating* » par les opérateurs de réseau qui peuvent ou non être reproduites pour les MVNO sur la base des conditions commerciales existantes.

La consolidation (sous quelque forme que ce soit) sur un marché déjà concentré en Belgique peut conduire à une réduction de la concurrence et doit donc être considérée avec défiance du point de vue du régulateur. C'est en premier lieu la tâche des autorités de la concurrence belges et européennes, auxquelles l'IBPT est toujours disposé à apporter son expertise sectorielle. Toutefois, un monitoring de la concentration du marché ne signifie pas que le déploiement de réseaux fixes ou mobiles ne peut pas s'accompagner d'une coopération nécessaire au sein du secteur (surtout en ce qui concerne le réseau radioélectrique 5G).

L'économie numérique s'oriente dans une certaine mesure vers des plateformes, des applications, des applications cloud, etc., alors que la visibilité des activités des acteurs concernés est limitée. Les nouveaux modèles d'activité peuvent donner lieu à des abus de position dominante et à des discriminations. Par exemple, les parties prenantes mettent en garde contre des pratiques telles qu'une concentration accrue du marché et des techniques de verrouillage du fournisseur (« *vendor lock-in* »), y compris sur des marchés autres que les marchés traditionnels des télécommunications (par exemple, les services cloud). En outre, les opérateurs jouent également de plus en plus un rôle de fournisseur unique (« *one-stop* ») d'accès au contenu selon diverses modalités, ce qui peut engendrer des tensions entre les opérateurs et les radiodiffuseurs.

À l'instar d'autres régulateurs de premier plan tels que l'ARCEP (France), l'ACM (Pays-Bas) et l'OFCOM (Royaume-Uni), l'IBPT pourrait mieux anticiper les mouvements stratégiques/tactiques et les développements innovants des plateformes (particulièrement celles qui facilitent la mise en rapport de tiers et exercent, de ce fait, une nouvelle forme de pouvoir économique) et d'autres acteurs technologiques en réalisant ou en faisant réaliser des études. Une étude sur le fonctionnement du marché au niveau des « *app-stores* », des appareils et des « systèmes d'exploitation » peut être menée en relation avec les règles de neutralité de l'internet. De telles études peuvent être mises en place en collaboration avec d'autres autorités compétentes.

L'IBPT coopérera également pleinement aux initiatives prises au niveau européen pour analyser le fonctionnement de ces nouveaux acteurs et envisager de les réguler le cas échéant, en se basant notamment sur les possibilités offertes par les dispositions du CCEE. À cet effet, la coopération avec d'autres régulateurs est plus que jamais d'actualité compte tenu de l'interdépendance des différentes législations relatives au secteur numérique. La création d'un « club des régulateurs » tel qu'il existe en France et au Royaume-Uni (« *UK Regulators Network* ») peut être un moyen de faciliter cela, quels que soient les échanges bilatéraux en cours.

À l'instar d'autres régulateurs, l'IBPT se demande enfin s'il ne faudrait pas repousser les limites de la surveillance d'un régulateur des télécommunications. À cette fin, il engagera un débat avec les autorités

politiques afin que la pertinence des compétences actuelles soit clairement revue à la lumière de l'évolution du paysage numérique dans lequel de nouveaux blocs de pouvoir sont en plein développement.

### Secteur postal

Dans le cadre de ses missions essentielles, l'IBPT continuera à soutenir une concurrence durable sur le marché postal. L'IBPT continuera à accorder une attention particulière aux allocations des coûts effectuées par bpost (sur le segment du service universel et sur les produits commerciaux) et à leur impact sur le secteur postal via la comptabilité analytique séparée que bpost doit soumettre à l'IBPT.

L'IBPT surveillera de près les conditions imposées par bpost à ses principaux clients et intermédiaires (y compris les clients de gros). En outre, l'IBPT continuera également à surveiller de près le respect des principes tarifaires applicables aux produits de service universel afin de garder en perspective l'impact des augmentations tarifaires de bpost par la vérification des tarifs pour les petits utilisateurs et l'application du règlement transfrontière. Enfin, l'IBPT travaillera avec ses parties prenantes afin d'identifier les obstacles au développement du secteur.

Aux fins de ces objectifs, l'IBPT mettra fortement l'accent sur la transparence par le biais de son observatoire postal, qui esquisse l'évolution sur le marché postal en Belgique, et d'une vision claire et actualisée des points d'accès aux différents réseaux postaux ([www.pointpostal.be](http://www.pointpostal.be)).

## Stimuler l'innovation

### Télécommunications

L'innovation doit être soutenue en premier lieu par une saine concurrence, ce à quoi doivent contribuer l'ensemble des mesures évoquées ci-dessus, dont les investissements dans les réseaux de très haute capacité et la disponibilité d'offres de gros flexibles et performantes.

L'innovation suppose aussi la poursuite d'une surveillance attentive de la neutralité de l'Internet, ainsi qu'une ouverture aux nouveaux « *business models* ». On peut penser en particulier aux possibilités prometteuses de la cinquième génération de services mobiles, qui ne sont pas encore bien connues du public. Dans le cadre de l'introduction de la 5G dans notre pays, l'IBPT veillera à stimuler davantage les applications innovantes qui soutiennent le développement de « *verticals* »<sup>5</sup>. L'utilisation de la 5G dépend non seulement des opérateurs, mais également d'autres acteurs industriels qui doivent définir des « *verticals* » sur la base de la technologie 5G. À cette fin, l'IBPT jouera un rôle de facilitateur dans les discussions entre les différentes parties prenantes en vue de réaliser le déploiement de la 5G dans notre pays.

L'augmentation des communications électroniques, et en particulier la consommation supplémentaire de données, entraînera en principe une consommation d'énergie et des déchets électroniques supplémentaires, d'une part. D'autre part, les progrès technologiques (technologie 5G et tendance à la dématérialisation) permettront de relever au moins partiellement ces défis écologiques. Dans tous les cas, l'IBPT soutiendra et encouragera toutes les initiatives innovantes en termes de durabilité.

---

<sup>5</sup> Alors que les précédentes générations de services mobiles étaient conçues pour répondre de manière générale aux besoins de connectivité, la 5G permettra de créer des écosystèmes répondant aux besoins spécifiques de chaque secteur (par exemple, l'automobile, les transports publics, la santé, etc.).

## Secteur postal

L'IBPT veillera à ce qu'il n'y ait pas de freins au fonctionnement du marché et plus précisément à la mise sur le marché de services postaux innovants. L'IBPT soutient les innovations sur le marché postal qui peuvent représenter un avantage pour les utilisateurs, par exemple les services hybrides, les distributeurs de colis ou les boîtes à colis. L'objectif de l'IBPT est de soutenir de telles innovations, qui sont à la fois positives en termes de facilité d'utilisation et pour le coût du dernier kilomètre (« *last mile* ») de l'opérateur.

L'IBPT se concentrera également sur le développement de nouveaux acteurs hybrides qui continuent de se développer dans la chaîne verticale et deviendront ainsi peut-être eux-mêmes des opérateurs postaux. Dans ce contexte, l'IBPT continuera à veiller à la définition correcte des différents acteurs du marché afin que les règles du jeu soient les mêmes pour tous.

Dans le cadre de son pouvoir consultatif, l'IBPT continuera à œuvrer en faveur d'un cadre législatif qui crée des conditions de concurrence réellement équitables (« *level-playing-field* ») entre les différents acteurs du marché. D'autre part, en concertation avec le secteur et les parties prenantes, l'IBPT assumera également un rôle de soutien dans la redéfinition d'un service universel adapté aux besoins futurs de la société. En outre, l'IBPT informera les parties prenantes des besoins réels des consommateurs par le biais d'études consommateurs et de la cartographie de la demande du marché postal, afin de parvenir à un alignement durable entre l'offre et la demande du marché postal. De plus, ces études consommateurs peuvent servir de base scientifiquement éprouvée pour une optimisation d'un service postal universel financièrement viable.

## 7.2 Axe stratégique 2 : Utilisateurs

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

#### Télécommunications

##### Contribuer à l'information transparente et à la protection des utilisateurs

L'IBPT veillera à communiquer davantage avec les utilisateurs et promouvoir ses outils (simulateur tarifaire, cartes, indicateurs de qualité) pour une plus grande et la promotion de la responsabilisation des consommateurs (« *consumer empowerment* »). Il veillera à une présence accrue dans les médias sociaux et à promouvoir les droits des consommateurs par des campagnes de communication et une amélioration constante des outils dont il dispose, ainsi que via le développement de nouveaux outils.

Afin cependant d'éviter que le consommateur ne reçoive trop d'information, ou des informations trop complexes, l'IBPT mettra l'accent sur la communication d'informations utiles. L'IBPT s'efforcera de tendre vers plus de simplicité, tant à l'occasion de la conception de règles de droit que dans sa propre communication, via une réglementation réaliste, la consultation et la coordination avec d'autres régulateurs européens.

L'IBPT continuera à collecter des données qui servent de base à ses outils (cartes de couvertures, baromètre de la qualité de service, simulateur tarifaire) et à assurer une mise à jour continue, ce qui devrait favoriser la pertinence de ces outils. L'IBPT sera attentif à l'amélioration des outils existants en ayant recours à de nouvelles techniques telles que le « *crowdsourcing* » ou le « *truck sensing* » en ce qui concerne les outils cartographiques. L'IBPT entamera de nouveaux projets se traduisant dans un écosystème de données.

L'IBPT se livrera également à une évaluation critique et constructive de la procédure « *Easy Switch* », en mettant l'accent sur sa promotion, l'efficacité de la procédure ou encore sa facilité de mise en œuvre.

L'IBPT mènera un contrôle et formulera des commentaires critiques sur le registre des numéros payants et l'utilisation des services prestés via des numéros payants. L'organisation de l'espace de numérotation des numéros courts surtaxés en tant que codétenus par les opérateurs mobiles empêchent une politique de blocage ciblée, de même que l'utilisation partagée de certains numéros. L'IBPT sera attentif aux aspects réglementaires de ces nouvelles problématiques.

Les numéros SMS courts utilisés pour les services payants sont attribués conjointement aux opérateurs mobiles.

Différents services payants sont souvent proposés via le même numéro SMS court. Toutes ces pratiques compliquent la mise en œuvre d'une politique ciblée de blocage de numéros SMS courts en cas d'abus ou de fraude. L'IBPT sera attentif aux aspects réglementaires de ces nouvelles problématiques.

Dans le cadre de son rôle visant à garantir le caractère ouvert de l'internet, l'IBPT continuera à veiller à ce que personne ne soit empêché d'exploiter le potentiel puissant, positif et novateur de l'internet.

L'IBPT continuera toutefois à surveiller étroitement la mise en œuvre correcte du règlement sur l'itinérance en ce qui concerne la fourniture des services d'itinérance au sein de l'UE et de l'EEE. Depuis le 15 mai 2019, les tarifs de détail afférents aux communications internationales (appels et SMS) ont été plafonnés. L'IBPT veillera à la bonne mise en œuvre de la nouvelle réglementation, et se chargera de l'analyse des éventuelles demandes de dérogation.

L'IBPT continuera à veiller à l'application cohérente et harmonisée par les travaux de l'ORECE du règlement européen relatif à la neutralité de l'internet, notamment dans le cadre des plans tarifaires dits de « *zero rating* ». Le cas échéant, il examinera l'impact éventuel du « *network slicing* » au sein des futurs réseaux 5G sur la neutralité de l'internet.

Dans le cadre d'un futur rapport de l'ORECE, l'IBPT procédera à une évaluation des mesures protectrices des utilisateurs. Il veillera notamment à la bonne application de ces règles, en recourant, le cas échéant, à la procédure de sanctions administratives.

## Promouvoir l'inclusion sociale

Il est important de pouvoir contribuer, en tant que régulateur, à combler le fossé numérique pour que les transformations liées aux réseaux fixes et mobiles de dernière génération soient accessibles à tous. La directive du Parlement européen et du Conseil établissant le code des communications électroniques européen prévoit une série de dispositions en matière de service universel. L'IBPT veillera à la bonne mise en œuvre de ces nouvelles dispositions. L'IBPT participera, par exemple, aux discussions au sein de l'ORECE concernant les lignes directrices et les meilleures pratiques à promulguer par l'ORECE et apportera son expertise suite à la transposition.

La composante géographique du service universel, à savoir la téléphonie fixe et l'accès fonctionnel à internet (à 1Mbps), sont actuellement fournies par le marché. Ceci signifie qu'aucun prestataire de service universel n'est désigné. Par le biais de son monitoring annuel, l'IBPT vérifie si l'absence d'un prestataire a une influence sur la disponibilité, la qualité, et le caractère abordable du service. L'IBPT poursuivra ce monitoring, et continuera à surveiller de près la fourniture de la composante géographique par le marché, tout en étant attentif à la résorption des zones blanches. Eu égard aux évolutions technologiques, l'IBPT entamera une réflexion destinée à mener à la révision de l'accès fonctionnel à l'internet, actuellement fixé à 1Mbps.

L'IBPT poursuivra tout d'abord ses efforts en vue d'une meilleure information des consommateurs au sujet des tarifs sociaux. Il faut en effet conférer à ces réductions tarifaires un maximum de visibilité et de facilité d'utilisation, afin de permettre aux éventuels bénéficiaires d'y avoir accès. Ensuite, l'IBPT poursuivra le développement de l'application informatique des tarifs sociaux « STTS », qui permet de traiter automatiquement une partie des demandes de tarifs sociaux. Le bon fonctionnement de cette application est primordial, dans la mesure où elle permet de simplifier et de réduire dans le temps la procédure d'octroi de tarifs sociaux.

L'IBPT suivra de près la transposition de la directive européenne du 17 avril 2019 relative à l'accessibilité des produits et services en droit national. Cette récente directive a pour objet de faciliter l'accès des personnes atteintes d'un handicap à certains produits et services, étant donné qu'elle vise entre autres des services de communications électroniques, ainsi que des appareils utilisés dans le cadre de services de communications électroniques.

## Secteur postal

L'IBPT continuera à suivre les besoins des consommateurs en matière de services postaux en vue d'une éventuelle modernisation du service postal universel. Le débat concernant la révision du service postal universel sera également mené dans le contexte de la révision de la directive postale. L'IBPT étudiera les préférences des utilisateurs afin de déterminer quel service postal universel est encore attendu à l'avenir. L'IBPT vérifiera également le coût net éventuel du service postal universel, en tenant compte des avantages immatériels et commerciaux, et dans quelle mesure ce coût net constituerait une charge inéquitable.

L'IBPT poursuivra ses efforts pour accroître la transparence des produits postaux du commerce électronique. Parallèlement au site Internet [www.pointpostal.be](http://www.pointpostal.be), toute personne intéressée aura accès à des informations de base sur ces produits postaux du commerce électronique, comme les prix et les caractéristiques de base telles que les dimensions et les délais d'acheminement. Cette transparence portera également sur les conditions qualitatives et quantitatives de la livraison de colis, car l'utilisateur est encore trop souvent mal informé. L'offre sur le marché postal et les différents tarifs disponibles auprès de ces différentes entreprises de livraison de colis feront l'objet d'une plus grande transparence.

L'IBPT souhaite rester la référence pour l'information des utilisateurs relatives aux services postaux. Il veillera à ce que les informations que les opérateurs sont légalement tenus de fournir soient accessibles et compréhensibles pour les utilisateurs des services postaux. Via son site Internet, l'IBPT envisage de fournir des informations supplémentaires sur les questions pratiques que se posent les utilisateurs. L'IBPT n'est pas la seule autorité compétente en ce qui concerne ces matières. Une concertation avec les autorités dont les compétences touchent à celles de l'IBPT ou sont partagées avec ce dernier serait nécessaire.



L'IBPT doit contribuer à l'augmentation de la transparence sur le marché international de l'e-commerce, via la collecte d'informations et la publication de données non sensibles du marché, d'uniformisation des obligations administratives et des informations à fournir, de prise en compte des souhaits des utilisateurs de l'e-commerce et de l'offre en matière de livraison de colis à l'étranger pour améliorer la position concurrentielle de la Belgique. Cela implique notamment la fourniture sur le site Internet de l'IBPT d'informations relatives aux droits et devoirs des consommateurs et relatives aux différentes facettes de l'e-commerce. L'IBPT envisage de compléter les données transfrontières collectées dans le cadre du règlement 644/2018 avec les informations concernant les services de livraison intérieure de colis (prix par service de livraison, délai de livraison).

En outre, il existe un manque de clarté en ce qui concerne les droits du destinataire qui n'est généralement pas un client de l'entreprise, mais une victime potentielle de la mauvaise qualité du service. L'IBPT souhaite améliorer cette situation en prenant des mesures visant à accroître la transparence et éventuellement aussi en formulant des propositions sur les droits de tous les utilisateurs des services postaux.

Le défi pour le secteur postal consiste à s'adapter aux nouvelles tendances et habitudes des utilisateurs des services postaux, voire aux nouvelles exigences de distribution, par exemple dans les centres-villes, qui sont introduites afin d'atteindre les objectifs climatiques. L'IBPT jouera un rôle de facilitateur dans les nouvelles discussions qui pourraient survenir sur ces questions.

L'IBPT effectuera pour le compte des utilisateurs des contrôles du respect du cadre réglementaire par les opérateurs postaux actifs. L'IBPT suivra en outre de près la qualité des services postaux fournis ainsi que la satisfaction de la clientèle.

## Assurer un environnement fiable

La société dépend de plus en plus des communications numériques. Cette communication numérique dépend à son tour de systèmes qui, grâce à des développements tels que la logicialisation et la virtualisation, offrent de plus en plus de possibilités, mais impliquent également un niveau de complexité plus élevé. La société a donc besoin de réseaux sécurisés, gérés de manière fiable. Cela vaut en particulier pour l'infrastructure critique de télécommunications et les services essentiels qui sont proposés par son biais et qui doivent être disponibles. Ils constituent en effet l'épine dorsale de notre société numérique.

D'une part, le paysage des risques va changer dans les années à venir en ce qui concerne la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des réseaux et des données transmises sur ceux-ci. D'autre part, il est important d'apprendre des erreurs du passé.

Afin de faire face aux défis croissants, l'IBPT renforcera sa coopération avec le secteur afin de cartographier et de contrer les risques, actuels et futurs, de manière structurée. En cas d'incident, l'IBPT attache une grande importance à un rapportage et un suivi appropriés. En concertation avec les opérateurs et les autres parties prenantes, l'IBPT travaillera sur les meilleures pratiques en matière de sécurité et, si nécessaire, imposera des mesures. L'on examinera également dans ce cadre les problèmes potentiels concernant le « single source equipment » et le single source software ».

L'IBPT suit également de près l'évolution du cadre juridique et proposera, le cas échéant, des adaptations. Un cadre juridique bien adapté aux possibilités et défis technologiques profite en effet à toutes les parties prenantes. De ce point de vue, l'IBPT suivra également de près les évolutions européennes en matière de cybersécurité, en particulier en ce qui concerne les risques de sécurité identifiés dans les réseaux 5G.

Il est important que, même dans des circonstances extrêmes ou en période de crise, les citoyens et les pouvoirs publics puissent toujours communiquer efficacement les uns avec les autres et entre eux. L'IBPT poursuivra sa coopération avec le secteur et les autres services publics afin d'assurer une bonne coordination des différentes cellules et plans de crise.

En plus de contribuer à la sécurité des réseaux, l'IBPT contribuera également à la sécurité de la société. Par le passé déjà, l'IBPT a joué un rôle de facilitateur dans les discussions entre les opérateurs de télécommunications et les services de police, de renseignement et de sécurité. Compte tenu de la complexité croissante de la technologie, l'IBPT continuera de faciliter ce dialogue grâce à son expertise.



## 7.3 Axe stratégique 3 : Ressources rares

L'IBPT répartit les ressources rares, à savoir les fréquences radioélectriques et les numéros, afin d'en garantir une utilisation la plus efficace possible. Il remplit également le rôle de « police des ondes » en vue de mettre fin à toute forme d'interférence préjudiciable. Il contrôle le spectre électromagnétique, les opérateurs et les équipements.

Les équipes de contrôle s'emploieront également à développer leur capacité de surveillance et à soutenir l'ensemble de l'Institut dans ses tâches de contrôle.

En tant que gestionnaire des ressources rares, l'IBPT se doit de veiller à leur utilisation optimale selon des conditions cohérentes, afin d'éviter des situations de thésaurisation, de sous-exploitation ou de rareté créée artificiellement. Il veillera à recommander une valorisation adéquate de ces ressources.

### Gérer les ressources rares

#### Espace de numérotation

La gestion du plan de numérotation se poursuivra dans un contexte de plus en plus complexe.

Par exemple, des adaptations devront être apportées au cadre réglementaire étant donné que les demandes d'utilisation des ressources de numérotation sont plus diverses, par exemple les demandes émanant de non-opérateurs, l'utilisation extraterritoriale de numéros et la distinction de moins en moins nette entre des services de télécommunications bien définis auparavant. La priorité sera donnée aux mesures prises pour éviter un verrouillage (« *lock-in* ») des utilisateurs. Cela se fera, dans la mesure du possible, en coopération avec d'autres autorités de régulation afin de définir une approche commune.

Une attention accrue sera accordée à la réduction efficace et pragmatique de la fraude et de l'utilisation abusive des ressources de numérotation. Le contrôle de l'utilisation des ressources de numérotation est renforcé. La possibilité d'utiliser de nouvelles technologies à cet effet sera examinée. Cela devrait renforcer la confiance dans les communications électroniques. En outre, il sera examiné si l'utilisation de la technologie de la chaîne de blocs peut contribuer à une mise en œuvre plus efficace de la portabilité des numéros.

L'IBPT mettra tout en œuvre pour que la Belgique conserve sa position de leader mondial en matière de pénétration de l'IPv6 également dans le contexte du déploiement de la 5G. En outre, il sera veillé à ce que le gestionnaire du domaine de premier niveau belge « .be » atteigne les normes les plus élevées possible afin de minimiser l'utilisation abusive des noms de domaine « .be », conformément aux meilleures pratiques de l'ICANN.

#### Spectre radioélectrique

La stratégie en matière de spectre radioélectrique tient compte des travaux internationaux menés dans un contexte européen en vue d'une utilisation harmonisée du spectre au sein de l'UE.

L'IBPT surveille la mise en œuvre de conditions harmonisées d'accès au spectre au niveau belge afin de garantir une utilisation efficace du spectre radioélectrique et de permettre l'interopérabilité des équipements radioélectriques et des services de communication. Les droits d'utilisation technologiquement neutres joueront un rôle essentiel à cet égard. À terme, toutes les bandes de fréquences pour lesquelles des droits d'utilisation ont été octroyés doivent ainsi être ouvertes à la 5G. Une gestion flexible du spectre avec, entre autres, la possibilité d'une utilisation partagée du spectre et de l'échange de fréquences sera nécessaire.

Les principaux projets en matière de gestion du spectre radioélectrique pour la période 2020-2022 sont tout d'abord le renouvellement des droits d'utilisation actuels des bandes de fréquences 900 MHz, 1800 MHz et 2100 MHz, qui expirent le 15 mars 2021.

Le déploiement de la 5G est indispensable pour que les consommateurs et les entreprises puissent tirer parti de la numérisation dans tous les secteurs industriels en Belgique. Compte tenu de l'importance stratégique de

la 5G pour notre économie, l'IBPT met tout en œuvre pour garantir des conditions équitables pour la procédure d'attribution d'une série de nouvelles bandes de fréquences (700 MHz, 1500 MHz et 3600 MHz), qui ont été désignées pour la 5G.

L'IBPT portera également son attention sur le suivi et des rayonnements électromagnétiques et sur certaines mesures de durabilité, par exemple en ce qui concerne la consommation énergétique des réseaux 5G. Il apportera son assistance technique aux parties prenantes concernées pour prévenir les risques de saturation des réseaux.

En outre, l'IBPT accordera une attention suffisante à l'ouverture d'initiatives rendant possibles les autorisations LTE/5G privées, ainsi qu'à la mise en œuvre des résultats de la Conférence mondiale des radiocommunications '19, en particulier en ce qui concerne les bandes de fréquences millimétriques pour la 5G.

## 7.4 Axe stratégique 4 : Fonctionnement efficace

### Assurer un fonctionnement accessible et tourné vers l'avenir

L'efficacité du fonctionnement de l'IBPT est d'abord le fruit des efforts de son personnel. À cette fin, tous les membres du personnel travaillent ensemble dans une atmosphère positive au sein des différents services. Les résultats du travail sont dus à la fois au fonctionnement des services verticaux spécifiques et aux différents services horizontaux qui soutiennent l'organisation dans de nombreux domaines.

Grâce à la publication du plan stratégique triennal, des plans opérationnels et des rapports annuels, l'IBPT assure la transparence de ses objectifs, de ses réalisations, de son financement et de ses résultats. Dans la pratique quotidienne, l'IBPT communiquera de manière transparente avec la presse sur les événements importants.

L'IBPT s'efforcera également de mieux faire connaître son fonctionnement au grand public, notamment en publiant des messages ciblés via les médias sociaux. Le lancement de son nouveau site Internet devrait également permettre une diffusion plus accessible des informations utiles et pertinentes dont dispose l'IBPT.

L'IBPT souhaite poursuivre le dialogue avec ses parties prenantes afin de construire une régulation efficace.

Par le biais de tables d'innovation spécifiques, il souhaite partager ses connaissances avec divers secteurs économiques et sociaux qui, en raison du déploiement prévu des réseaux mobiles 5G dans la future économie de données, continueront à être numérisés et interconnectés dans une large mesure.

En ce qui concerne les nouveaux défis numériques et les applications innovantes associés à l'e-commerce, à la durabilité, à la sécurité de l'infrastructure numérique, aux mégadonnées (big data), aux applications IoT, à l'intelligence artificielle et à la poursuite du développement de plateformes, l'IBPT garde l'esprit ouvert. L'IBPT souhaite à cet effet utiliser son expertise technique et économique pour surveiller divers aspects (techniques), aider à élaborer des plans d'action et un encadrement réglementaire clair et adapté, afin de pouvoir agir efficacement en cas d'utilisation illicite éventuelle de données, de risques pour la sécurité, de constitution de pouvoir économique par des acteurs internationaux (par exemple via des plateformes et des applications). Un dialogue avec les autres régulateurs est recommandé afin d'éviter une approche fragmentée au sein de l'UE.

En ce qui concerne les médias, Bruxelles peut devenir un pôle média important pour les acteurs internationaux n'appartenant à aucune des deux communautés linguistiques présentes à Bruxelles (notamment à la lumière des développements du Brexit). Dans ce contexte, l'IBPT assumera pleinement son rôle de régulateur des médias et mettra à disposition la capacité nécessaire pour cette activité.

La politique en matière d'amendes sera développée plus avant dans un souci de clarification, de cohérence et de suivi de la maturité du cadre réglementaire.

Sans contester les besoins et l'expertise spécifique des différents secteurs, l'IBPT souhaite également collaborer plus étroitement avec d'autres régulateurs qui manquent peut-être de ressources ou de main-d'œuvre, dans la mesure où la réglementation en question est liée aux tâches de surveillance de la concurrence et de protection des consommateurs.

Au niveau européen et international, l'IBPT entend jouer un rôle actif dans l'élaboration de la réglementation et poursuivre son rôle important au sein des organisations internationales pour les postes et les télécommunications. L'IBPT jouera plus particulièrement un rôle de premier plan au sein de l'ORECE dans les années à venir. Ainsi, Michel Van Bellinghen, président de l'IBPT, a été élu début octobre président de l'ORECE pour 2021. Concrètement, cela signifie qu'à partir de 2020, il deviendra vice-président et que l'IBPT participera à la gestion des grands projets européens en matière de communications électroniques. L'IBPT orientera l'ordre du jour de l'organe et jouera ainsi un rôle central dans la définition des objectifs, ainsi que dans la direction des travaux.

## Être un employeur attractif

Sur le plan de la numérisation, de la gestion de l'organisation et du contrôle interne, l'IBPT poursuit ses efforts à l'instar de ce qui sera introduit au niveau fédéral pour créer un environnement de travail moderne et efficace. L'IBPT entreprendra de nouvelles démarches au niveau de la modernisation de sa politique RH dans le cadre fixé et continuera à prévoir des formations selon les besoins des services et des collaborateurs individuels.

Dans le cadre de son fonctionnement, l'IBPT tiendra compte des facteurs de durabilité et de l'impact sur son environnement.

## 8. NOTRE ÉVALUATION

L'IBPT effectue une évaluation périodique des objectifs opérationnels et des projets du plan opérationnel annuel. Cette évaluation se fait via un suivi des indicateurs clés de performance prédéfinis des projets. Une présentation de cette évaluation fait l'objet de discussions avec les différentes parties prenantes (parlement, réunion des parties prenantes). Ces évaluations du plan opérationnel sont exprimées par objectif opérationnel dans le rapport annuel de l'IBPT.

L'IBPT évaluera au cas par cas les événements sur les marchés qui résultent d'une décision prise par l'IBPT.

L'IBPT tiendra compte du fait que ces résultats seront également influencés par l'évolution de l'environnement, des attentes des utilisateurs, des prestataires de services, des marchés et de l'agenda européen.