

## Consultation concernant le plan stratégique 2024-2026 de l'IBPT

---

### Comment réagir au présent document ?

---

Jusqu'au 23 avril 2024

Uniquement par e-mail à [consultation.sg@ibpt.be](mailto:consultation.sg@ibpt.be)

Avec la référence : **CONSULT-2024-A8**

Personne de contact : Nicolas Glowacki ([nicolas.glowacki@ibpt.be](mailto:nicolas.glowacki@ibpt.be)), conseiller

Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique à l'adresse précisée

Merci de joindre ce [formulaire de couverture](#) à votre réponse.

Vos commentaires devraient se référer aux paragraphes et/ou sections auxquels ils se rapportent et indiquer clairement ce qui est confidentiel.

# **Plan stratégique**

---

## **2024-2026**

---

## LE MOT DU CONSEIL

Dans un monde soumis à des évolutions toujours plus rapides, les infrastructures numériques constituent l'épine dorsale de l'innovation technologique et sociale durable. *Big data*, cloud, internet des objets (et des corps), e-commerce, intelligence artificielle, espaces de données, véhicules autonomes, mondes virtuels, etc. sont indissociables de la connectivité et des réseaux performants. Les marchés sur lesquels l'IBPT exerce traditionnellement ses compétences subissent ainsi d'importantes transformations, ce qui aura assurément un impact sur l'ampleur et le mode de surveillance.

Ce constat s'applique en premier lieu au secteur des communications électroniques. Ces dernières années, ce secteur a lancé un cycle d'investissements dans les réseaux fixes et mobiles (fibre, 5G), dont les effets se feront sentir pendant plusieurs décennies. Parallèlement, ce secteur fait face à un grand nombre de défis incitant à une réflexion en profondeur sur son avenir. Ainsi est-il aussi du secteur postal, dont le cœur de métier séculaire s'est radicalement métamorphosé au cours des dix dernières années. Quant au secteur numérique, qui continue de connaître une croissance effrénée, il est de plus en plus confronté à la détermination du législateur européen de le soumettre à une régulation plus stricte.

Bien que le contexte évolue et devienne toujours plus complexe, certaines questions traditionnelles n'en demeurent pas moins actuelles. Quid du maintien de la concurrence en tant que moteur de l'innovation au profit des utilisateurs ? Comment stimuler les investissements nécessaires ? Comment garantir à tous les utilisateurs l'accès aux nouveaux services ? Comment garantir que les droits de ces utilisateurs seront respectés et qu'ils pourront évoluer dans un environnement numérique aussi sûr et fiable possible ? De nouvelles questions sont également posées : comment concilier un environnement numérique sûr avec la liberté d'expression et le respect de la vie privée ? Comment gérer la transition écologique ? Comment contribuer à son accélération ? De telles questions concernant la durabilité et la préservation des droits fondamentaux dans une société axée sur la technologie et les données forcent l'IBPT à regarder la problématique autrement qu'à travers le prisme traditionnel de la réglementation économique et technologique.

Plus que jamais, la priorité de l'IBPT est de contribuer à formuler des réponses à ces interrogations et de prendre les mesures qui, en consultation avec les parties prenantes, permettront de les rendre concrètes. Pour ce faire, une combinaison de trois moyens : d'abord, la régulation, qu'il convient de définir et d'appliquer chaque fois que nécessaire et justifié ; ensuite, la surveillance, afin de vérifier la mise en œuvre effective des décisions prises et de sanctionner ceux qui, par négligence ou sciemment, s'en écartent ; enfin l'expertise et le soutien que, spontanément ou sur sollicitation, mais toujours sans compromission de son indépendance, l'Institut apporte aux parties prenantes concernées lorsque le besoin s'en fait sentir.

C'est pleinement conscient de l'ensemble de ces défis et considérations que nous, nouveau Conseil de l'IBPT, avons dressé, avec nos équipes, et après avoir recueilli les remarques de nombreuses parties prenantes, le projet de plan stratégique de l'Institut pour les trois prochaines années. S'inscrivant dans la continuation des plans stratégiques précédents, ce plan réitère la volonté de l'IBPT d'agir pour que les marchés dont il a la charge se développent d'une manière qui soit à la fois concurrentielle et favorable aux investissements efficaces. Ce plan rappelle également l'importance du caractère durable et de la contribution à la réduction de l'empreinte environnementale. Il renforce aussi l'attention portée par l'Institut tant aux utilisateurs qu'à la sécurité et à la résilience des infrastructures numériques, ainsi que la nécessité d'intensifier les actions de contrôles qui sont menées. Il souligne enfin, à plusieurs reprises, l'importance croissante de la coopération avec d'autres autorités jouant un rôle dans le contrôle des technologies numériques. Dans le passé, l'IBPT a régulièrement uni ses forces avec de telles autorités et il souhaite développer davantage encore cette coopération à l'avenir, dans le respect des pouvoirs de chacun.

Ce plan réaffirme en outre les valeurs de l'Institut : l'indépendance, la fiabilité, la transparence. Ces valeurs fondamentales, l'ensemble du personnel de l'IBPT et nous, nous les tenons en haute estime. Quelle que soit le contexte, elles ne cesseront pas de nous guider.

Cette continuité n'empêche pas l'Institut d'évoluer, tant dans sa manière de fonctionner que du fait des nouvelles compétences qui lui sont attribuées, notamment concernant le secteur numérique. Ces évolutions

seront, elles aussi présentées dans ce document, lequel fournira ainsi une vision globale de la stratégie que le Conseil de l'IBPT entend développer au cours des trois prochaines années.

## TABLE DES MATIÈRES

<b>LE MOT DU CONSEIL</b>	<b>3</b>
<b>1. L'IBPT</b>	<b>6</b>
1.1 Contexte	6
1.2 L'IBPT et les plans stratégiques	7
<b>2. NOTRE VISION</b>	<b>8</b>
<b>3. NOTRE MISSION</b>	<b>10</b>
<b>4. NOS VALEURS</b>	<b>12</b>
<b>5. NOS AXES STRATÉGIQUES</b>	<b>14</b>
<b>6. NOS SECTEURS</b>	<b>16</b>
<b>7. NOS ACTIONS ET PLANS – PAR SECTEUR</b>	<b>17</b>
7.1 Secteur télécom	17
7.2 Secteur postal	33
7.3 Secteur numérique	42
7.4 Autres secteurs liés aux communications électroniques	49
7.5 L'IBPT, son fonctionnement et ses « stakeholders »	53
<b>8. NOS ACTIONS ET PLANS – PAR AXE STRATÉGIQUE</b>	<b>61</b>
8.1 Concurrence et développement des marchés	61
8.2 Intérêts des utilisateurs	63
8.3 Sécurité des infrastructures numériques	65
8.4 Contrôles et accompagnement	66
8.5 Fonctionnement efficace	68
8.6 Synthèse	69
<b>9. NOTRE ÉVALUATION</b>	<b>70</b>

# 1. L'IBPT

## 1.1 Contexte

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 les services de médias audiovisuels et sonores 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.

## 1.2 L'IBPT et les plans stratégiques

Le plan stratégique de l'IBPT détermine les axes stratégiques et les domaines de travail prioritaires de l'Institut. Il contribue également à la bonne administration de l'IBPT. Ce plan est à la fois le fruit de l'expérience de l'IBPT et une réponse à l'évolution de l'environnement dans lequel il œuvre. Il répond aussi à l'une des obligations de l'IBPT permettant de soumettre son fonctionnement au contrôle démocratique<sup>1</sup>.

Dès 1993 et au cours des premières années de son existence, l'IBPT 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 proprement dit de l'IBPT fut rédigé en 2010 et couvrait la période allant jusqu'à 2013. Trois autres plans triannuels lui ont succédé au cours de la décennie qui suivit. Le présent plan stratégique est le cinquième publié par l'IBPT.

Depuis le 2 janvier 2024, un nouveau Conseil de l'IBPT est entré en fonction, avec les membres suivants : Michel Van Bellinghen (président), Bernardo Herman, Peggy Valcke et Stefaan Vyverman. Le Conseil de l'IBPT a alors entamé la rédaction du plan stratégique pour la période 2024-2026.

Tout en s'inscrivant dans la continuité de celui qui l'a précédé, ce nouveau plan stratégique n'en a pas moins pris en considération les évolutions les plus récentes affectant tant les marchés que le cadre réglementaire belge. Ainsi, si la vision, les valeurs, les missions et les axes stratégiques de l'IBPT qui seront présentés ici sont, dans une large mesure, similaires à ceux de la période passée, ils n'en sont pas pour autant toujours exactement identiques. Afin de garder toute leur pertinence, certains d'entre eux ont en effet fait l'objet d'adaptations ciblées visant à tenir compte des tendances majeures ayant émergé ces dernières années. Ces adaptations seront indiquées dans chacun des sujets concernés.

Une adaptation a également été apportée à la structure de notre plan stratégique, puisque nos actions et responsabilités y seront désormais présentées non seulement sous l'angle des axes stratégiques de l'Institut (comme c'était le cas précédemment), mais aussi sous celui des secteurs concernés. Les compétences attribuées à l'IBPT couvrent en effet un grand nombre grandissant de domaines et l'amènent à interagir avec des parties prenantes de nature très diverse. Dès lors, dans un souci de clarté vis-à-vis de nos interlocuteurs, nous avons opté pour cette double approche, qui leur permettra, suivant leurs attentes, d'appréhender de manière pertinente les plans et initiatives de l'Institut.

Comme pour la rédaction du plan précédent, le Conseil de l'IBPT a mené une série d'entretiens approfondis avec des experts spécialisés dans les domaines télécoms, postaux et numériques. Organisés en janvier et février 2024, ces entretiens ont permis au Conseil d'entendre le point de vue de ces experts sur les enjeux essentiels, actuels et à venir, touchant les différents domaines d'activités de l'Institut. Au cours de cette même période, le Conseil de l'IBPT s'est également entretenu avec une quarantaine de ses parties prenantes (*stakeholders*), qu'il s'agisse d'agents économiques actifs à quelque titre que ce soit sur les marchés régulés ou surveillés par l'IBPT (opérateurs ; équipementiers ; associations représentatives des secteurs ou de leurs utilisateurs) ou d'institutions et d'autorités publiques avec lesquelles l'Institut collabore fréquemment. La synthèse de ces entretiens est reprise dans la partie de ce document intitulée « Nos Actions et Plans – Par Secteur ».

Le présent projet de plan stratégique a été soumis à consultation sur le site Internet de l'IBPT dans les douze semaines ayant suivi l'entrée en fonction du nouveau Conseil. Cette consultation se tient du 26 mars au 23 avril 2024. Après adaptation du document suite à cette consultation, le Conseil approuvera définitivement le plan .

Nos remerciements à toutes et 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. NOTRE VISION

Une vision permet à une organisation de définir ce qu'elle défend. Succincte mais incisive, celle que nous avons choisie reflète ce à quoi nous aspirons et présente, avec clarté, pour nos collaborateurs et nos parties prenantes, l'ambition qui nous anime.

### **« Un environnement numérique fiable, durable et concurrentiel pour tous »**

Proche de celle énoncée dans le plan stratégique précédent (« Un environnement de communications fiable et concurrentiel pour tous »), cette vision s'en différencie par deux adaptations. Ces adaptations, ainsi que les autres dimensions qui participent de cette vision, sont décrites ci-dessous.

#### Un environnement numérique

« Numérique » donc, et plus seulement « de communications ». Cette évolution s'explique par :

- l'extension des compétences dévolues à l'IBPT suite à l'adoption, dans le cadre réglementaire européen, entre autres (mais pas seulement), du « DSA » (*Digital Services Act*)
- l'évolution du secteur postal de la livraison de courrier à la fourniture de services postaux numériques et à la livraison de colis dans le cadre de l'e-commerce.

#### Fiable

La dimension « fiabilité » est une constante fondamentale de la vision de l'IBPT, tant du point de vue de la sécurité et de la qualité des prestations fournies qu'en matière de respect de la vie privée. L'IBPT contrôle également la fiabilité des informations telles que fournies aux utilisateurs par les opérateurs.

#### Durable

La « durabilité » était déjà présente de manière diffuse dans le plan stratégique précédent. L'ampleur du défi impose toutefois d'en faire une dimension explicite de la vision de l'Institut. En tant que membre de l'ORECE, l'IBPT considère la poursuite de la numérisation comme un moteur essentiel pour atteindre les objectifs du Pacte vert pour l'Europe. La transition numérique constitue en effet l'un des principaux piliers de la transition écologique, car elle permet à d'autres secteurs d'améliorer leur durabilité plus rapidement et plus en profondeur. Les deux transitions se renforcent mutuellement et vont de pair<sup>2</sup>.

#### Concurrentiel

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, services et technologies visant à permettre aux utilisateurs de disposer de services performants, de haute qualité et à des prix compétitifs dans notre pays.

---

<sup>2</sup> Cf. [BEREC's commitment to sustainability underlined in Twin Transition Statement by EU Member States](#), 13 juillet 2022.

## Pour tous

Le fait pour chaque utilisateur et citoyen de pouvoir accéder à cet environnement numérique dans des conditions aussi optimales que possible étant donné sa situation demeure une aspiration profonde de l'IBPT.

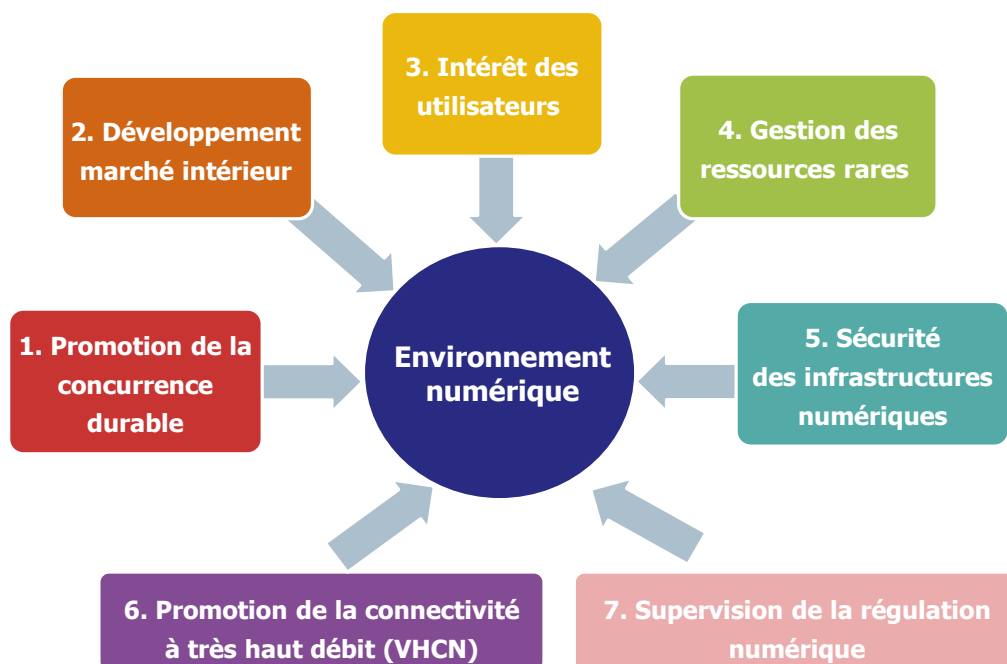
La vision qui vient d'être décrite exprime l'essence de la mission qui est confiée à l'IBPT. Cette mission est présentée à la section suivante.

## 3. NOTRE MISSION

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 du 13 juin 2005 relatives aux communications électroniques, qui définit cette mission à son article 5 : « Dans le cadre de l'exercice de ses compétences, l'Institut prend toutes les mesures adéquates afin de réaliser les objectifs définis aux articles 6 à 8. Ces mesures sont basées sur la nature des problèmes constatés, sont appliquées proportionnellement et justifiées. Elles doivent être proportionnelles à ces objectifs, et respecter les principes d'objectivité, de transparence, de non-discrimination et de neutralité technologique ».



L'environnement numérique au sens large est le domaine principal de travail de l'IBPT. Les objectifs que l'IBPT poursuit pour accomplir sa mission sont les suivants :

1. **promouvoir une concurrence saine et durable, ainsi que 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 infrastructures numériques ;**
- 6. promouvoir la connectivité et l'accès à des réseaux à très haute capacité (VHCN, *Very High Capacity Networks*), y compris des réseaux fixes, mobiles et sans fil, et la pénétration de tels réseaux.**
- 7. superviser l'application de la régulation numérique**

Parmi ces objectifs, les six premiers sont identiques (à deux adaptations près<sup>3</sup>) à ceux repris dans le plan stratégique précédent. Le septième (« Superviser l'application de la régulation numérique ») est nouvel objectif lié aux compétences que l'IBPT se voit attribuer dans le cadre des nombreux développements législatifs concernant le secteur numérique<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> Le terme « durable » a été ajouté à l'objectif « Promotion de la concurrence », et la « Sécurité des réseaux » a évolué en « Sécurité des infrastructures numériques ». Cf. section 2 « Notre vision » pour les raisons de ces adaptations.

<sup>4</sup> Soulignons que l'IBPT n'est pas nécessairement la seule autorité de régulation en ce qui concerne ces objectifs, et que, le cas échéant, l'Institut se concertera avec les autorités dont les compétences touchent aux siennes ou sont partagées avec lui.

## 4. 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 reprises dans les deux plans stratégiques précédents : indépendance, fiabilité et transparence.

### Indépendance

Attitude critique vis-à-vis de toutes les parties prenantes

### Fiabilité

Professionnel, plus d'expertise via le travail d'équipe et l'agilité

### Transparence

Dialogue permanent avec processus décisionnel motivé

### 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 auquel l'IBPT aspire se veut pluridisciplinaire et combine l'expertise technique, économique et juridique dans le domaine des communications électroniques, des services postaux, du secteur numérique 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.

## 5. NOS AXES STRATÉGIQUES

Pour structurer son action, l'IBPT définit une série d'**axes stratégiques** autour desquels il organise les objectifs qui lui incombent. Ces axes représentent les grands thèmes sur lesquels l'IBPT entend se concentrer en priorité au cours de la période concernée. Pour 2024-2026, ces axes seront au nombre de cinq.

Le premier concerne la **concurrence et le développement des marchés** pour lesquels l'IBPT exerce le rôle d'autorité de surveillance ou de régulation. Cet axe vise à s'assurer que ces marchés se développent de manière concurrentielle, que l'innovation y est stimulée, et que ce développement s'accomplit de manière durable. Les objectifs qui s'y rapportent sont la promotion de la concurrence, le développement du marché intérieur et la promotion de la connectivité VHCN, ainsi que les parties de la gestion des ressources rares et de la régulation numérique spécifiques à cette thématique.

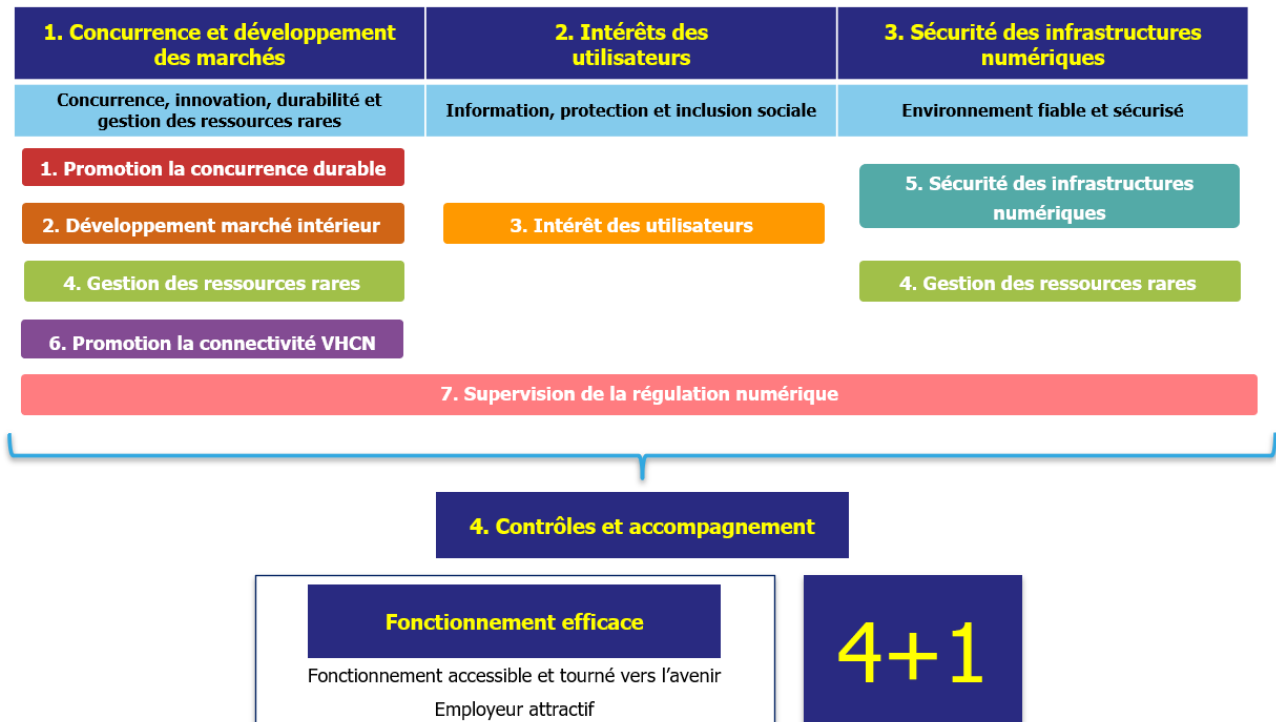
Le deuxième axe se focalise sur les **intérêts des utilisateurs**. Il vise à s'assurer que les utilisateurs disposent des informations requises pour pouvoir choisir adéquatement leurs prestataires de services, et à ce qu'ils soient protégés dans leurs droits. Cet axe couvre également les questions relatives à l'inclusion sociale. Les objectifs qui s'y rapportent sont les intérêts des utilisateurs en général et la partie de la régulation numérique spécifique à cette thématique.

Le troisième axe a pour objet la **sécurité des infrastructures numériques**. Il vise à assurer que le développement des marchés et leur usage par les utilisateurs puissent s'effectuer dans un environnement numérique fiable et sécurisé. Les objectifs qui s'y rapportent sont la sécurité des infrastructures numériques et les parties de la gestion des ressources rares et de la régulation numérique spécifiques à cette thématique.

Le quatrième axe est transversal aux trois précédents puisqu'il porte sur l'intensification des **contrôles** que mène l'IBPT pour s'assurer du respect, par les acteurs des marchés concernés, des obligations légales qui leur incombent. Cet axe portera donc bien sur la réalisation des contrôles en tant que telle, l'identification et, le cas échéant, la définition des contrôles à mener étant quant à elles traitées dans le cadre des axes stratégiques précédents. Il se doublera par ailleurs d'un volet « accompagnement », dont l'objectif sera d'accroître le dialogue avec les acteurs du marché sur ces sujets et de leur rappeler les obligations qui leur échoient.

A ces quatre axes couvrant les projets externes de l'IBPT s'en ajoute un cinquième (exprimé sous la forme « 4 + 1 »), celui du **fonctionnement efficace**, qui concerne les projets internes de l'Institut et vise à améliorer son fonctionnement, ainsi que la manière dont il interagit avec ses « stakeholders ».

La figure ci-après résume ces axes stratégiques et la façon dont ils recouvrent les différents objectifs que l'IBPT poursuit.



## 6. NOS SECTEURS

En vertu des missions qui lui sont attribuées par la loi, l'IBPT exerce une activité de régulation, de surveillance ou de règlement de litiges à l'égard des secteurs suivants :

1. Le **secteur télécom**, ou, plus précisément, le secteur des opérateurs de réseaux de télécommunications publics, dont les acteurs principaux sont les opérateurs Proximus, Telenet, Orange/VOO, le futur quatrième opérateur mobile Digi-Citymesh, les opérateurs spécialisés dans la clientèle B2B (dont BT, Colt, Vodafone, Eurofiber ou Dstny), etc.<sup>5</sup>
2. Le **secteur postal**, qui concerne notamment la distribution postale et celle des colis liés à l'e-commerce.
3. Le **secteur numérique**, dont notamment les « plateformes » et, plus généralement, tout acteur de l'économie numérique susceptible d'être concerné par la législation dont l'IBPT est l'autorité compétente.
4. D'**autres secteurs liés aux communications électroniques**, pour certaines matières spécifiques, parmi lesquels :
  - Les particuliers et les acteurs socio-économiques en général pour ce qui concerne leur usage de réseaux télécoms privés (hertziens ou 5G), que ceux-ci soient utilisés à des fins de loisirs ou dans le cadre d'activités professionnelles. L'IBPT attribue les licences nécessaires au déploiement de ce genre de réseaux, vérifie l'utilisation du spectre qui en est faite et contrôle la conformité des appareils employés.
  - Le marché des produits radioélectriques (smartphones, émetteurs-récepteurs radio mobiles, drones, etc.), dont l'IBPT est l'autorité de surveillance chargée de vérifier la conformité des équipements commercialisés.
  - dans la Région bilingue de Bruxelles-Capitale, les activités du secteur médias audiovisuels qui ne peuvent être rattachées exclusivement à l'une des deux Communautés présentes (Communauté flamande / Communauté française). Dans ce cadre, l'IBPT veille notamment au respect du cadre légal imposé en matière de services de médias audiovisuels (par exemple l'interdiction de diffusion de certains contenus préjudiciables aux mineurs ou portant atteinte à la santé ou la sécurité publiques), ainsi que de services de plateformes de partage de vidéos (par exemple la mise en place par le fournisseur de procédures de signalement de contenus illicites).

---

<sup>5</sup> Cette catégorie inclut aussi certaines entreprises de droit public, tels Infrabel (gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire belge) ou Astrid (opérateur en charge du réseau de communication commun à l'ensemble des services de secours et de sécurité), qui, dans le cadre des missions de service public qu'elles remplissent, utilisent du spectre radio à une échelle nationale.

## 7. NOS ACTIONS ET PLANS – PAR SECTEUR

### 7.1 Secteur télécom

#### 7.1.1 ENJEUX

« Du **gigabit** pour tous ! » Tel est l'objectif que, en termes de connectivité, l'Union européenne s'est fixée d'ici 2030 dans le cadre de sa « Décennie numérique »<sup>6</sup>.

Avec plus de 82% de ses ménages ayant aujourd'hui la possibilité de disposer d'un service à 1 Gbps<sup>7</sup>, la Belgique est bien placée pour atteindre cet objectif. Pour les opérateurs télécoms, le défi industriel n'en reste pas moins immense : pour Proximus d'abord, dont le réseau cuivre historique ne peut fournir les débits ambitionnés et qui, depuis 2020, poursuit un vaste projet de déploiement de fibre optique<sup>8</sup> ; pour les câblo-opérateurs Telenet et Orange/VOO ensuite, qui proposent certes déjà du gigabit, mais qui ont aussi l'intention de progressivement passer à la fibre afin de bénéficier des atouts que cette technologie apporte<sup>9 10</sup> ; pour les zones les moins densément peuplées du pays aussi, où le coût de déploiement de la fibre peut poser la question de la rentabilité et du financement de cet investissement ; pour le déploiement de la 5G enfin, que les opérateurs accomplissent en parallèle au déploiement de la fibre<sup>11</sup>.

A cette quête du Gigabit, se greffe une autre problématique : la **forte concentration du marché belge** de l'internet fixe haut débit. Déjà identifiée par le passé comme étant particulièrement élevée, cette concentration s'est encore accrue suite au rachat de VOO par Orange en 2023<sup>12</sup>. Or, un haut niveau de concentration peut se traduire en un faible degré de concurrence entre opérateurs et en des hausses de prix répétées pour le consommateur, cela alors que la Belgique est notoirement connue pour être un des pays les plus chers de l'Union européenne en termes de haut débit fixe<sup>13</sup>. Cette situation est-elle susceptible de changer ? Si certaines évolutions pourraient faire bouger les lignes dans un sens favorable au consommateur (à commencer par l'arrivée prochaine du nouvel opérateur Digi<sup>14</sup> et l'ambition proclamée par Telenet de se développer en Wallonie), d'autres incitent à la vigilance. Parmi celles-ci : les accords déjà passés ou en cours de discussion

---

<sup>6</sup> Décision (UE) 2022/2481 du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2022 établissant le programme d'action pour la décennie numérique à l'horizon 2030.

<sup>7</sup> Pourcentage observé par l'IBPT lors de sa dernière mesure officielle, en juin 2023. Depuis, Orange a annoncé, en janvier 2024, être en mesure de proposer du gigabit fixe à 95% des ménages belges.

<sup>8</sup> Fin 2023, Proximus couvrait 30% de son réseau d'accès avec de la fibre. Son objectif est d'atteindre 70% d'ici 2028 et 95% d'ici 2032.

<sup>9</sup> Telenet, via l'entreprise Wyre co-fondée avec Fluvius, a déjà annoncé vouloir doter 60 à 70% de son réseau d'accès avec de la fibre (FTTH/B) d'ici 2028, et 78% d'ici 2038. De son côté, Orange-VOO a annoncé vouloir disposer de 66% d'accès FTTH/B d'ici 2040.

<sup>10</sup> Concernant les atouts de la fibre optique par rapport aux autres technologies, citons notamment : la possibilité d'atteindre de très hauts débits (10 Gbps, voire plus) ; une latence très faible ; des gains énergétiques notables ; une exposition moindre aux perturbations ; etc.

<sup>11</sup> La *Décennie numérique* de la Commission européenne ambitionne que la 5G soit disponible dans toutes les zones peuplées d'ici 2030.

<sup>12</sup> A l'heure actuelle, plus de 95% des lignes haut débit fixes de détail dans la zone câblée couverte par VOO sont détenues par deux opérateurs (Proximus et Orange/VOO). Dans la zone Telenet, ce pourcentage est de plus de 85% pour Telenet et Proximus.

<sup>13</sup> Le début de la période 2020-2023 s'était pourtant distingué par une amélioration relative de la situation du fait de la poursuite du développement du challenger Orange (de 3% de parts de marché en 2016 à plus de 10% en 2022) à partir du cadre réglementaire instauré par la CRC en 2018 pour les marchés de gros fixes du haut débit et de la radiodiffusion. Le rachat susmentionné de VOO par Orange a toutefois abouti à la quasi-disparition de l'opérateur alternatif le plus important du marché.

<sup>14</sup> Ayant obtenu en 2022 les licences lui permettant devenir le quatrième opérateur mobile (MNO) du pays, cet opérateur – dont le lancement de l'offre mobile est prévu pour l'été 2024 – entend également, à terme, étendre ses activités aux services fixes internet et télé, avec un positionnement annoncé comme potentiellement agressif en termes de prix.

entre opérateurs. Depuis 2020, les liens directs ou indirects entre opérateurs se sont en effet multipliés et la structure du marché s'est complexifiée, comme en témoignent notamment :

- la constitution de multiples co-entreprises (*Joint-ventures*) tant pour le déploiement de la fibre (Telenet et Fluvius, qui ont formé Wyre ; Proximus et EuroFiber qui ont formé Unifiber, et Proximus et EQT Infrastructure qui ont formé Fiberklaar) que pour celui des réseaux mobiles (joint-venture Orange-Proximus pour le partage d'infrastructure RAN).
- la conclusion entre Orange-VOO et Telenet d'un accord d'accès réciproque à leur réseau.
- les déclarations récentes de plusieurs opérateurs relatives à l'intérêt (voire à la nécessité) de recourir à des formules de coopération plutôt qu'à une duplication des infrastructures de fibre optique, cela afin de réduire les coûts de déploiement et d'accélérer et/ou d'étendre la couverture de la fibre.
- la conclusion par Proximus d'un accord avec Digi pour les services wholesale et l'infrastructure mobiles.
- l'apparition en Belgique d'une TowerCo<sup>15</sup> d'envergure suite à la vente en 2022 par Telenet de ses tours de télécommunications mobiles à la société DigitalBridge Investments.

En outre, dans le cas du FTTH/B, l'enjeu pour les opérateurs concerne à la fois la maximisation de la couverture et le taux d'utilisation des réseaux, ce qui pose la question des limites à la concurrence par l'infrastructure (*overbuild*) et de la coopération entre opérateurs.

Au bout du compte, ces tendances suggèrent une évolution probable du marché vers une situation de « coopération » (c.-à-d. un mélange de coopération et de compétition), avec un impact incertain sur les objectifs réglementaires (investissements, couverture, concurrence, variété de choix, prix et qualité pour les utilisateurs). C'est en ayant cette perspective à l'esprit que l'IBPT a voulu baliser, par sa communication du 10 octobre 2023, les contours de possibles accords concernant le déploiement de réseaux FTTH en coopération. Ces sujets seront un des thèmes prioritaires de l'IBPT au cours des trois prochaines années.

Autre enjeu majeur concernant le secteur télécom : **la sécurité**. Que soit directement (parce que les infrastructures sont touchées) ou indirectement (parce qu'elles doivent soudain répondre à un afflux massif de trafic), la mise à l'épreuve des réseaux suite à une crise exceptionnelle est un événement qui, inévitablement, d'une manière ou d'une autre, se reproduira. Outre l'épidémie de Covid-19, et pour n'évoquer que deux exemples parmi les plus marquants pour notre pays, le souvenir des attentats de 2016 est toujours bien présent dans les mémoires, et plusieurs villes et villages du pays portent encore les stigmates des violentes inondations de 2021. A chacun de ces événements, des leçons ont été tirées en matière de continuité des services sur les réseaux de communications électroniques y compris pour ce qui est de leur gestion au quotidien. Car, si pour leurs utilisateurs, elle se doit d'aller de soi, la fiabilité de ces installations est, pour ceux qui en ont la charge, un défi permanent.

Permanent, ce défi l'est en effet en raison de l'importance prise dans nos vies par les réseaux télécoms et les attentes élevées qui en découlent à leur égard. Permanent, ce défi l'est aussi de par son caractère toujours plus protéiforme. Aux risques exceptionnels déjà évoqués (brusque afflux de trafic ; catastrophes naturelles ; sabotages et attentats), et à ceux plus « ordinaires » causés par des dysfonctionnements technologiques occasionnels, s'en ajoutent en effet une série d'autres, certains bien connus mais appelés à prendre de plus en plus d'ampleur, d'autres davantage émergents et à l'impact encore incertain. Citons ainsi :

- La capacité des réseaux et ressources spectrales à absorber la démultiplication permanente du trafic que va entraîner l'essor des objets connectés (IoT, *Internet of Things*) couplé à l'avènement de la 5G.

---

<sup>15</sup> Une TowerCo (pour « Tower Company ») est une entreprise qui possède des tours de télécommunications et les loue notamment à des opérateurs télécom pour leur réseau.

- La complexité technologique grandissante de l'évolution des réseaux (virtualisation ; cloud ; réseaux ouverts ; internet quantique ; etc.).
- Les aspects liés à la cybersécurité, tels que la criminalité organisée et la fraude sous ses multiples formes (hameçonnage ou *phishing*, rançongiciel, logiciels malveillants, piratage de données, usurpation d'identité, etc.), l'espionnage, les menaces hybrides, etc.
- Les questionnements et incertitudes liés aux développements et possibilités de l'intelligence artificielle.
- Les questionnements et incertitudes liés à l'éventualité d'un conflit armé et à la résilience des réseaux, comme le met en évidence la guerre en Ukraine.

Face à ces menaces, l'Union européenne a adopté ou étudie l'adoption de plusieurs textes visant à renforcer la sécurité tant des infrastructures que de l'environnement numériques<sup>16</sup>. Pour les opérateurs télécoms, leur transposition en droit belge et leur application sur le terrain auront (ou ont déjà) des implications importantes, que l'IBPT suit et continuera de suivre avec attention dans tous leurs aspects liés à ses domaines de compétences.

---

<sup>16</sup> Citons notamment : la directive NIS 2 (*Network and Information Security*, version 2), relative à la cybersécurité ; la directive CER (*Critical Entities Resilience* ou « Résilience des entités critiques), en remplacement de la directive sur les infrastructures critiques de 2008 ; la directive RED (*Radio Equipment Directive*), relative à la mise sur le marché des équipements radioélectriques, et dont les dispositions visent notamment l'utilisation efficace des ressources spectrales ainsi que la garantie d'un niveau adéquat de compatibilité électromagnétique ; l'AI Act (*Artificial Intelligence Act*), relatif à l'intelligence artificielle ; etc. D'autres textes concernant la cybersécurité et le secteur numérique au sens large sont par ailleurs en cours d'élaboration.

## 7.1.2 VISION DES EXPERTS, POSITION DE L'IBPT

Pour compléter le panorama qui vient d'être donné, nous mettons en exergue le résumé d'une sélection d'avis et d'opinions que les experts interrogés par l'IBPT ont exposés lors d'entretiens menés avec eux. La position de l'Institut par rapport à ces avis est également indiquée.

### Sur le contexte économique et financier du secteur télécom

<p><i>Au cours des dernières années, les performances boursières et financières des groupes télécoms ont été généralement médiocres (notamment en comparaison avec celles des GAFAM). Les investissements que ces opérateurs doivent actuellement supporter (5G, fibre) sont lourds et coûteux, cela alors que leurs revenus augmentent peu.</i></p> <p><i>Le débat récurrent autour d'une « fair share » (c.-à-d. une participation financière des grandes plateformes internet aux investissements à mener par les opérateurs dans les réseaux) participe également à cette problématique. Interrogés à ce sujet, les experts consultés par l'IBPT se sont pour la plupart exprimés en défaveur du principe de « fair share ».</i></p>	<b>Avis et opinions des experts</b>
<b>Position de l'IBPT</b>	<p>L'IBPT est pleinement conscient des réalités économiques et financières du secteur et intègre systématiquement cette dimension dans ses analyses, par exemple dans les modèles de coûts et l'encadrement des tarifs de gros.</p> <p>Concernant la question de la « fair share », l'IBPT a exprimé sa position dans une <a href="#">communication datée du 8 novembre 2023</a>.</p> <p>L'IBPT est d'avis que, si la dimension « investissement » est essentielle, elle doit être considérée conjointement avec d'autres, en particulier la concurrence.</p>

### Sur la demande des services gigabit et 5G

<p><i>En lien avec le point précédent, les experts soulignent que l'adoption par les consommateurs des services 5G et fixes Gigabit reste lente et constitue un des principaux défis du secteur. Parmi les facteurs expliquant cette situation :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>L'absence de « killer app » pour la 5G et, de manière générale, la difficulté pour les opérateurs de développer de nouveaux « use cases » attractifs et pertinents.</i></li> <li>- <i>Conséquence du point précédent : le peu de nécessité ressentie par les utilisateurs (à ce stade en tout cas) de souscrire à ce genre de services.</i></li> <li>- <i>La question des prix pour ces services qui, dans le cas belge, ne peut être éludée, notre pays étant déjà l'un des plus chers en Europe en matière de services fixes.</i></li> </ul> <p><i>Les experts expriment plusieurs pistes pour remédier à cette situation, parmi lesquelles une promotion plus active des possibilités offertes par les nouvelles technologies. Certains experts considèrent par ailleurs que l'approche actuelle vis-à-vis de la « neutralité du net » devrait être reconsidérée.</i></p>	<b>Avis et opinions des experts</b>
<b>Position de l'IBPT</b>	<p>L'IBPT observe en effet que, comme ailleurs en Europe, l'adoption des services Gigabit est assez lente dans notre pays. Concernant la 5G, il est peu probable que les tendances observées ailleurs en Europe différeront chez nous.</p> <p>Pour augmenter l'intérêt des utilisateurs pour les nouvelles technologies, l'IBPT entend intensifier ses efforts en la matière, via notamment tous les moyens d'information qu'il met déjà à disposition des utilisateurs (cf. infra).</p> <p>Concernant la neutralité du net, l'IBPT souligne que l'examen de ce sujet se fait principalement au niveau européen et que l'Institut y participe via ses contributions dans le cadre de l'ORECE. L'IBPT publie également un rapport annuel sur la surveillance exercée sur la neutralité de l'internet en Belgique. Dans la dernière édition en date de ce rapport</p>

(juin 2023), l'IBPT estime qu'il n'y a jusqu'à présent aucune raison majeure de s'inquiéter en Belgique en ce qui concerne l'accès à un internet ouvert<sup>17</sup>.

### Sur le marché B2B

<p><i>Les experts estiment que, si les développements concernant le marché résidentiel bénéficient d'une attention soutenue du fait de leur visibilité et de leur importance auprès du grand public, il convient de ne pas négliger les questions réglementaires relatives au marché des entreprises, essentiel pour l'innovation et la compétitivité du pays.</i></p>	<p><b>Avis et opinions des experts</b></p>
<p><b>Position de l'IBPT</b></p>	<p>L'IBPT est pleinement conscient du rôle-clef tenu par les opérateurs orientés vers le secteur B2B et il est attaché au développement d'un cadre concurrentiel favorisant leur développement. Les initiatives principales de l'IBPT à ce propos pour la période 2024-2026 porteront notamment sur la révision de l'analyse de marché concernant la fourniture des capacités dédiées, ainsi que sur la mise à disposition de spectre pour des réseaux 5G privés. L'IBPT accroîtra aussi le nombre de tests de ciseaux tarifaires sur le marché B2B.</p>

### Sur le risque de coordination entre opérateurs

<p><i>Plusieurs experts estiment que le risque de coordination entre opérateurs devient de plus en plus élevé en Belgique. Cette réflexion se base sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>la forte diminution des taux d'attrition observée lors du passage à la fibre</i></li> <li>- <i>les prix pratiqués par les opérateurs, qui tendent à s'aligner</i></li> <li>- <i>les accords d'accès réciproques aux réseaux ou de partages d'infrastructure.</i></li> </ul>	<p><b>Avis et opinions des experts</b></p>
<p><b>Position de l'IBPT</b></p>	<p>L'IBPT observe en effet de telles tendances se développer sur le marché belge. Cette situation s'inscrit dans le cadre de l'évolution probable du marché vers une situation de « coopération » (cf. supra). L'IBPT suit cette situation de près et continuera de le faire afin de vérifier que les objectifs du cadre réglementaire en matière de concurrence et d'intérêt des utilisateurs soient atteints. L'IBPT prendra toutes les initiatives nécessaires pour s'en assurer, le cas échéant en coopération avec les autorités de la concurrence.</p>

### Sur le projet de « Digital Networks Act »

<p><i>Le 21 février 2024, la Commission européenne a publié un livre blanc intitulé « Comment maîtriser les besoins en infrastructures numériques de l'Europe ? »<sup>18</sup>. Ce livre blanc lance une consultation susceptible de déboucher sur « Digital Network Act » (DNA) visant notamment à stimuler les investissements et à créer un marché unique numérique dans lequel une plus grande consolidation pan-européenne des opérateurs pourrait advenir.</i></p> <p><i>Les experts rencontrés par l'IBPT pour la préparation du plan stratégique l'ont été avant la parution du livre blanc ; les avis qu'ils ont exprimés se basent donc sur les réflexions préliminaires qui circulaient avant l'officialisation de ce document. Concernant une plus grande consolidation pan-européenne du secteur des télécoms, ces experts se sont montrés partagés, entre d'une part ceux qui jugent que la « plateformisation » des réseaux va accélérer grandement les économies d'échelles,</i></p>	<p><b>Avis et opinions des experts</b></p>
--	--

<sup>17</sup> [Communication du 30 juin 2023 concernant le rapport concernant la surveillance exercée sur la neutralité de l'internet en Belgique](#)

<sup>18</sup> [Commissaire Breton - Présentation du Livre blanc sur le futur des infrastructures numériques de l'Europe](#)

<p><i>ceux qui, d'autre part, estiment que les télécoms resteront un marché avant tout local et que les possibilités de synergies pan-européennes sont surestimées, et ceux enfin qui, plus nuancés, pensent que, si les actifs réels et le spectre radio sont « nationaux », la gestion des cœurs de réseaux et du RAN ainsi que la création de services pourraient tout à fait se faire, pour tout ou partie, à un niveau pan-européen.</i></p>	
<p><b>Position de l'IBPT</b></p>	<p>De manière générale, concernant la consolidation sectorielle au sein d'un pays, l'IBPT constate la poursuite du plaidoyer d'opérateurs télécoms en faveur d'un assouplissement des règles encadrant les procédures de fusion et acquisition. Comme mentionné supra, l'IBPT est attentif à ces évolutions et continuera à l'être afin de s'assurer que les objectifs du cadre réglementaire sont atteints.</p> <p>Au sujet du livre blanc mis en consultation et du projet de « Digital Networks Act » qui pourrait en découler, l'IBPT tient à souligner, une nouvelle fois, la nécessité de considérer conjointement les objectifs d'investissements, de concurrence et d'intérêt des utilisateurs. L'IBPT suivra attentivement (notamment dans le cadre de l'ORECE) les réflexions concernant ces sujets et s'assurera que les observations qu'il en tirera soient portées à l'attention de la Commission via les canaux prévus à cet effet.</p>

### Sur « ServCo » et « NetCo »

<p><i>Plusieurs experts sont catégoriques : les séparations volontaires (séparation structurelle et « delayering ») vont se multiplier. Parmi les modèles possibles : une entité s'occupant des actifs physiques (« NetCo »), une autre gérant le réseau (virtualisation et software-defined networks), une troisième la création de services (« ServCo »). A quelle échéance ? Les avis sont plus prudents, la plupart de ces experts estimant que ce mouvement ne sera pas sans doute pas aussi radical avant un horizon de dix ans, la majorité des opérateurs n'étant, selon eux, pas encore prête à franchir massivement le pas.</i></p>	<p><b>Avis et opinions des experts</b></p>
<p><b>Position de l'IBPT</b></p>	<p>L'IBPT observe une évolution en ce sens en Belgique concernant ce sujet, avec d'une part la vente par Telenet de ses sites d'antennes pour le réseau mobile, et d'autre part la constitution par Telenet et Proximus de co-entreprises pour déployer tout ou partie de leur réseaux FTTH (tout en en conservant le contrôle au sens du droit de la concurrence). Sans exclure la possibilité d'une accélération de cette tendance en Belgique, l'IBPT estime cependant qu'une évolution plus radicale en la matière est peu probable dans notre pays à l'horizon des trois prochaines années.</p>

### Sur la « cloudification » et la plateformes des réseaux

<p><i>Les grandes plateformes (type Amazon) vont-elles étendre leurs activités du cloud (où elles sont déjà) à la gestion de réseaux et/ou à la connectivité ? Ici aussi, les avis sont partagés. Certains experts estiment que ces entreprises ne sont pas intéressées par l'extension de leurs activités à la connectivité ; d'autres jugent cependant qu'elles pourraient vouloir devenir des acteurs de la gestion des réseaux ; d'autres enfin pensent que certaines pourraient viser spécifiquement le marché de la 5G.</i></p>	<p><b>Avis et opinions des experts</b></p>
<p><b>Position de l'IBPT</b></p>	<p>L'IBPT suit attentivement les évolutions en la matière et analysera aux conséquences qu'elles pourraient avoir en termes de concurrence (notamment concernant le pouvoir de marché des plateformes), de sécurité, de partage de la valeur entre opérateurs et plateformes, etc.</p>

### Sur les partages d'infrastructures en général

<p><i>De manière générale, les experts estiment que les accords de partage d'infrastructures sont appelés à augmenter afin de réduire les coûts de déploiement des réseaux, cela tant pour le mobile que pour le fixe.</i></p>	<p><b>Avis et opinions des experts</b></p>
<p><b>Position de l'IBPT</b></p>	<p>Comme il a déjà eu l'occasion de l'exprimer (cf. entre autres la communication du 10 octobre 2023 sur les réseaux FTTH<sup>19</sup>), l'IBPT n'est pas opposé en soi aux projets de partage d'infrastructures (en particulier dans les zones les moins densément peuplées), sous réserve toutefois, notamment, du respect des conditions d'une concurrence effective et durable au profit des utilisateurs finaux. La recherche de cet équilibre entre investissements, coopération et concurrence fera partie de priorités des prochaines années, notamment à travers l'analyse du marché du haut débit.</p>

### Sur les « ducts »

<p><i>Concernant le déploiement de la fibre et la promotion de la concurrence, plusieurs experts encouragent l'IBPT à favoriser l'accès aux gaines (« ducts ») et à réguler davantage ce marché.</i></p>	<p><b>Avis et opinions des experts</b></p>
<p><b>Position de l'IBPT</b></p>	<p>Historiquement, la Belgique a été couverte par deux infrastructures de télécommunications (cuivre et câble coaxial) déployées la plupart du temps sans utiliser de « ducts » jusqu'aux utilisateurs finaux. De ce fait, une bonne partie du déploiement de la fibre optique nécessite à présent la pose de « ducts » en sous-sol ou la recherche de solutions alternatives (façades, poteaux). L'IBPT étudiera les meilleures options pour promouvoir le déploiement de la fibre dans un environnement concurrentiel, ce qui peut passer par un accès aux ducts assuré par une régulation symétrique (via le GIA évoqué ci-dessous) ou asymétrique (via l'analyse du marché du haut débit).</p>

### Sur le « Gigabit Infrastructure Act » (GIA)

<p><i>Concernant le Gigabit Infrastructure Act (GIA), cette nouvelle loi européenne visant à accélérer le déploiement des réseaux à très haute capacité (gigabit et 5G), les experts interrogés l'accueillent favorablement mais estiment aussi qu'il ne résout pas tout et que les conditions effectives de son application devront être suivies de près.</i></p> <p><i>Un de ces experts encourage l'IBPT à établir un registre public des décisions de résolution de litiges liés à ce sujet, afin que ces décisions soient connues des acteurs du secteur et qu'ils puissent s'y référer.</i></p>	<p><b>Avis et opinions des experts</b></p>
<p><b>Position de l'IBPT</b></p>	<p>Le <i>Gigabit Infrastructure Act</i> (GIA) succède à la directive sur la réduction des coûts du haut débit (BCRD) qui, en raison de sa transposition complexe dans la législation belge, n'était pas aussi efficace qu'espéré. La future entrée en vigueur du GIA constitue une amélioration en rapport avec les conditions du déploiement des réseaux en Belgique, notamment en misant encore davantage sur la numérisation, sur l'harmonisation et sur des procédures d'autorisation plus fluides, supprimant ainsi certains des défauts de la BCRD. L'IBPT collaborera activement à ce processus et, le cas échéant, fournira son expertise pour que le GIA ait un impact positif maximal sur le déploiement des réseaux VHCN dans notre pays.</p> <p>Concernant l'instance de règlement des litiges, celle-ci est définie, dans ce contexte, dans un accord de coopération interfédéral, et n'est pas encore totalement opérationnelle. Comme il s'agit d'une partie importante de la BCRD et du futur GIA, l'IBPT poursuivra ses</p>

<sup>19</sup> [Communication du 10 octobre 2023 concernant le déploiement de réseaux FTTH en coopération](#)

efforts en vue de rendre cet organe actif et d'assurer une transparence maximale, notamment par la publication des décisions futures.

### Sur l'extinction à venir du réseau cuivre

<p><i>L'extinction du réseau cuivre (« Copper Switch-off ») a été identifiée comme étant importante tant en matière de durabilité et de transition énergétique que pour inciter les consommateurs à migrer plus rapidement vers la fibre. Un expert estime que ce sujet est un des plus importants pour les trois prochaines années.</i></p>	<p><b>Avis et opinions des experts</b></p>
<p><b>Position de l'IBPT</b></p>	<p>L'IBPT est pleinement conscient de l'importance de ce sujet et a publié en 2023 une communication examinant le processus actuel de Proximus concernant la mise hors service du réseau de cuivre<sup>20</sup>. Quelques imprécisions ont pu être clarifiées sur la base de contributions des opérateurs alternatifs ainsi qu'à la suite d'une concertation avec Proximus. Ces clarifications ont été résumées dans la communication en question, contribuant de la sorte à apporter plus de clarté pour les opérateurs alternatifs et à une meilleure entente entre les parties concernées. Ainsi, le processus de mise hors service du réseau cuivre peut-il se dérouler plus rapidement et de manière plus fluide. L'IBPT suivra ce processus de près et, le cas échéant, prendra les mesures nécessaires pour qu'il continue d'en être ainsi.</p> <p>Afin que les consommateurs comprennent les raisons pour lesquelles ils est intéressant de passer à la fibre optique, une communication claire et transparente envers eux constitue un point d'attention supplémentaire. L'IBPT mettra également l'accent sur les effets positifs du réseau de fibre optique en termes de durabilité et d'empreinte écologique. L'IBPT vérifiera à cet effet si des informations supplémentaires peuvent être données sur son site Internet consacré à la fibre optique (<a href="http://www.infofibre.be">www.infofibre.be</a>).</p>

### Sur les réseaux privés 5G

<p><i>Les experts soulignent que les réseaux privés ont souvent été une source notable d'innovation. Ils encouragent dès lors la mise en place de conditions permettant le développement d'un écosystème vertueux qui dynamisera les initiatives en la matière pour la 5G. Il est possible d'utiliser une nouvelle bande de spectre 5G avec une bande de fréquence « upper 6 GHz » qui peut servir à booster les réseaux 5G privés.</i></p>	<p><b>Avis et opinions des experts</b></p>
<p><b>Position de l'IBPT</b></p>	<p>Comme déjà annoncé, l'IBPT a réservé une partie (200 MHz) de la bande 3800-4200 MHz pour l'octroi d'autorisations pour les réseaux locaux privés 5G. Les entreprises intéressées peuvent déjà en faire usage. Cette quantité de 200 MHz sera dans le futur évaluée en fonction de la demande du marché pour des connexions locales privées, d'une part, et les réseaux publics, d'autre part. L'IBPT examinera s'il existe une demande du marché pour la mise à disposition de bandes de spectre 5G privées supplémentaires dans la bande de fréquences « upper 6 GHz ».</p>

### Sur la 6G

<p><i>Dans le cadre entre autres de l'évolution vers la 6G, les experts ont attiré l'attention de l'IBPT sur le suivi à accorder concernant, d'une part, l'intégration entre technologies mobiles et communications satellite, et, d'autre part, les questions liées à la radiolocalisation et les frontières entre la technologie et la vie privée.</i></p>	<p><b>Avis et opinions des experts</b></p>
--	--

<sup>20</sup> [Communication du 20 juin 2023 concernant la mise hors service du réseau de cuivre par Proximus](#)

<b>Position de l'IBPT</b>	L'IBPT confirme être attentif à ces évolutions technologiques et suivra la manière dont elles se développeront. De manière générale, l'IBPT identifiera au cours de la période 2024-2026 les besoins requis pour la 6G de manière à ce que le premier lancement et l'exploitation des réseaux et services recourant à cette technologie puissent commencer à partir de 2030.
---------------------------	--

### Sur la sécurité des infrastructures numériques

<i>Ce thème a été quasi unanimement cité comme devant être un sujet d'attention majeur pour les secteurs télécom et numérique.</i>		<b>Avis et opinions des experts</b>
<b>Position de l'IBPT</b>	L'IBPT est pleinement conscient de l'importance de ce sujet et, à ce titre, en a fait un axe stratégique spécifique de son action pour la période 2024-2026. Ce thème fait l'objet d'un développement circonstancié dans les parties précédente (« Enjeux ») et suivante (« Initiatives principales de l'IBPT pour 2024-2026») de cette section.	

### Sur la durabilité des réseaux

<i>Les experts ont souligné l'importance de la durabilité et la nécessité pour les opérateurs de poursuivre leurs efforts en termes d'efficacité énergétique et de réduction d'empreinte environnementale. Ils encouragent l'IBPT à intensifier ses initiatives pour pousser le secteur dans cette direction.</i>		<b>Avis et opinions des experts</b>
<b>Position de l'IBPT</b>	<p>L'IBPT inclut depuis plusieurs années la dimension « durabilité » dans son approche du secteur et a notamment publié en 2022 et 2023 une étude sur l'évolution de la consommation énergétique et des émissions de CO<sub>2</sub> des opérateurs belges depuis 2018. Comme il sera montré infra, l'IBPT entend intensifier son action en la matière, tant vis-à-vis des opérateurs que des utilisateurs.</p> <p>L'IBPT surveillera en outre les effets positifs résultant du déploiement de nouveaux réseaux durables tels que la 5G et la fibre (les effets environnementaux directs et les effets habilitants indirects) et les comparera à l'augmentation de l'empreinte numérique résultant de l'augmentation de l'utilisation de ces nouvelles technologies.</p>	

### 7.1.3 INITIATIVES PRINCIPALES DE L'IBPT POUR 2024-2026

#### a. Concurrence et développement des marchés

L'adoption d'une **nouvelle analyse de marché pour le haut débit fixe et la radiodiffusion** est un des projets majeurs de l'IBPT pour 2024-2026. La façon dont sera organisé l'accès aux réseaux FTTH sera une question-clé que traitera cette analyse, qui devra s'assurer qu'une concurrence effective puisse se tenir dans le contexte de « coopération » évoqué supra. Cette problématique, couplée à l'évolution du cadre réglementaire européen, pourrait conduire à terme à une régulation davantage symétrique<sup>21</sup> et requerra une coopération étroite avec les autorités de la concurrence, en particulier pour le déploiement en coopération de réseaux FTTH. Dans ce contexte, on signalera la nécessité croissante de disposer de données de couverture détaillées afin d'analyser de manière pertinente et objective les coûts de déploiement, les possibilités réalistes d'*overbuild*, la nécessité de subsidier le déploiement de réseaux dans certaines zones géographiques, la définition et la mise en œuvre du service universel, etc.

Comme mentionné supra, l'IBPT suivra en outre avec attention l'évolution des sujets en cours de discussion concernant le **cadre réglementaire européen** relatifs aux réseaux de télécommunications (*Digital Networks Act* ; évaluation du Code européen des communications électroniques ; recommandation du 6 février 2024 sur la connectivité gigabit<sup>22</sup>). En outre, l'IBPT continuera d'apporter son expertise au *Broadband Competence Office* (BCO) établi par le SPF Economie afin de soutenir le déploiement du très haut débit en Belgique dans le cadre du plan national pour la large bande.

L'IBPT procédera également à la révision des analyses de marché concernant la **terminaison d'appel fixe (FTR, Fixed Termination Rates)** et la **terminaison d'appel mobile (MTR, Mobile Termination Rates)**. Concernant spécifiquement le marché des entreprises (B2B), l'IBPT procédera à la révision de **l'analyse de marché concernant la fourniture des capacités dédiées** (anciennement : « Accès de haute qualité »).

L'arrivée sur le marché belge du **quatrième MNO**, Digi-Citymesh, sera un autre dossier essentiel que suivra l'IBPT. Outre le déploiement du mobile, Digi a également annoncé avoir des ambitions concernant la fibre optique. L'IBPT veillera à ce que ce nouvel opérateur dispose effectivement de l'accès aux inputs nécessaires à son déploiement (sites d'antenne, accès aux réseaux fixes pour offrir des services groupés convergents, gaines, etc.). L'Institut effectuera dans ce cadre un suivi étroit du développement de cet opérateur afin de pouvoir réagir rapidement en cas de problèmes critiques.

Concernant **la 5G**, l'IBPT continuera de suivre le développement des réseaux 5G publics, y compris le respect des obligations de couverture associées à certains droits d'utilisation, comme pour la bande 700 MHz<sup>23</sup>. L'IBPT proposera par ailleurs au marché, dans le cadre d'une nouvelle mise aux enchères, les 20 MHz restants (3410-3430 MHz) qui n'ont pas été vendus lors de la mise aux enchères multi-bandes. En ce qui concerne la bande 26 GHz, l'IBPT évaluera régulièrement la demande du marché conformément aux directives européennes et prendra les mesures appropriées en temps utile. L'IBPT octroiera en outre des autorisations pour les réseaux locaux privés 5G. Une partie (200 MHz) de la bande 3800-4200 MHz a été mise à disposition à cette fin. Par ailleurs, avec l'introduction de la 5G, les technologies mobiles obsolètes telles que la 2G et la 3G seront progressivement abandonnées. L'IBPT prévoit que le réseau 3G sera complètement mis hors service d'ici 2025, tandis que la 2G restera en service plus longtemps, principalement pour les applications M2M existantes. Enfin, l'IBPT continuera d'apporter son expertise auprès des parties concernées pour ce qui est de la question de la répartition entre entités fédérale et fédérées des revenus liés aux enchères pour la 5G<sup>24</sup>.

---

<sup>21</sup> Via notamment les dispositions du *Gigabit Infrastructure Act*, l'accès au câble d'introduction dans les bâtiments, la résolution des litiges et/ou les procédures de conciliation.

<sup>22</sup> Recommandation (UE) 2024/539 de la Commission du 6 février 2024 sur la promotion réglementaire de la connectivité gigabit

<sup>23</sup> Les licences attribuées en 2022 par l'IBPT s'accompagnent, pour les fréquences à 700 MHz, d'obligations de couverture fixées à 70% la population en 2023 et de 99,5% en 2024.

<sup>24</sup> Cf. notamment la [Communication du 18 avril 2020 concernant le rapport de Capgemini Invent sur l'évolution des données mobiles liées au spectre sous licence en Belgique et l'impact sur la présence des médias](#).

Outre la 5G, il existe toujours une demande importante du secteur pour des **réseaux à ressources partagées**. Il s'agit de réseaux de radiocommunications offerts au public par un opérateur, qui peuvent être basés sur différentes normes, telles que TETRA, NexEdge, MPT1327, etc. Dans la pratique, toutefois, la demande porte principalement sur l'extension des réseaux basés sur la norme TETRA pour laquelle des droits d'utilisation ont déjà été accordés par l'IBPT. Le spectre prévu pour les réseaux à ressources partagées est attribué dans la bande PAMR (Public Access Mobile Radio), qui est quasi saturée, surtout dans les centres urbains. L'IBPT continuera à traiter et à concilier ces demandes afin que le spectre disponible restant puisse être utilisé de la manière la plus optimale possible.

Concernant les évolutions à long terme relative à la gestion du spectre, l'IBPT identifiera les des besoins requis pour **la 6G** de manière à ce que le premier lancement et l'exploitation des réseaux et services recourant à cette technologie puissent commencer à partir de 2030. L'IBPT définira également une stratégie à long terme concernant la bande supérieure des 6 GHz (*upper 6 GHz*), pour laquelle WIFI et IMT (6G) sont tous deux des utilisateurs potentiels. Une décision européenne devrait être prise en 2025 à ce sujet. L'introduction de spectre supplémentaire (par exemple dans la bande des 42 GHz) sera aussi étudiée plus en détail.

Concernant le **partage des infrastructures mobiles**, l'IBPT étudie les adaptations éventuelles qui pourraient être apportées à la loi relative aux communications électroniques (en particulier ses articles 25 à 27) du fait de l'apparition des TowerCo sur le marché. De tels acteurs n'existaient en effet pas au moment de la rédaction de cette loi, et si son article 25 (qui décrit les dispositions applicables aux sites d'antennes) porte également sur les sites détenus par certains tiers non-opérateurs, tel n'est pas le cas des articles 26 (relatif à la notification de demandes de permis d'urbanisme) et 27 (relatif à l'utilisation partagée de sites d'antennes), pour lesquels un élargissement à ces tiers (ou du moins à certains d'entre eux) pourrait être opportuniste.

Concernant **la durabilité des réseaux**, l'IBPT mettra en place une initiative visant à promouvoir les pratiques durables dans le secteur télécom, et ce tant pour les consommateurs que pour les opérateurs. Dans le cadre de cette initiative, des critères de référence seront développés pour évaluer les performances écologiques, tandis que les meilleures pratiques pour une utilisation d'énergie et des matériaux plus responsable seront identifiées et partagées. En sensibilisant et en stimulant l'innovation, l'objectif de l'IBPT est d'avoir des réseaux respectueux de l'environnement tout en maintenant une qualité de services élevée. L'IBPT poursuivra par ailleurs de manière annuelle le suivi de l'évolution de la consommation énergétique, des émissions de CO<sub>2</sub> et des pratiques circulaires, qu'il a réalisé pour la première fois en 2022. Cette initiative concernera tant les réseaux fixes que mobiles et les équipements terminaux de ces réseaux.

Enfin, l'IBPT portera une attention particulière au suivi de l'**extinction progressive du réseau cuivre** (*Copper Switch-Off*), que Proximus a déjà entamé dans certaines zones du pays et que cet opérateur poursuivra au fur et à mesure du déploiement de son réseau fibre (FTTH/B). Dans ce dossier comme dans d'autres, l'IBPT sera attentif tant à l'efficacité économique et à l'empreinte écologique améliorée qu'à la concurrence et aux intérêts des utilisateurs. En ce qui concerne les consommateurs, l'IBPT doit veiller à une communication claire et transparente envers ces derniers. L'IBPT vérifiera à cet effet si des informations supplémentaires (et lesquelles) peuvent être données sur son site Internet consacré à la fibre optique ([www.infofibre.be](http://www.infofibre.be)).

## b. Intérêt des utilisateurs

### *Information*

**Eclairer et informer** le consommateur. Mettre à sa disposition les informations et les outils nécessaires pour qu'il puisse choisir en toute connaissance de cause les services télécoms qui répondent à ses besoins. Tel est l'objectif des actions de « **consumer empowerment** » que l'IBPT développe depuis de nombreuses années. Déjà indispensables à la base afin de stimuler le consommateur belge à davantage faire jouer la concurrence pour obtenir le rapport qualité-prix le plus avantageux pour lui, l'intensification de ces actions s'est trouvée encore plus justifiée avec la brutale accélération de l'inflation de ces dernières années, qui a incité nombre de ménages à chercher sur quels postes de leur budget ils pouvaient faire des économies. Dans un autre registre, l'évolution des modes de consommation télécoms, notamment télévisuels et de téléphonie, doit, elle aussi, inciter les utilisateurs belges à se demander si les offres auxquelles ils souscrivent (et le prix qu'ils payent pour elles) sont encore pertinentes au vu de ces changements de comportements. Cette approche s'inscrit par

ailleurs aussi dans le cadre de la promotion des nouvelles technologies (5G, connexions gigabit) et des usages qu'elles rendent possibles.

Continuer à rendre l'information qu'il publie à l'intention des consommateurs la plus pertinente, la plus intelligible et la plus accessible possible demeure donc plus que jamais une volonté majeure pour l'IBPT. Cette volonté se traduira notamment par la poursuite de la refonte de **l'étude nationale de prix** afin d'exploiter au maximum le potentiel qu'une nouvelle approche de ce sujet (axée sur la demande et les besoins et profils des consommateurs) offre en matière de communication. Elle passera également par une refonte de **l'enquête annuelle consommateurs**. L'IBPT reformera ses questionnaires et son mode de sondage afin d'améliorer son efficacité, d'être adapté à l'évolution des marchés et des technologies et d'être encore plus orienté vers le ressenti du citoyen de manière à déceler au plus tôt les « défis de demain ». Cette volonté d'améliorer l'accès à l'information pour le consommateur impliquera aussi l'apport d'ajustements à son **Portail de Données** afin d'en accroître la convivialité et les fonctionnalités, pour une expérience utilisateur encore plus élevée<sup>25</sup>. La même démarche sera appliquée au **simulateur tarifaire**<sup>26</sup>, pour lequel la rédaction d'un nouveau cahier des charges pour un prochain appel d'offres sera en outre être réalisée.

L'IBPT analysera également avec attention les opportunités d'exploiter de nouveaux canaux afin de **renforcer sa communication et ses échanges avec les consommateurs**. Dans la même perspective, l'IBPT amplifiera son dialogue avec le Service de Médiation pour les télécommunications et avec le Service de Médiation pour le secteur postal, et de manière générale, avec toute partie concernée par tel ou tel de ses domaines de compétences. De même, l'IBPT entend développer de manière soutenue l'information relative aux **enjeux énergétiques et environnementaux dans le secteur des télécoms**, afin que les utilisateurs disposent d'une vision claire et globale de cette problématique et puissent poser leur choix en la matière en toute connaissance de cause.

Enfin, l'IBPT poursuivra sa mission d'information via la publication d'une **étude bisannuelle sur la qualité des réseaux** ainsi que via les sites **parlons5G.be** (développé en collaboration avec SPF Economie et les gouvernements fédéral, wallon, flamand et bruxellois) et **infofibre.be** (consacré au déploiement de la fibre optique en Belgique et à ses implications tant pour les particuliers que pour les entreprises, les opérateurs et les institutions). L'IBPT entend également intensifier ses actions **d'accompagnement des utilisateurs concernant les technologies Gigabit et 5G** pour que les utilisateurs (tant résidentiels que professionnels) aient une meilleure compréhension des avantages qu'ils peuvent retirer de l'usage de tels services.

### *Protection*

L'intérêt des utilisateurs passe également par la protection de leurs droits. Les activités de l'IBPT en la matière se déclinent de deux manières :

- d'une part la **promotion de ces droits** (dont certains demeurent largement méconnus<sup>27</sup>) auprès des utilisateurs concernés via la mise en place d'outils d'information (dont, outre ceux mentionnés supra, le site internet de l'IBPT, et en particulier sa section « Consommateurs) et des campagnes de communication ad-hoc (comme, par exemple celle concernant le « Bill Shock »<sup>28</sup>).

---

<sup>25</sup> Rassemblant depuis 2019 l'ensemble des projets relatifs à la qualité la couverture des services fournis par les opérateurs (couvertures mobile et fixe, baromètre de qualité, rapport sur la qualité des services mobiles), le portail de données de l'IBPT ([bipt-data.be](http://bipt-data.be)) intègre en outre depuis 2022 des cartes plus détaillées au niveau de la couverture fixe, avec notamment la couverture par adresse, par opérateur et par technologie (y compris la fibre en cours de déploiement), ainsi que des informations sur les vitesses au-delà de 100 Mbps.

<sup>26</sup> [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be)

<sup>27</sup> Citons notamment (ainsi que l'ont montré diverses enquêtes de l'IBPT) : les modalités encadrant la résiliation d'un contrat ; la conservation de l'adresse email après la résiliation d'un contrat ; le tarif des numéros VAS ; etc.

<sup>28</sup> Le « Bill Shock » désigne le mécanisme d'alerte légal par SMS prévenant le consommateur en cas de dépassement de son forfait mobile.

- et d'autre part la **vérification du respect de ces droits** au moyen d'actions présentées plus loin dans la section consacrée aux « Contrôles ».

### *Inclusion sociale*

Concernant les **zones blanches**, l'IBPT participe à l'organisation et au suivi des appels à projets qui leur sont consacrés dans le cadre du plan national pour la large bande fixe et mobile. Ces projets visent à encourager les opérateurs à investir dans ces territoires et à y déployer un réseau capable d'offrir des débits élevés et qui, en contrepartie de l'aide publique, soit ouvert à tous les acteurs du marché. L'IBPT apporte également son concours, spécialement en matière de cartographie, lorsque des appels à projets similaires sont lancés par des autorités régionales. L'IBPT sera aussi responsable de la détermination ou de l'approbation des tarifs de gros qui seront appliqués à ces réseaux.

La problématique des zones blanches est aussi abordée sous l'angle de la **composante géographique du service universel**. Pour permettre l'accès à toute une série de services, parmi lesquels les appels vidéo de qualité standard, la vitesse minimale du service d'accès adéquat à l'internet à haut débit (précédemment 1 Mbps) a été récemment revue à la hausse. Suite à un arrêté royal adopté en septembre 2023 sur proposition de l'IBPT, cette vitesse est à présent fixée à 10 Mbps ; elle sera rehaussée à 30 Mbps à partir de 2027. Il sera par la suite question de désigner, le cas échéant, le(s) potentiel(s) prestataire(s) du service universel conformément à l'article 71 de la LCE, ce qui nécessitera une analyse géographique détaillée tenant compte du progrès des différents projets en cours des opérateurs.

En ce qui concerne la composante « **Tarif social** » du service universel, l'IBPT a apporté son expertise dans le cadre de la réforme menée par la Ministre en charge des télécommunications. Cette réforme consiste en la mise en œuvre d'un plan tarifaire de base (pour un service Internet seul ou pour une offre groupée incluant un service Internet) accessible aux personnes qui rempliront les conditions légales permettant de l'obtenir. Cette réforme est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 2024. L'octroi des nouveaux tarifs sociaux est désormais géré par le SPF Economie, tandis que le système préexistant, géré par l'IBPT, continuera de coexister avec le nouveau régime durant une période de transition évaluée à plusieurs années.

En matière d'**accessibilité**, l'IBPT a assisté la Ministre des télécommunications dans ses travaux visant à transposer, en ce qui concerne les équipements hertziens, les services de communications électroniques et les services d'accès aux services de médias audiovisuels dans la Région de Bruxelles-Capitale, la directive n°2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services. Les exigences de cette directive devront être appliquées à partir du 28 juin 2025. L'IBPT surveillera le marché afin d'assurer leur bonne mise en œuvre. Dans ce contexte, l'IBPT collaborera avec les opérateurs concernés, ainsi qu'avec les organismes actifs dans le domaine de la défense des droits des personnes en situation de handicap.

## c. Sécurité des infrastructures numériques

L'IBPT poursuivra ses **activités de surveillance** en matière de sécurité des infrastructures des opérateurs télécoms (audits thématiques ; collecte et examen des analyses de risques ; examen systématique des incidents au-dessus des seuils ; traitement des dossiers de screening du personnel et d'autorisation préalable pour l'exploitation de réseaux 5G). Ces activités seront étendues dans les nouveaux secteurs prévus par la mise en œuvre des directives **CER** et **NIS 2**. De même, le cas échéant, en fonction des décisions qui seront prises sur ces sujets, l'IBPT est prêt à étendre son rôle d'autorité de surveillance à toute nouvelle compétence qui pourra lui être attribuée dans le cadre des projets en cours d'étude au niveau européen en matière de conformité, de sécurité, de gouvernance des données, d'intelligence artificielle, ou de tout autre domaine impliquant la sécurité des infrastructures numériques.

L'IBPT contribuera par ailleurs à l'écriture des textes législatifs qu'il sera requis d'adopter en droit belge sur ces matières. En outre, le suivi de ces nouvelles législations pourra impliquer pour l'IBPT de **mettre en place des outils numériques adéquats** pour la réalisation des tâches qui lui incomberont ou lui incombent déjà. Seront ainsi notamment concernés : une plateforme pour supporter les activités de supervision (SERIMA) ;

une plateforme d'administration pour supporter le respect de la réglementation (notifications, cellule de justice, etc.) ; une plateforme pour gérer les demandes d'avis de sécurité.

Pour ce qui est de la **coordination de crise**, l'IBPT organisera chaque année au minimum un exercice afin de définir ou revoir les procédures et possibilités techniques et opérationnelles des acteurs privés et publics. Ces procédures seront formalisées dans un document et partagées avec toutes les parties prenantes nécessaires à leur exécution. Cette formalisation sera également accomplie pour répondre aux exigences opérationnelles prévues dans l'avant-projet de loi définissant la structure de réponse à des crises fédérales dans laquelle l'IBPT est responsable de la cellule d'évaluation pour le secteur des infrastructures numériques (CELEVAL), y compris le secteur télécom.

Afin d'assurer un niveau de résilience en adéquation avec l'évolution des risques et de répondre ainsi aux obligations internationales, l'IBPT va mettre en place un **groupe de travail sectoriel de la résilience**. Ce groupe de travail contribuera à définir et à mettre à jour le plan de résilience du secteur. L'IBPT supervisera la mise en œuvre de ce plan en collaboration étroite avec le centre de crise.

**L'accès aux services d'urgence** (112 et 101) est une priorité absolue. L'IBPT contrôlera l'adéquation des besoins de résilience exprimé par les services d'urgence et les mesures prises pour les combler. Pour cela, l'IBPT veillera à la mise en place d'une redondance au travers de deux opérateurs prévus dans l'avant-projet de loi mis en consultation le 19 octobre 2023 et contrôlera par l'organisation d'exercices dédiés cette redondance et les mesures de continuité ad-hoc éventuellement nécessaires. Ces actions seront effectuées dans un souci de concertation permanente entre les services d'urgence de la police (101), de la direction générale sécurité civile (112), Astrid, le NCCN et les opérateurs.

En matière de **coopération avec les autorités judiciaires et les services de renseignements**, l'IBPT continuera d'intervenir auprès des opérateurs peu scrupuleux ou peu consciencieux afin de les rappeler à leurs obligations légales, voire, pour certaines infractions, continuera de déposer auprès des différents parquets compétents des dossiers judiciaires pouvant conduire à des sanctions pénales. Les opérateurs continueront par ailleurs d'être tenus de contribuer à l'établissement et à la mise à jour de plusieurs bases de données visant à :

- faciliter l'intervention des services d'urgence dans des situations critiques ainsi que le travail dans le cadre d'enquêtes judiciaires.
- permettre à différentes autorités de disposer des contacts nécessaires à leurs recherches dans le cadre d'enquêtes judiciaires.

L'IBPT continuera aussi de **représenter la Belgique dans plusieurs groupes de travail** relatifs à la cybersécurité des infrastructures numériques (ORECE ; groupe WHOIS ; groupe NIS relatif à la 5G ; groupe de travail NIS 10 relatif aux infrastructures numériques ; la standardisation de l'interception légale ; etc.). L'Institut continuera également d'apporter régulièrement son expertise à d'autres administrations (telles que le Centre nationale de crise, les autorités judiciaires, la Police fédérale, le SPF Economie, le CCB, etc.) dans le cadre de multiples projets et dossiers.

Enfin, concernant les **ressources spectrales**, que le déploiement de la 5G et l'essor des objets connectés vont solliciter de manière croissante et inédite, **l'IBPT intensifiera ses contrôles** afin, d'une part, d'assurer la stabilité et l'efficacité des réseaux qui y recourent, et, d'autre part, de combattre l'utilisation abusive ou illégale qui pourrait en être faite. Comme tel est déjà le cas actuellement, ces contrôles accrus seront à la fois préventifs et coercitifs.

#### d. Contrôles et accompagnement

En termes de contrôles, outre ceux inhérents à la surveillance de la sécurité des infrastructures numériques (cf. supra), l'IBPT portera notamment son attention sur une série de sujets relatifs à la concurrence, parmi lesquels :

- La mise à disposition effective de **l'accès aux inputs** nécessaires aux nouveaux entrants, notamment pour le déploiement du réseau mobile du 4<sup>ème</sup> MNO
- Le respect des obligations incombant aux opérateurs s'étant vu allouer du spectre dans la **bande de fréquence 700 MHz** lors des enchères de 2022
- Le respect des conditions d'une concurrence effective et durable au profit des utilisateurs finaux dans tout **projet de coopération** entre les opérateurs pour la construction de leurs réseaux
- **L'application des décisions adoptées** dans le cadre des différentes analyses de marché menées par l'IBPT, ainsi que des mesures complémentaires qui, le cas échéant, les accompagneront
- La détection d'éventuelles pratiques de **ciseaux tarifaires** (*Margin Squeeze-Test*) sur les marchés qui restent régulés.

Concernant les intérêts des utilisateurs, l'IBPT veillera à planifier les contrôles sur une période à moyen terme de sorte que, par leur systématisation, le respect par les opérateurs de l'ensemble des dispositions légales concernant les droits des consommateurs soit assuré. Dans cette perspective, l'IBPT développera une communication dans laquelle les priorités de ces contrôles seront établies en dialogue avec le Service de médiation pour les télécommunications notamment. Sans préjuger des amendes que l'IBPT pourrait être amené à appliquer, cette approche visera à inclure une importante dimension « **accompagnement** » dans les actions de l'Institut en matière de contrôles relatifs aux intérêts des consommateurs dans l'objectif d'accroître le dialogue avec les opérateurs sur ces sujets, de leur rappeler les obligations qui leur échoient, éventuellement de les expliciter en cas de questions de leur part et, lorsqu'approprié, d'alerter sur de possibles risques de dérives et sur les sanctions qui pourraient en résulter.

L'Institut mettra aussi en place diverses initiatives afin de recueillir directement les signalements de consommateurs au sujet de possibles problèmes structurels sur le marché. L'IBPT mènera en outre régulièrement des actions de « client mystère » afin de détecter d'éventuelles pratiques problématiques, et procédera également à un approfondissement des contrôles de la **qualité des couvertures de réseau**. De même, l'IBPT continuera de se montrer attentif au respect par les opérateurs de la **neutralité du net** ainsi que, entre autres, aux obligations liées à *Easy Switch* et à celles liées aux cartes mobiles prépayées.

## e. Synthèse

Les principaux thèmes et centre d'attention de l'IBPT relatifs au secteur télécom pour la période 2024-2026 sont résumés dans la figure ci-après.

1. Concurrence et développement des marchés	2. Intérêts des utilisateurs	3. Sécurité des infrastructures numériques
Concurrence, innovation, durabilité et gestion des ressources rares	Information, protection et inclusion sociale	Environnement fiable et sécurisé
FTTH & Analyse de marché haut débit et TV Gestion du spectre et numérotation Analyse de marché des capacités dédiées Efficacité énergétique des réseaux	« Consumer Empowerment » Information sur le Gigabit et la 5G Promotion des droits des utilisateurs Promotion des pratiques durables	NIS 2 / Cybersécurité Résilience des infrastructures Coordination de crise

#### 4. Contrôles et accompagnement

Dont :

Accords de coopération entre opérateurs – Ciseaux tarifaires – Garantir les droits des utilisateurs – Qualité de couvertures des réseaux – Sécurité des infrastructures – Contrôle du spectre – Contrôle des équipements

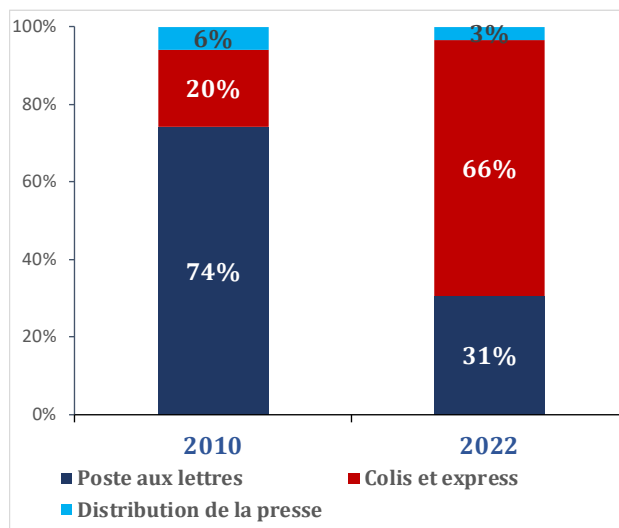
*Secteur télécom – Principaux thèmes et centres d'attention de l'IBPT pour 2024-2026*

## 7.2 Secteur postal

### 7.2.1 ENJEUX

De 20 à 66%. Telle est la progression spectaculaire qu'a enregistrée, entre 2010 et 2022, la part prise par **les colis et express** dans le chiffre d'affaires total du secteur postal. Régulière et soutenue tout au long des années 2010 (3,5 points gagnés annuellement en moyenne), cette progression s'est brusquement accélérée en 2020 et 2021, lorsque, portée par une croissance dopée par la crise du Covid-19 et le recours massif à l'e-commerce qui s'en est suivi<sup>29</sup>, la contribution des colis et express au chiffre d'affaires a, en deux ans seulement, bondi de 54% à 65%, avant de se stabiliser à 66% en 2022.

Parallèlement à la montée des colis et express, l'activité traditionnelle du secteur postal (à savoir **l'envoi de correspondance**) a vu son chiffre d'affaires chuter drastiquement (-27% entre 2010 et 2022) et sa contribution au chiffre d'affaires total du secteur passer de 74% à 31%, la « **Distribution de la presse** » suivant quant à elle une tendance similaire (-2% de revenus en douze ans, mais -15% depuis 2017, et une contribution au secteur passée de 6% à 3%)<sup>30</sup>. C'est donc bien un véritable changement de paradigme que le secteur postal a connu en un peu plus d'une décennie.



*Evolution de la répartition du chiffre d'affaires du secteur postal de 2010 à 2022*

A ce changement de paradigme se sont ajoutés (parfois du fait même de ce changement), au cours de la période 2020-2023, l'émergence ou l'intensification d'une série de problématiques, parmi lesquelles :

- La qualité (en baisse)<sup>31</sup>, les tarifs (en hausse)<sup>32</sup> et le périmètre (discuté) de **l'obligation de service postal universel**, dont bpost est le prestataire désigné<sup>33</sup>.

<sup>29</sup> +15% de chiffres d'affaires pour l'ensemble du secteur en 2020, et +7 % en 2021 vs. une moyenne annuelle de +1% de 2010 à 2019.

<sup>30</sup> La compensation versée par l'État à bpost pour effectuer la distribution de la presse aux abonnés n'est pas comprise dans les recettes considérées.

<sup>31</sup> [Décision du 18 avril 2023 concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2021](#)

<sup>32</sup> [Décision du 26 septembre 2023 concernant l'analyse des augmentations des tarifs unitaires de bpost pour l'année 2024](#)

<sup>33</sup> Le contrat de gestion désignant cette entreprise comme prestataire du service universel a été renouvelé pour la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2024 au 31 décembre 2028.

- La **concentration de l'ensemble du marché postal** qui, quoiqu'en baisse, demeure **élevée**, quatre opérateurs (bpost, UPS, DPD et GLS) en détenant ensemble, fin 2022, 79% (en termes de chiffre d'affaires). Dans le segment des lettres, bpost contrôle la quasi-totalité du marché. Dans le segment des services de colis et de courrier exprès, bpost, United Parcel Service et DPD représentent environ 60 % de part de marché.
- Le **rôle des plateformes d'e-commerce** verticalement intégrées, qui facilitent le côté « numérique » de la vente en ligne (incluant le soutien du paiement et d'autres aspects) ainsi que l'exécution et la livraison physique des commandes en ligne, et pour lesquelles la question de la régulation demeure posée.
- La question des **conditions de travail** des livreurs de colis (illustrée notamment par la révélation en 2021 de potentielles pratiques frauduleuses<sup>34</sup> dans le chef de sous-traitants de certains opérateurs), au sujet de laquelle a été adoptée, le 17 décembre 2023, la loi dite « loi **SoPlaFi** », qui vise à davantage protéger les personnes concernées.
- La **durabilité et l'impact environnemental** des activités de livraison, en particulier après leur brusque accélération en 2020 et 2021, et pour lesquelles un arrêté royal du 14 décembre 2023 impose, pour les plus grands opérateurs postaux, le reporting d'une série d'indicateurs permettant de suivre de manière précise l'évolution de la situation en la matière.
- La situation de **bpost** qui, outre la gestion des multiples défis que la mutation profonde du secteur lui impose<sup>35</sup>, doit également, depuis fin 2022, composer avec la survenue de plusieurs polémiques dont les répercussions exactes demeurent, à cette heure, incertaines<sup>36</sup>.

Comme le montre ce tour d'horizon, les enjeux concernant le secteur postal sont multiples et touchent à des matières très diverses. Figurant au nombre des autorités ayant la charge du suivi d'une partie d'entre elles, l'IBPT a tenu et continuera à tenir le rôle qui est le sien dans le cadre des compétences qui lui sont attribuées, et dont un bref rappel est donné ici :

- La publication annuelle d'un observatoire du marché des activités postales en Belgique.
- Le contrôle de l'exécution des obligations de mission de service universel et des dossiers tarifaires associés<sup>37</sup>, le contrôle de la comptabilité analytique, du coût net et de la qualité du service, l'évaluation et le suivi des besoins des utilisateurs (avec une attention particulière pour les utilisateurs vulnérables), etc.

---

<sup>34</sup> <https://trends.knack.be/ondernemen/proces-tegen-postnl-en-gls-start-in-september-2022/>

<sup>35</sup> Ces défis sont à la fois : économiques, du fait entre autres du déclin accéléré de l'activité d'envoi de correspondance, qui a longtemps été son cœur de métier ; sociaux et opérationnels, avec notamment les questions sur l'emploi et l'organisation du travail que ce déclin de l'activité historique et la mutation du secteur entraînent ; et concurrentiels, avec la part de marché globale de cette entreprise passant, entre 2010 et 2022, de plus de 70% à près de 50%.

<sup>36</sup> Citons notamment : des soupçons de collusion concernant un précédent marché pour la concession sur la distribution de journaux ; la mise en évidence de « mauvaises pratiques » concernant plusieurs contrats passés avec l'Etat (sufracturations ; etc.) ; les relations et la gouvernance entre bpost et son actionnaire majoritaire qu'est l'Etat ; les débats sur le montant de la dotation pour la concession de distribution de journaux, suivis, fin 2023, par l'annulation de cette concession (pour la remplacer par un système à définir de crédits d'impôts alloués aux éditeurs de presse) après que bpost eut été devancé par deux concurrents lors de l'appel d'offre pour son renouvellement.

<sup>37</sup> Dont la vérification réelle du principe de l'orientation des coûts a cependant été retirée à l'IBPT par la loi postale du 26 janvier 2018.

- De nouvelles compétences (voir ci-dessous) en matière de durabilité sociale (SoPlaFi, loi du 17 décembre 2023) et environnementale (arrêté royal du 14 décembre 2023) dans le secteur postal.
- La stimulation de la transparence, notamment grâce à des projets tels que [www.pointpostal.be](http://www.pointpostal.be), où les utilisateurs peuvent trouver non seulement les réseaux d'accès des opérateurs postaux, mais aussi les tarifs des forfaits de base.
- Etc.

Par ailleurs, au cours des trois dernières décennies, à défaut d'une administration spécifique prévue à cet effet, l'IBPT s'est vu confier la préparation, l'évaluation et la mise en œuvre des politiques sectorielles relatives aux services postaux et aux communications électroniques. Concrètement, l'Institut a été le rédacteur des projets relatifs à la réglementation des secteurs susmentionnés, ainsi que de toute question relative à ces réglementations, afin d'assister le membre du gouvernement fédéral en charge de ces secteurs. En cette qualité, le régulateur a été amené à assurer la représentation de l'Etat belge au sein de divers organismes internationaux regroupant des Etats membres. A la suite de la décision du gouvernement actuel de confier ces missions à une administration fédérale (en l'occurrence, le SPF Economie), l'IBPT conclura un protocole de coopération avec cette administration avec une délimitation claire des tâches et missions de chacun.

## 7.2.2 AVIS ET OPINIONS DES EXPERTS, POSITION DE L'IBPT

Pour compléter le panorama qui vient d'être donné, nous mettons en exergue le résumé d'une sélection d'avis et d'opinions que les experts interrogés par l'IBPT ont exposés lors d'entretiens menés avec eux. La position de l'Institut par rapport à ces avis est également indiquée.

### Sur l'obligation de service universel

<p><i>La baisse continue des volumes liés aux envois de correspondance va se poursuivre du fait de l'accélération de la numérisation des échanges. Cette évolution n'est pas sans conséquence en matière d'obligation de service universel, laquelle va devenir à la fois de plus en plus coûteuse et de moins en moins justifiée (sauf à l'égard des publics « vulnérables », cf. infra). Certains pays de l'Union européenne ont déjà revu, de manière parfois drastique, cette obligation.</i></p>	<p><b>Avis et opinions des experts</b></p>
<p><b>Position de l'IBPT</b></p>	<p>Il appartient au législateur d'adapter, le cas échéant, la portée du service universel et les exigences qui y sont liées. Les obligations relatives au service universel ont déjà été revues à plusieurs reprises par le passé en Belgique (notamment la réintroduction du timbre non prior) afin de pouvoir en garantir la viabilité vu la baisse du volume de la poste aux lettres. Cela restera un point d'attention, tout comme les besoins des utilisateurs (vulnérables) concernant le service universel, afin de pouvoir harmoniser la demande, l'offre et la viabilité financière. Dans un contexte européen, nous constatons une tendance à la baisse d'environ 7 % par an du volume de poste aux lettres (-7,1 % sur la période 2017-2021, selon le rapport ERGP Core Indicators 2022).</p>

### Sur les prix pratiqués pour la livraison du courrier

<p><i>Le prix d'envoi du courrier est en hausse depuis plusieurs années. L'inflation qui sévit depuis 2022 est en partie responsable de cette situation, mais elle n'en est pas la seule raison. Malgré cette tendance, il n'y a pas d'indication évidente montrant que le prix des services postaux est devenu inabordable pour la vaste majorité des consommateurs (avec pour possible exception les publics « vulnérables », cf. infra). La qualité du service fourni semble toutefois se dégrader.</i></p>	<p><b>Avis et opinions des experts</b></p>
<p><b>Position de l'IBPT</b></p>	<p>Il appartient au législateur d'harmoniser la législation postale belge avec la législation postale européenne. L'IBPT estime que la formule de <i>price cap</i>, telle que figurant dans la loi postale, en vigueur depuis 2018, ne permet pas de garantir un contrôle efficace du principe d'orientation sur les coûts pour les produits relevant du panier des petits utilisateurs (à savoir les tarifs unitaires sans remises sur la quantité, destinés au petit utilisateur). L'IBPT réitère ce point de vue chaque année dans les décisions concernant l'approbation des augmentations tarifaires (par ex. la décision du 26 septembre 2023 concernant l'analyse des augmentations des tarifs unitaires de bpost pour l'année 2024). Les évolutions des volumes, à la base de la formule de <i>price cap</i>, ne sont en effet liées qu'indirectement aux coûts. Il est également permis de douter de la capacité du cadre légal à vérifier de manière adéquate l'abordabilité des tarifs régulés, vu l'ampleur de l'écart entre l'inflation et les augmentations tarifaires appliquées par bpost depuis 2018.</p> <p>L'IBPT travaille actuellement sur une étude tarifaire comparative afin de situer les tarifs belges pour les petits utilisateurs dans un contexte européen.</p>

### Sur les publics vulnérables

<p><i>Les publics « vulnérables » concernent les personnes en situation de handicap, celles vivant dans des zones reculées, celles touchées par l'illectronisme, etc., c.-à-d. un grand nombre de cas divers et variés. Il conviendra dès lors, en matière de service universel, d'éviter d'appliquer une solution unique supposée convenir à toutes les situations, mais au contraire bien identifier les problèmes spécifiques à résoudre.</i></p>	<p><b>Avis et opinions des experts</b></p>
<p><b>Position de l'IBPT</b></p>	<p>L'IBPT rend publiques les études qu'il réalise sur les besoins des utilisateurs de services postaux. Dans la dernière étude (communication du 23 février 2021 concernant les utilisateurs finals de services postaux belges), l'IBPT a sondé lors de la phase d'exploration qualitative les besoins d'un échantillon représentatif d'utilisateurs finals particuliers et professionnels et a mené des entretiens spécifiques auprès d'utilisateurs vulnérables tels que les allophones, les personnes très âgées, les malades chroniques, etc. afin de suivre leurs besoins et de les prendre en compte. À l'aide d'études similaires, l'IBPT continuera de suivre l'évolution des besoins des utilisateurs de services postaux en tant que base pour d'éventuelles modifications législatives. La proposition d'étudier spécifiquement l'abordabilité pour les utilisateurs vulnérables, comme c'est le cas au Royaume-Uni et au Portugal, a également déjà été suggérée au ministre compétent.</p>

### Sur les conditions de travail dans la livraison des colis

<p><i>Une des questions concernant les conditions de travail est de savoir si cette problématique est spécifique au secteur ou si elle ne doit pas plutôt être abordée de manière horizontale, pour un ensemble de secteurs simultanément.</i></p> <p><i>Un autre point à considérer est l'impact que les mesures adoptées dans le cadre de la loi SoPlaFi sont susceptibles d'avoir sur le développement économique du secteur.</i></p>	<p><b>Avis et opinions des experts</b></p>
<p><b>Position de l'IBPT</b></p>	<p>À la suite d'une étude du 15 juin 2023 relative aux aspects postaux de l'e-commerce, l'IBPT a déjà souligné clairement l'impact important du projet de loi sur le secteur postal ainsi que le besoin d'une analyse d'impact économique. L'avis de l'IBPT du 13 septembre 2023 donne une indication de l'impact économique important sur les opérateurs, les sous-traitants, les clients finaux et les détaillants en ligne et esquisse les conséquences possibles pour l'emploi.</p>

### Sur la durabilité et l'impact environnemental

<p><i>Mesurer de manière effective et correcte l'empreinte environnementale du secteur doit être une priorité. Informer le consommateur sur les options qui sont à sa disposition en la matière est un autre levier essentiel sur lequel agir. Sur certains sujets spécifiques (électrification des flottes ; efficacité des réseaux de distributions ; réparabilité ; etc.), l'encouragement ou l'imposition de prises de mesures pourront être poursuivis, que ce soit au niveau du secteur proprement dit, ou pour un ensemble plus large.</i></p>	<p><b>Avis et opinions des experts</b></p>
<p><b>Position de l'IBPT</b></p>	<p>Dans le cadre de l'arrêté royal du 14 décembre 2023 (concernant la durabilité), l'IBPT développera, en collaboration avec le secteur, de nouvelles méthodologies afin de mesurer l'impact écologique de la distribution de colis. Conformément à cet arrêté royal, l'IBPT contrôlera les rapports des opérateurs ainsi que les données qu'ils publient. La durabilité écologique bénéficiera d'une grande attention dans l'aperçu annuel du secteur (observatoire) prévu par l'IBPT et dans la publication de données sur le site Internet.</p>

### Sur les plateformes d'e-commerce

<p><i>La directive européenne doit revoir la question de savoir si les grandes plateformes intégrées d'e-commerce sont incluses dedans ou non.</i></p>	<p><b>Avis et opinions des experts</b></p>
<p><b>Position de l'IBPT</b></p>	<p>Il appartient au législateur européen d'adapter la législation postale européenne le cas échéant. L'ERGP vise une nouvelle directive postale qui tient compte des nouvelles évolutions et des nouveaux acteurs sur le marché postal, notamment en ce qui concerne le fait de soumettre les plateformes à la législation postale (<i>Report online platforms ERGP</i> (21) 23).</p> <p>En attendant une nouvelle directive postale, l'IBPT applique la portée de la législation postale conformément à la jurisprudence de la Cour de justice en la matière (affaire Confetra) et aux rapports pertinents de l'ERGP.</p>

### Sur les distributeurs de colis

<p><i>Concernant les distributeurs de colis, il existe en théorie très peu de barrières à l'entrée les concernant, mais l'avantage du « first mover » dans certains lieux-clefs peut être décisif. Une régulation de tels lieux (et pour ces lieux uniquement) pourrait être envisagée.</i></p>	<p><b>Avis et opinions des experts</b></p>
<p><b>Position de l'IBPT</b></p>	<p>L'IBPT n'a pas encore analysé la problématique de l'avantage du « first mover » concernant les distributeurs automatiques de colis. Les distributeurs automatiques de colis connaissent une croissance continue en Belgique et le besoin de réglementation concernant ceux-ci semble jusqu'à présent limité. Les distributeurs automatiques de colis ne représentent que l'un des canaux possibles pour recevoir et envoyer des colis. Il s'agit d'une méthode encore peu utilisée dans certains pays, dont la Belgique, et qui n'est pas prise en compte par la plupart des particuliers. Cela signifie qu'un grand volume de colis et une part de marché plus importante de l'opérateur sont nécessaires pour rendre un réseau de distributeurs automatiques de colis viable. Si les préférences des consommateurs changent à l'avenir, il se peut que les meilleurs emplacements (en particulier les sites publics rares) soient déjà occupés. Ce que l'on appelle l'avantage du « first mover » pourrait alors apparaître. Envisager un tel revirement dans les préférences des consommateurs semble aujourd'hui peut-être prématuré, vu leurs fortes préférences actuelles et le fait que la distribution à domicile est encore obligatoire aujourd'hui pour le prestataire du service universel. Toutefois, si cette obligation devait disparaître, par exemple pour des raisons de durabilité, avec même un coup de pouce des autorités en faveur de l'utilisation de points de collecte et surtout de distributeurs automatiques de colis, ce besoin de régulation pourrait apparaître. En outre, avec des coûts unitaires plus élevés pour un nombre plus limité de livraisons à domicile, le service universel devra également continuer à garantir l'abordabilité des services de courrier à domicile pour les utilisateurs les plus vulnérables. La percée des distributeurs automatiques de colis en Europe de l'Ouest doit encore devenir réalité et entraîner de nombreux changements.</p>

## 7.2.3 INITIATIVES PRINCIPALES DE L'IBPT POUR 2024-2026

### a. Concurrence et développement des marchés

#### Indicateurs de durabilité

Une modification de la réglementation postale a apporté un ajout aux obligations de rapportage des (plus grands) opérateurs postaux. Ainsi, les opérateurs postaux comptant plus de 250 travailleurs actifs dans la prestation de services de livraison de colis doivent communiquer annuellement à l'IBPT certaines statistiques qui ont trait à la durabilité écologique. Cette obligation de rapportage a 3 objectifs :

1. Fournir des informations précises aux utilisateurs concernant l'impact environnemental des différents modes de livraison des colis proposés ;
2. Fournir des informations actuelles à l'IBPT et aux pouvoirs publics permettant de suivre l'évolution de la problématique ;
3. Souligner des initiatives existantes, encourager la diffusion de bonnes pratiques auprès des prestataires de services postaux et positionner la Belgique en tant qu'exemple parmi les États membres.

À cet effet, l'IBPT définira, en collaboration avec un consultant et en concertation avec le secteur, une méthodologie sur laquelle les systèmes de mesure des opérateurs postaux devront s'aligner. L'IBPT examinera également les statistiques communiquées de manière régulière par le biais d'audits par sondage afin de garantir la comparabilité entre les opérateurs postaux.

#### Étude e-commerce / innovation

L'émergence de l'e-commerce a bouleversé le marché postal. Afin de suivre l'évolution de l'e-commerce en Belgique, et plus spécifiquement du marché des colis, l'IBPT publie régulièrement une étude à ce sujet. Le but de ce type d'étude est d'identifier les obstacles à la croissance de l'e-commerce du point de vue de la distribution de colis.

#### Tarifs

Chaque année, l'IBPT doit adopter *ex ante* une décision sur les tarifs unitaires concernant le panier des petits utilisateurs de bpost. Les tarifs unitaires sont les tarifs des produits destinés aux utilisateurs particuliers (ou aux utilisateurs professionnels qui ne bénéficieraient pas de tarifs réduits pour le dépôt de produits en nombre). Ces tarifs unitaires ne varient pas en fonction du volume déposé ou de la préparation des envois. Ce contrôle est effectué conformément à l'article 18 de la loi du 26 janvier 2018.

Depuis 2020, l'IBPT a dû approuver les tarifs pour les petits utilisateurs chaque année. Comme déjà indiqué dans son avis du 19 octobre 2017, l'IBPT estime toutefois que la nouvelle formule de price cap de 2018 telle que reprise dans la loi postale n'est pas adaptée pour garantir un contrôle effectif du principe d'orientation sur les coûts. Les évolutions des volumes, à la base de la formule de price cap, ne sont en effet liées qu'indirectement aux coûts. Il est également permis de douter de la capacité de cette formule à vérifier de manière adéquate l'abordabilité des tarifs, vu l'ampleur de l'écart entre, d'une part, l'inflation et, d'autre part, l'augmentation appliquée par bpost depuis 2018 ainsi que celle demandée pour 2024.

L'IBPT continuera de viser l'harmonisation de la législation en matière de tarifs postaux avec la législation européenne et clôturera en outre l'étude tarifaire comparative (dans un contexte européen) en cours.

Également liés à la concurrence et au développement des marchés, les initiatives concernant le **la comptabilité analytique de bpost** et la législation **SoPlaFi** sont présentées infra dans la section « Contrôles », qui les concernent plus particulièrement. L'IBPT contribue également aux réflexions menées

par la Commission européenne et l'ERGP sur **l'évolution du futur cadre réglementaire** qu'il y aurait lieu d'implémenter à terme.

## b. Intérêts des utilisateurs

### **Étude tarifaire et simulateur tarifaire – « Consumer Empowerment »**

Les fortes augmentations tarifaires des produits postaux de bpost axés sur les petits utilisateurs suscitaient déjà des questions auprès de l'IBPT avant l'entrée en vigueur de la loi postale actuelle. L'étude tarifaire en cours découle de cette préoccupation et vise à développer une étude tarifaire comparative approfondie à l'échelle européenne, incluant une analyse de régression, afin de pouvoir définir correctement la hauteur des tarifs belges. Cette étude sera finalisée début 2024.

L'outil en ligne de l'IBPT [www.pointpostal.be](http://www.pointpostal.be), permettant aux utilisateurs de rechercher tous les points de service postal, a été complété fin 2023 par un nouvel outil de comparaison des tarifs des colis postaux de base de 2 kg. L'outil contient toutes les informations sur les tarifs des colis postaux pour les envois en Belgique et dans le reste de l'UE. Dans les années à venir, cet outil sera étendu pour devenir un véritable simulateur tarifaire au sein duquel les petits utilisateurs pourront trouver le service qui correspond le mieux à leurs besoins.

### **Étude consommateurs (service postal universel)**

La loi postale prévoit que le service universel doit évoluer en fonction de l'environnement technique, économique et social ainsi que des besoins réels des utilisateurs. À cet effet, il convient de réaliser régulièrement une étude consommateurs afin d'identifier ces besoins en évolution, tant au niveau des lettres que des colis.

## c. Contrôles et accompagnement

### **Comptabilité analytique de bpost**

Sur la base des rapports rédigés par le Collège des Commissaires, l'IBPT adopte chaque année une décision de conformité ou de non-conformité concernant la comptabilité analytique de bpost. Cette exigence de séparation comptable entre les services et produits faisant partie du service universel et ceux n'en faisant pas partie vise la transparence des coûts réels engendrés par ces deux catégories de produits et services, et ce afin d'éviter que des subventions croisées puissent affecter défavorablement les conditions de concurrence dans le segment du service universel (cf. considérant 28 de la directive 97/67 et considérant 41 de la directive 2008/6). Depuis 2020, l'IBPT a adopté des décisions concernant la comptabilité analytique de 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 et enfin 2022. En ce qui concerne 2017, il s'agissait, tout comme pour 2016, d'une décision de non-conformité en raison de la non-acceptation de la réallocation des surcoûts du personnel dit « historique » ainsi que de la redevance de médiation. À la suite d'adaptations à cet égard, une décision de conformité a été prise depuis la comptabilité analytique de 2018 jusqu'à la plus récente, à savoir celle de 2022.

Pour la période de 2024 à 2026 inclus, l'IBPT, en collaboration avec le Collège des Commissaires, continuera son examen approfondi de la comptabilité analytique. Le contrôle par sondage annuel sera étendu et approfondi.

### **SoPlaFi**

Le Parlement a voté un amendement à la loi postale concernant l'amélioration des conditions de travail des livreurs de colis. Les pouvoirs publics souhaitent ainsi offrir une meilleure protection sociale aux coursiers (livreurs de colis). Ils souhaitent également parvenir à une concurrence durable au sein du secteur des services de livraison de colis (prestataires de services postaux). Les nouvelles dispositions dans la loi postale visent à réguler le marché de la distribution de colis, à éviter le dumping social ou commercial, à éviter l'exploitation

de travailleurs salariés ou indépendants, à éviter que les livreurs indépendants reçoivent une rémunération trop faible ainsi qu'à éviter le travail au noir ou toute autre fraude.

Les informations à destination du secteur concernant les nouvelles obligations sont centralisées en concertation avec tous les services publics concernés (ONSS, IBPT, SPF Économie, Sécurité sociale Entrepreneurs indépendants, ETCS) sur le site Internet [www.belparcel.be](http://www.belparcel.be).

Les acteurs concernés devront se notifier via cette plateforme en ligne. L'IBPT veillera à ce que la notification des opérateurs ait lieu correctement et complètement et publiera une liste sur le site Internet de l'IBPT indiquant les prestataires en ordre de notification. Les prestataires enregistrés devront également effectuer via la même plateforme un rapport semestriel sur leurs activités de distribution. L'IBPT transmettra ensuite un rapport annuel au ministre sur la base de ces rapports.

### Relations avec les plateformes

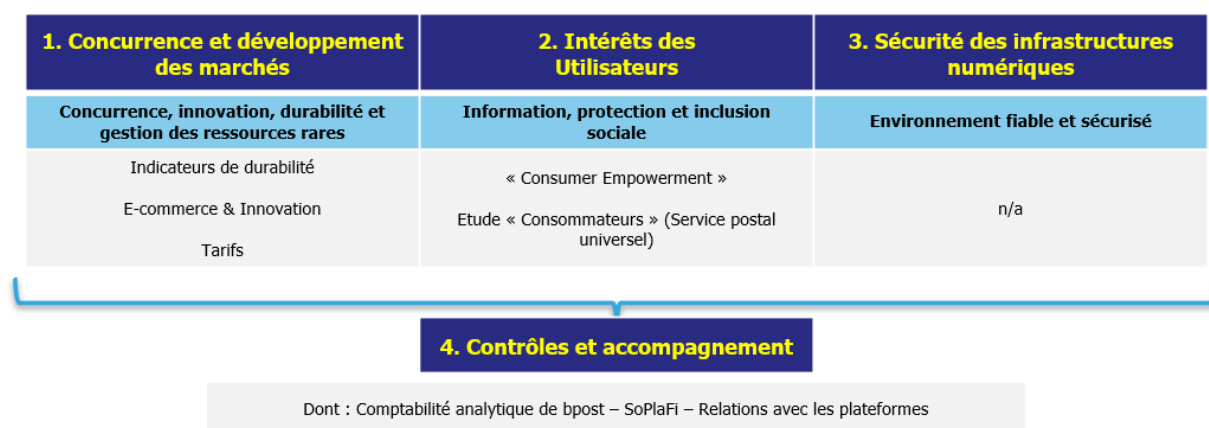
Le marché belge des colis connaît une croissance rapide, poussée par les livraisons domestiques et transfrontières de colis issus de l'e-commerce et caractérisée par les récentes introductions sur le marché d'entreprises de livraisons B2C. L'augmentation de l'utilisation de plateformes intégrées, le développement de possibilités de type omnicanal et l'émergence de places de marché verticales ou spécialisées sont des tendances émergentes importantes dans la numérisation de la vente B2B. Sont également apparus sur le marché de nouveaux acteurs qui sont étroitement liés aux plateformes d'e-commerce, comme par exemple les places de marché en ligne intégrées verticalement qui facilitent le côté « numérique » de la vente en ligne (incluant le soutien du paiement et d'autres aspects) ainsi que l'exécution et la livraison physique des commandes en ligne.

L'IBPT en a auparavant déjà surveillé l'évolution juridique et économique, notamment en application du règlement transfrontière, bien que la nouvelle loi postale fasse désormais entrer ces acteurs dans le champ d'application de la réglementation postale sectorielle (loi postale) dans tous ses aspects.

L'IBPT continuera de suivre de près les évolutions sur le marché belge des colis à partir des segments C2C, B2C et B2B, et les indicateurs qui reproduisent la dépendance des exploitants. La collecte de données économiques est importante pour l'IBPT et les autorités de la concurrence afin de pouvoir notamment constater les cas d'abus éventuel de position dominante. À cet égard, l'IBPT travaillera à une sélection d'indicateurs complémentaires afin de mieux cerner la dynamique stimulée par l'e-commerce (définition de segments de marché appropriés) et la résilience du secteur (augmentation de la concentration de la demande).

## d. Synthèse

Les principaux thèmes et centre d'attention de l'IBPT relatifs au secteur postal pour la période 2024-2026 sont résumés dans la figure ci-après.



*Secteur postal – Thèmes et points d'attention principaux de l'IBPT pour 2024-2026*

## 7.3 Secteur numérique

### 7.3.1 ENJEUX

« DSA » et « DMA ». Deux sigles qui symbolisent une révolution : celle de la reprise en main par l'Union européenne de sa souveraineté numérique. Adoptés en 2020 pour remplacer la directive sur le commerce électronique de 2000 que l'évolution technologique a progressivement rendue obsolète, le *Digital Services Act* (DSA, ou « Législation sur les services numériques ») et le *Digital Markets Act* (DMA, ou « Législation sur les marchés numériques ») ont redéfini en profondeur les règles du jeu de l'économie numérique en Europe. Leur objectif : mieux protéger le consommateur en ligne, obliger les plateformes numériques à agir de manière plus responsable et transparente, et stimuler l'innovation, la croissance et la concurrence.

Ces deux législations n'étaient toutefois que la première étape du projet ambitieux de l'Union européenne en matière numérique. De nombreux textes relatifs au secteur numérique ont en effet été adoptés ces dernières années **au niveau européen**, et de nombreux autres sont actuellement en cours de finalisation. Touchant à de vastes pans des activités socio-économiques (concurrence ; innovation ; justice ; sécurité ; data ; etc.), ces textes ont déjà ou sont appelés à avoir un impact majeur dans de nombreux aspects de notre société.

Au niveau de la **régulation nationale**, cette intense activité législative européenne entraîne notamment les conséquences suivantes :

- Un vaste travail (appelé à se poursuivre plusieurs années encore) de transposition et de mise en œuvre en droit belge des textes concernés
- Pour chaque législation ainsi mise en place, la désignation d'une (ou, le cas échéant, de plusieurs) autorité(s) compétente(s) chargée de son suivi
- L'instauration d'une gouvernance coordonnant le suivi des actions de ces autorités compétentes, cela non seulement afin de garantir des actions efficaces dans un domaine particulier, mais aussi pour pouvoir établir une stratégie numérique cohérente et développer un climat d'investissement innovant.

De par le rôle qui est le sien en Belgique, l'IBPT est fréquemment impliqué dans la transposition ou la mise en œuvre de la nouvelle réglementation numérique. Déjà désigné autorité compétente pour certaines matières relatives au secteur numérique, l'Institut assumera, le cas échéant, la responsabilité de toute nouvelle mission de contrôle et de conseil qui viendrait à lui être attribuée dans ce domaine. L'IBPT continuera par ailleurs de collaborer de manière collégiale à la création au niveau européen des différents projets législatifs numériques.

### 7.3.2 VISION DES EXPERTS, POSITION DE L'IBPT

Pour compléter le panorama qui vient d'être donné, nous mettons en exergue le résumé d'une sélection d'avis et d'opinions que les experts interrogés par l'IBPT ont exposés lors d'entretiens menés avec eux. La position de l'Institut par rapport à ces avis est également indiquée.

#### Sur l'ampleur des nouvelles réglementations numériques

<p><i>Si les experts interrogés saluent globalement les actions de la Commission européenne en ce qui concerne le secteur numérique, ils s'inquiètent cependant, au vu des nombreux textes impliqués, de « l'inflation réglementaire » qui en découle, des risques de pesanteur et de confusion qui pourraient s'ensuivre chez les acteurs du secteur, et des répercussions que cela pourrait avoir en termes d'innovation et de développement du marché.</i></p>	<p><b>Avis et opinions des experts</b></p>
<p><b>Position de l'IBPT</b></p>	<p>L'IBPT comprend l'ampleur du travail à accomplir par les acteurs concernés pour s'assurer que les nouvelles règles sont connues et respectées. L'IBPT reconnaît que le caractère gérable de l'ensemble doit rester garanti. Globalement, l'IBPT estime que les nouvelles obligations créent un bon équilibre en termes de réglementation dans l'écosystème numérique. Ainsi, l'accent est davantage mis sur les responsabilités des principaux acteurs étrangers, qu'il s'agisse de fabricants ou de plateformes. La création de conditions de concurrence équitables profite à nos entreprises et aux PME en particulier, ce qui peut stimuler l'innovation.</p> <p>En outre, il n'est nullement prématuré de mettre davantage l'accent sur la sécurité en ligne et la cybersécurité. Des accords clairs et harmonisés concernant les produits et services illégaux favorisent le développement d'un marché intérieur fort. Promouvoir la confiance des citoyens dans les nouveaux produits et services numériques ne peut que favoriser l'adoption et encourager la poursuite du déploiement de services innovants.</p>

#### Sur la clarté des nouvelles réglementations et la cohérence de leur surveillance

<p><i>Au vu du risque évoqué au point précédent, certains experts appellent les régulateurs à jouer un rôle proactif dans l'explication et la clarification des textes concernés, ainsi que dans l'accompagnement des parties prenantes lors de leur implémentation. Cet appel à la clarté concerne aussi l'identification des interlocuteurs réglementaires avec qui ces parties prenantes doivent interagir.</i></p>	<p><b>Avis et opinions des experts</b></p>
<p><b>Position de l'IBPT</b></p>	<p>L'IBPT soutient pleinement la nécessité d'éviter une situation où les citoyens et les entreprises doivent chercher un interlocuteur différent auprès des pouvoirs publics pour chaque aspect de l'économie numérique. Lorsque cela est envisageable, une approche cohérente avec un point de contact unique devra être privilégiée autant que possible. Une telle approche permettra également de conserver un aperçu global des différentes réglementations et de leur éventuelle interaction.</p> <p>L'IBPT est conscient que l'adoption de plusieurs nouveaux cadres législatifs constitue un défi pour les entreprises et les citoyens. C'est pourquoi, comme il l'a toujours fait pour le secteur des télécommunications, il jouera un rôle de guide et veillera à fournir des lignes directrices claires pour les domaines qui relèveront finalement de sa compétence, afin de garantir la transparence et la sécurité juridique.</p>

### 7.3.3 INITIATIVES PRINCIPALES DE L'IBPT POUR 2024-2026

Comme on le constatera, l'état d'avancement du processus législatif varie parfois fortement selon le texte considéré. En ce qui le concerne, l'IBPT assumera la responsabilité des compétences qui lui ont déjà été dévolues et, comme mentionné précédemment, est prêt, le cas échéant, à étendre son rôle d'autorité de surveillance. En outre, l'IBPT continuera de se consacrer et de participer à la réalisation de tout projet développé au niveau européen concernant la régulation numérique. Dans cette optique, l'Institut collaborera avec tous les acteurs concernés aux niveaux fédéral et fédéré afin de garantir une transposition cohérente des différents textes.

#### a. Concurrence et développement des marchés

##### **Directive sur les droits d'auteurs (« Copyright ») et droits voisins**

*Description* : cette directive crée un nouveau cadre pour la responsabilité des prestataires de services de la société de l'information par rapport au contenu protégé par le droit d'auteur exploité par leurs usagers. Elle attribue un nouveau droit voisin aux éditeurs de presse pour l'utilisation en ligne de leur contenu par les prestataires de service de la société de l'information.

*Statut législatif* : ce texte a été adopté en 2019 au niveau européen et transposé en droit belge en 2022.

*Rôle de l'IBPT* : l'IBPT s'est vu attribuer en 2022 le rôle de règlement des litiges entre éditeurs de presse et prestataires de services de la société de l'information. Une incertitude pèse cependant sur l'avenir de la compétence de l'IBPT en la matière suite à des recours constitutionnels pendants qui remettent en cause son bien-fondé et son étendue. En attendant leur résolution, l'IBPT continuera à développer son expertise, le cas échéant en s'informant auprès des parties prenantes, en ce compris des régulateurs disposant d'une compétence analogue dans d'autres États membres.

##### **Data Act**

*Description* : le règlement relatif à des règles harmonisées en matière d'accès et d'utilisation équitables des données (« Data Act ») vise à compléter le « Data Governance Act<sup>38</sup> » en définissant des règles pour l'accès à des données concernant tous les secteurs économiques de l'Union européenne, cela afin de stimuler la concurrence et l'innovation et de placer davantage sur un pied d'égalité les utilisateurs et prestataires de services de toute taille pour ce qui est de cet accès.

*Statut législatif* : le « Data Act » est entré en vigueur le 11 janvier 2024 et sera applicable en septembre 2025.

*Rôle de l'IBPT* : l'IBPT fait partie des organismes qui pourraient être considérés comme autorité compétente en la matière (le *Data Act* fait référence à une connaissance spécifique des communications électroniques afin de superviser un chapitre spécifique du *Data Act*). Le cas échéant, l'IBPT assumera la responsabilité des tâches qui pourront lui être confiées dans ce cadre et assurera la coopération nécessaire au niveau national pour veiller à ce que l'objectif de cette loi (l'augmentation du partage des données) ne compromette pas la protection existante des données à caractère personnel.

##### **Digital Markets Act (DMA)**

*Description* : cette législation vise à lutter contre les pratiques anticoncurrentielles pouvant affecter l'économie numérique du fait de la domination de certains très grands acteurs. Les acteurs concernés sont définis comme étant des « contrôleurs d'accès » à l'entrée d'Internet et certains de leurs services les plus répandus sont désormais soumis à une réglementation stricte.

*Statut législatif* : le DMA a été adopté au niveau européen en 2022 et est entré en application le 6 mars 2024.

---

<sup>38</sup> Visant à augmenter la confiance en matière de partage de données et de faciliter leur échange dans l'Union européenne et entre les secteurs, le *Data Governance Act* a été adopté en 2022 et s'applique en Belgique depuis septembre 2023.

*Rôle de l'IBPT* : l'implication de l'IBPT concernant le DMA s'est principalement effectuée dans le cadre de l'ORECE (*Organisation des régulateurs européens de communications électroniques*), lors des travaux législatifs préparatoires de ce texte au niveau européen. Dans le futur, l'Institut continuera à apporter son expertise dans le suivi de cette législation chaque fois que nécessaire, par exemple dans le cas d'une enquête ou du traitement d'une plainte.

## b. Intérêts des utilisateurs

### **Digital Service Act (DSA)**

*Description* : « Ce qui est interdit hors ligne est interdit en ligne ». Ainsi est généralement présenté le DSA, qui vise à lutter contre la diffusion en ligne de contenus illicites ou de produits illégaux. Son champ d'action concerne de nombreux services de la société de l'information, parmi lesquels notamment les plateformes numériques (réseaux sociaux, moteurs de recherche, etc.) et les fournisseurs d'accès à internet et de services cloud.

*Statut législatif* : ce texte a été adopté au niveau européen en 2022 et est d'application pour l'ensemble des fournisseurs concernés depuis le 17 février 2024. La désignation des autorités compétentes en Belgique est en cours d'examen législatif.

*Rôle de l'IBPT* : L'IBPT est désigné comme l'une des instances nationales compétentes pour le DSA. Le 14 février 2024, le Comité de concertation s'est accordé sur la désignation de l'IBPT en tant que DSC, ou *Digital Services Coordinator*, c'est-à-dire l'instance responsable de la coordination au niveau national et assurant une surveillance cohérente de ce règlement.

Le processus législatif qui doit mener à cette désignation a été initié et sera achevé selon toute vraisemblance dans les prochains mois. L'IBPT prendra les mesures nécessaires pour assumer ses nouvelles responsabilités. Dans le cadre de la tâche de coordinateur pour les services numériques, l'IBPT identifiera les fournisseurs de services intermédiaires et les informera des nouvelles obligations qu'ils devront respecter. L'IBPT recevra également toutes les plaintes relatives au DSA et les traitera ou les transfèrera aux autres autorités compétentes. L'Institut collaborera en outre avec la Commission européenne et les autres États membres et coordonnera l'approche belge<sup>39</sup>.

### **Terrorist Content Online Act**

*Description* : ce texte vise à lutter contre l'utilisation abusive des services d'hébergement à des fins terroriste.

*Statut législatif* : le *Terrorist Content Online Act* a été adopté en 2021 au niveau européen et est d'application dans tous les États membres depuis le 7 juin 2022. Il a été transposé en droit belge en décembre 2023.

*Rôle de l'IBPT* : en décembre 2023, l'IBPT a été désigné autorité belge compétente en ce qui concerne le *Terrorist Content Online Act*. L'Institut est actuellement occupé à mettre en place les mesures requises pour assumer ces nouvelles responsabilités qui lui ont été ainsi attribuées (dont la coopération avec le Parquet fédéral, l'autre autorité compétente désignée pour la Belgique).

### **Child Sexual Abuse Material Act**

*Description* : ce texte vise à prévenir et combattre les abus sexuels sur enfants, et notamment à détecter et signaler les abus sexuels commis contre des enfants en ligne

*Statut législatif* : ce texte est encore en cours d'élaboration au niveau européen.

---

<sup>39</sup> Ces mesures et activités concernant le DSA feront l'objet de plus amples développements de la part de l'IBPT lorsque les textes de loi les concernant auront été adoptés.

Rôle de l'IBPT : l'IBPT est impliqué dans le suivi de ce dossier. S'il se voit confier quelque compétence au niveau belge le concernant, l'Institut prendra, le cas échéant, les dispositions nécessaires pour accomplir les missions qui en découleraient.

### **e-Evidence Regulation et e-Evidence Directive**

Description : ces deux textes concernent les preuves électroniques dans les procédures pénales. Le premier vise les injonctions de production et de conservation de ces preuves électroniques, le second la désignation d'établissements et de représentants légaux pour leur collecte dans ce cadre.

Statut législatif : les deux textes ont été adoptés en 2023 au niveau européen. Le premier sera d'application à partir d'août 2026 ; le second est en phase de transposition dans le droit belge.

Rôle de l'IBPT : l'Institut collabore avec les SPF Justice et Economie pour ce qui est de l'application et de la transposition de ces textes en droit belge. Le cas échéant, l'IBPT est prêt à étendre son rôle d'autorité de surveillance à toute nouvelle compétence qui pourra lui être attribuée dans ce cadre.

## **c. Sécurité des infrastructures numériques**

### *SÉCURITÉ POUR LA RÉSILIENCE DES INFRASTRUCTURES NUMÉRIQUES*

#### **Directive « Network & Information Security 2 » (NIS 2)**

Description : cette directive concerne la cybersécurité des réseaux et des systèmes d'information. Elle succède à la directive NIS du 6 juillet 2016 concernant des mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de sécurité des réseaux et des systèmes d'information dans l'Union.

Statut législatif : ce texte a été adopté au niveau européen fin 2022. Il entrera en vigueur le 17 octobre 2024. Sa transposition en droit belge est actuellement en cours.

Rôle de l'IBPT : l'Institut a été fortement impliqué dans le processus de transposition de cette directive dans le droit belge. La désignation de l'IBPT est envisagée comme autorité sectorielle et service d'inspection sectorielle pour le secteur des infrastructures numériques, à l'exception du sous-secteur des fournisseurs de services EIDAS, ainsi que pour le secteur postal et de la livraison des colis. Pour exercer ses compétences, l'IBPT coopérera avec le CCB (*Cybersecurity Center Belgium*), qui joue un rôle horizontal dans cette législation. Ces compétences s'inscrivent pour le reste dans la mission que l'IBPT remplit déjà dans le cadre de la loi du 7 avril 2019 établissant un cadre pour la sécurité des réseaux et des systèmes d'information d'intérêt général pour la sécurité publique. Le nombre de sous-secteurs pour lesquels l'IBPT est responsable s'en trouvera ainsi fortement augmenté, notamment avec les opérateurs actifs dans le Cloud, les centres de données (*Datacenters*) et les opérateurs CDN (*Content Delivery Network*).

#### **Directive « Résilience Entités Critiques » (CER)**

Description : cette directive remplace la directive du 8 décembre 2008 concernant le recensement et la désignation des infrastructures critiques européennes ainsi que l'évaluation de la nécessité d'améliorer leur protection.

Statut législatif : cette directive a été adoptée fin 2022 au niveau européen. Elle entrera en vigueur le 17 octobre 2024. Sa transposition en droit belge est actuellement en cours.

Rôle de l'IBPT : la désignation de l'IBPT est envisagée pour être l'autorité sectorielle compétente et le service d'inspection sectoriel pour le secteur des infrastructures numériques (à l'exception des prestataires de services de confiance). Il s'agit d'une extension du rôle actuel que l'IBPT remplit déjà dans le cadre de la loi du 1<sup>er</sup> juillet 2011 relative à la sécurité et à la protection des infrastructures critiques. Le nombre de sous-secteurs dont l'IBPT est responsable est en forte augmentation.

### **Cybersecurity Act (CSA)**

*Description* : ce texte introduit un système de certification européen pour les produits, services et processus TIC. L'objectif de ce règlement est de relever le niveau de sécurité contre les cybermenaces, ainsi que de veiller à ce que les fabricants et les fournisseurs de services ne doivent pas obtenir un certificat dans chaque État membre séparément.

*Statut législatif* : le *Cybersecurity Act* a été adopté en 2019 au niveau européen et est d'application depuis juin 2021.

*Rôle de l'IBPT* : l'IBPT sera amené à utiliser les schémas de certification comme des outils de supervision. De plus, la législation prévoit la possibilité pour l'IBPT de reprendre pour un schéma donné certaines tâches de l'Autorité nationale de certification ou de la soutenir dans la mise en œuvre d'une de ces schémas.

### **Cyber Resilience Act (CRA)**

*Description* : ce texte vise à renforcer les règles en matière de cybersécurité afin de garantir une plus grande sécurité des produits matériels et logiciels. Le CRA vient compléter et à terme remplacer le règlement délégué (UE) 2022/30 complétant la directive sur les équipements radioélectriques (UE) 2014/53 dans le cadre duquel l'IBPT a été désigné comme autorité de surveillance du marché.

*Statut législatif* : ce texte est actuellement en cours d'élaboration au niveau européen.

*Rôle de l'IBPT* : la transposition de ce texte (lorsqu'il sera adopté au niveau européen) et la désignation de l'autorité ou des autorités en compétente belge(s) en la matière ne sont pas encore décidées. Le cas échéant, l'IBPT (qui suit de près cette question et est impliqué dans les discussions la concernant) peut se charger du contrôle de la mise sur le marché de l'Union des produits avec des éléments numériques étant donné qu'il s'agit d'une continuation des contrôles qui auront lieu dans le cadre du règlement délégué précité.

### **Artificial Intelligence Act (AIA)**

*Description* : ce texte vise à instaurer un cadre juridique pour le développement, la commercialisation et l'utilisation de produits et de services de l'intelligence artificielle dans l'UE.

*Statut législatif* : ce texte est actuellement en cours d'élaboration au niveau européen.

*Rôle de l'IBPT* : la transposition de ce texte (lorsqu'il sera adopté au niveau européen) et la désignation de l'autorité ou des autorités en compétente belge(s) en la matière ne sont pas encore décidées. Eu égard à la compétence de l'IBPT en matière d'équipements radioélectriques, il paraîtrait cohérent que l'Institut se charge du contrôle de la mise sur le marché de l'Union des systèmes de l'IA qui sont aussi des équipements radioélectriques, pour lesquelles il est déjà autorité de surveillance du marché. Par ailleurs, l'IBPT pourrait également assumer d'autres tâches en lien avec ce sujet, ou, comme dans le cas du DSA, être désigné comme point de contact belge.

En complément du tour d'horizon qui vient d'être faite sur ces principaux textes législatifs concernant la sécurité des infrastructures numériques, l'IBPT soulignera ou rappellera les points suivants :

- La **certification et la standardisation** prennent de plus en plus d'importance et deviennent des enjeux majeurs en matière de sécurité. D'un côté, la certification deviendra un outil de surveillance avec, notamment, l'arrivée des schémas européens de certification. La législation prévoit un rôle pour l'IBPT en la matière, la certification pouvant être utilisée comme outil pour contrôler la mise en œuvre de certaines mesures de sécurité, dont la chaîne d'approvisionnement des entités soumises aux obligations en matière de sécurité. De l'autre côté, la standardisation cristallise de plus en plus les conflits de visions géopolitiques divergentes et des conflits entre la vision des entreprises et celles des

gouvernements, notamment au niveau des exigences au niveau de la sécurité et de la collaboration avec les autorités judiciaires.

- A côté de la surveillance des secteurs des infrastructures numériques, l'IBPT doit s'adapter **pour lutter plus efficacement contre la fraude** aux moyens de services de communications électroniques.
- Enfin, le suivi des nouvelles législations impliquera pour l'IBPT de **mettre en place des outils numériques adéquats**, notamment : une plateforme pour supporter les activités de supervision (SERIMA) ; une plateforme d'administration pour supporter le respect de la réglementation (notifications, cellule de justice, e-evidence, etc.) ; une plateforme pour gérer les demandes d'avis de sécurité.

#### d. Contrôles et accompagnement

Les activités de contrôles constitueront une part importante des activités de l'IBPT liées au secteur numérique et aux produits avec des composantes numériques. Ces contrôles seront effectués dans le cadre des textes législatifs passés en revue supra, et suivant les compétences qui ont été ou seront attribuées à ce sujet à l'IBPT. Bien que l'ampleur exacte de ces extensions de compétences ne soit pas encore entièrement connue, il ne fait pas de doute, au vu des sujets les plus avancés (DSA, NIS 2), qu'elles requerront la mise en place de ressources et de processus conséquents pour exercer ces contrôles. L'IBPT examinera avec un esprit ouvert la manière dont ces nouvelles compétences pourront être intégrées de la manière la plus efficace possible dans son organisation.

#### e. Synthèse

Les principaux thèmes et centre d'attention de l'IBPT relatifs au secteur numérique pour la période 2024-2026 sont résumés dans la figure ci-après.



*Secteur numérique – Thèmes et centres d'attention principaux de l'IBPT pour 2024-2026*

## 7.4 Autres secteurs liés aux communications électroniques

### 7.4.1 Particuliers et acteurs socio-économiques utilisant des réseaux privés (hertziens ou 5G)

#### *Enjeux*

Parmi les missions de l'IBPT figure la répartition des radiofréquences pour en garantir l'utilisation efficace et la surveillance permanente des ondes afin de faire cesser les interférences préjudiciables. Outre les fréquences attribuées aux opérateurs télécoms publics (cf. supra), cette mission concerne également les particuliers et les acteurs socio-économiques en général pour ce qui est de leur usage de réseaux télécoms privés hertziens ou 5G.

Fortement impactée par la pandémie du COVID-19 qui a contraint au report de nombreux événements ou à leur tenue sous une forme plus restreinte, le demande pour des licences privées de réseaux est repartie à la hausse depuis l'été 2022 et a désormais retrouvé son niveau antérieur.

L'industrie s'intéresse par ailleurs aux possibilités d'utilisation de réseaux privés locaux à haut débit. Les grandes entreprises, en particulier, se montrent intéressées par l'utilisation de la 5G (privée) pour une partie de leurs communications. Des fréquences peuvent désormais être demandées pour exploiter un propre réseau privé en propre.

Le développement d'applications de drones n'est pas figé et fait l'objet d'un suivi afin de pouvoir répondre aux différents types de demandes. Différents acteurs tels que la Direction générale du Transport aérien et skeyes sont également impliqués dans les développements et sont en étroite concertation avec l'IBPT.

Lors des conférences mondiales des radiocommunications CMR-'15 et CMR-'12, il a été décidé de réserver certains canaux dans la bande VHF maritime à des applications numériques. Le *Very High Frequency Data Exchange System* (VDES) a été développé pour créer une capacité supplémentaire, fournir de meilleures performances et permettre de nouvelles applications (e-navigation). Pour mettre en place ce système, huit canaux maritimes ont dû être libérés et délocalisés, ce qui a entraîné des conséquences pratiques. En étroite concertation entre le service Maritime (GRM) et le service Licences privées, les titulaires de licence ont été contactés le cas échéant pour apporter des modifications au réseau ou ont été informés des conséquences pratiques de l'introduction du système VDES.

Enfin, le spectre disponible dans les grandes villes reste problématique. L'IBPT s'efforce de guider et d'informer au mieux les demandeurs de spectre sur sa rareté. Les demandes sont évaluées de manière critique dans le but de parvenir à une allocation du spectre la plus efficace possible.

#### *Initiatives principales pour les trois prochaines années*

L'IBPT a commencé à délivrer des autorisations pour les **réseaux privés locaux à haut débit 5G**. Une partie (200 MHz) de la bande 3800-4200 MHz a été mise à disposition à cette fin. Les premières autorisations pour des réseaux haut débit 5G privés ont déjà été attribuées. Les demandes sont traitées par ordre de réception.

Une **révision de l'arrêté royal du 18 décembre 2009** relatif aux communications radioélectriques privées et aux droits d'utilisation des réseaux fixes et des réseaux à ressources partagées est en cours de réalisation en collaboration avec les services de l'IBPT concernés. Il s'agit d'une tentative de réduire au minimum la charge administrative pour les demandeurs, de récompenser (financièrement) l'utilisation efficace du spectre des fréquences et d'adapter l'arrêté royal aux dernières évolutions technologiques.

En ce qui concerne les **drones**, l'IBPT participe à plusieurs groupes de travail afin de rester informé et de pouvoir orienter le processus réglementaire, mais aussi pour éviter que les utilisateurs de ces applications ne causent des interférences nuisibles aux utilisateurs d'autres moyens de radiocommunications ou qu'ils ne subissent eux-mêmes des interférences qui pourraient conduire à des drones incontrôlables.

Comme mentionné supra à la section 7.1.3 (partie d), concernant les **ressources spectrales**, que le déploiement de la 5G et l'essor des objets connectés vont les solliciter de manière croissante et inédite au

cours des trois prochaines années, l'IBPT intensifiera ses contrôles afin, d'une part, d'assurer la stabilité et l'efficacité des réseaux qui y recourent, et, d'autre part, de combattre l'utilisation abusive ou illégale qui pourrait en être faite. Comme tel est déjà le cas actuellement, ces contrôles accrus seront à la fois préventifs et coercitifs. Les applications futures seront toujours évaluées de manière critique et, si nécessaire, nous conclurons un contrat avec les demandeurs afin de trouver une solution équilibrée entre les besoins de sécurité du client en question et le spectre des fréquences disponible limité. La protection des fréquences utilisées par les services de sécurité, aéronautiques et maritimes restera également une priorité de l'IBPT.

## 7.4.2 Marché des produits radioélectriques

### Enjeux

L'IBPT est l'autorité de surveillance du marché des produits radioélectriques encadrés par la **directive RED** (*Radio Equipment Directive*), parmi lesquels les smartphones, les émetteurs-récepteurs radio mobiles, etc. L'Institut est responsable, d'une part, de vérifier la conformité des équipements commercialisés en Belgique ou importés en Union européenne via la Belgique, et d'autre part d'assurer la sécurité du consommateur. Les dispositions de cette directive visent essentiellement l'utilisation efficace des ressources spectrales, la garantie d'un niveau adéquat de compatibilité électromagnétique et la protection de la santé et de la sécurité des personnes.

Adoptée en 2014, la directive RED a été complétée et modifiée ces dernières années par plusieurs directives et règlements délégués, parmi lesquels :

- Un règlement de 2018 (applicable depuis mars 2022) imposant la **localisation** de l'appelant dans les **communications d'urgence** provenant d'appareils mobiles
- Un règlement de 2022 (applicable à partir du 1<sup>er</sup> août 2025) étendant des dispositions de la directive RED aux **équipement radioélectrique connecté à l'internet**.
- Une directive de 2022 et un règlement de 2023 instaurant d'ici le 28 décembre 2024 au plus tard le **chargeur universel**.
- La directive **Accessibilité** (adoptée en 2019 et transposée en droit belge en 2023), qui, notamment, « harmonise les exigences en matière d'accessibilité applicables aux services de communications électroniques et aux produits connexes ». Elle « fixe également des exigences relevant des obligations de service universel en ce qui concerne le caractère abordable des services d'accès à l'internet et de communications vocales, ainsi que la disponibilité et le caractère abordable des équipements terminaux connexes, des équipements spécifiques et des services spécifiques pour les consommateurs handicapés ».

Le marché des produits radioélectriques est par ailleurs également concerné par plusieurs projets législatifs européens déjà adoptés ou en cours d'élaboration, parmi lesquels :

- Le règlement relatif à la sécurité générale des produits (*General Product Safety Regulation* ou **GPSR**), adopté en mai 2023 et applicable à partir du 13 décembre 2024.
- Déjà mentionné supra : le règlement sur la cyberrésilience **CRA** (*Cyber Resilience Act*), actuellement en cours d'élaboration et visant à renforcer les règles en matière de cybersécurité afin de garantir une plus grande sécurité des produits matériels et logiciels.

- Également déjà mentionné supra : le règlement sur la cybersécurité **CSA** (*Cybersecurity Act*), adopté en 2019 et qui introduit un système de certification européen pour les produits, services et processus TIC.
- Également déjà mentionné supra : le règlement sur l'intelligence artificielle **AI Act** (*Artificial Intelligence Act*), actuellement en cours d'élaboration et visant à encadrer le développement de cette nouvelle technologie, notamment concernant l'impact qu'elle pourrait avoir sur les infrastructures critiques
- Le règlement en cours d'élaboration relatif à l'**écoconception** (*Ecodesign*) visant à renforcer les caractères durable, réparable et recyclable des produits.
- L'initiative « Instrument du marché unique pour les situations d'urgence » (ou *Single Market Emergency Instrument* ou **SMEI**), qui « a pour objet de mettre en place un mécanisme souple et transparent pour réagir rapidement aux situations d'urgence et aux crises qui menacent le fonctionnement du marché unique ».

#### *Principales initiatives pour les trois prochaines années*

Afin de **vérifier le respect des nouvelles exigences** édictées en termes de santé, sécurité, durabilité et accessibilité, l'IBPT renforcera son rôle de contrôle des produits radioélectriques placés sur le marché, accroîtra sa collaboration avec les autres instances de contrôle (notamment la douane et le SPF Economie) et intensifiera ses vérifications techniques de conformité afin que le marquage « CE » conserve son statut de garantie d'un produit respectueux des règles en vigueur et d'assurance d'une sécurité d'utilisation aux consommateurs.

L'IBPT continuera par ailleurs de participer, tant au niveau national qu'europpéen, à l'**élaboration de règles** pour la commercialisation d'équipements radios, notamment les IoT, afin de protéger les utilisateurs en plaçant des règles de sécurité de hauts niveaux tout en conservant une flexibilité d'utilisation.

Dans le domaine de la **cybersécurité**, différents textes sont en cours d'étude au niveau européen (tel que le CRA, Cyber Resilience Act et l'AIA, Artificial Intelligence Act) et seront pris en compte par l'IBPT en fonction des décisions qui seront adoptées à ce sujet. Ici aussi, l'IBPT, en tant qu'autorité de marché, mettra en place les contrôles nécessaires pour s'assurer de la conformité des équipements vendus sur le marché belge.

### **7.4.3 Secteur des médias audiovisuels dans la Région bilingue de Bruxelles-Capitale**

#### *Enjeux*

Dans la Région bilingue de Bruxelles-Capitale, l'IBPT a la charge des activités du secteur médias audiovisuels qui ne peuvent être rattachées exclusivement à l'une des deux Communautés présentes (Communauté flamande / Communauté française). Dans ce cadre, l'IBPT veille notamment au respect du cadre légal imposé en matière de services de médias audiovisuels (par exemple l'interdiction de diffusion de certains contenus préjudiciables aux mineurs ou portant atteinte à la santé ou la sécurité publiques), ainsi qu'en matière de services de plateformes de partage de vidéos (par exemple la mise en place par le fournisseur de procédures de signalement de contenus illicites).

Parmi les enjeux majeurs touchant ce secteur, figurent notamment :

- Le changement du mode de consommation des médias audiovisuels, avec une évolution toujours plus poussée d'une consommation « linéaire » vers une consommation « en streaming » et l'apparition de nouveaux acteurs.

- Le piratage et la diffusion illégale de contenus via des offres IP TV, qui privent les acteurs médias audiovisuels d'une partie de leurs revenus.
- De nouvelles législations européennes sur la liberté des médias (*Media Freedom Act*, en cours d'adoption et qui introduit « un nouvel ensemble de règles visant à protéger le pluralisme et l'indépendance des médias dans l'UE ») et la transparence de la publicité politique ciblée (adoptée par le Conseil et le Parlement européen respectivement les 11 et 13 mars 2024), et leur impact sur les règles du DSA<sup>40</sup>.

#### *Principales initiatives pour les trois prochaines années*

Afin de prendre la mesure des évolutions de ce secteur, l'IBPT réalisera à intervalles réguliers un monitoring tant des modes de consommation que des acteurs concernés. Dans l'optique de favoriser le respect des règles par tous et d'assurer la protection des consommateurs, l'IBPT établira un dialogue avec les nouveaux acteurs, parmi lesquels les vloggers et les plateformes en ligne pour autant qu'elles transmettent des images animées ou du son qui sont destinés au public en général, ou à une partie de celui-ci, et qui n'ont pas de caractère confidentiel.

Quant au phénomène de piratage, celui-ci est essentiellement une question de violation des droits d'auteur mais il peut gravement affecter la viabilité du modèle économique de nombreux acteurs des secteurs que régit l'IBPT. A ce titre, l'Institut sera attentif aux mesures juridiques et techniques qu'il pourrait prendre pour lutter contre ce fléau. Il va cependant de soi que ces mesures ne peuvent se concevoir qu'en concertation avec les autres régulateurs concernés, tant à l'échelon national qu'international.

Concernant la législation européenne sur la liberté des médias, l'IBPT étudiera la mesure dans laquelle il pourra contribuer à la mise en œuvre de ces règles ainsi qu'à une protection plus efficace du pluralisme et de l'indépendance des médias.

#### **7.4.4 Synthèse**

Les principaux thèmes et centre d'attention de l'IBPT pour la période 2024-2026 relatifs aux particuliers et acteurs socio-économiques utilisant des réseaux privés (hertziens ou 5G), au marché des produits radioélectriques et au secteur des médias audiovisuels dans la Région bilingue de Bruxelles-Capitale sont résumés dans la figure ci-après.

<b>1. Concurrence et développement des marchés</b>	<b>2. Intérêts des Utilisateurs</b>	<b>3. Sécurité des infrastructures numériques</b>
<b>Concurrence, innovation, durabilité et gestion des ressources rares</b>	<b>Information, protection et inclusion sociale</b>	<b>Environnement fiable et sécurisé</b>
5G (réseaux privés)	Nouvelles normes EU, dont chargeur universel (produits radioélectriques) Accessibilité (produits radioélectriques)	Cybersécurité (produits radioélectriques) IA (produits radioélectriques)

#### **4. Contrôles et accompagnement**

Dont : Utilisation des ressources spectrales par les réseaux privés – Conformité des produits radioélectriques

*Autres secteurs – Thèmes et centres d'attention principaux de l'IBPT pour 2024-2026*

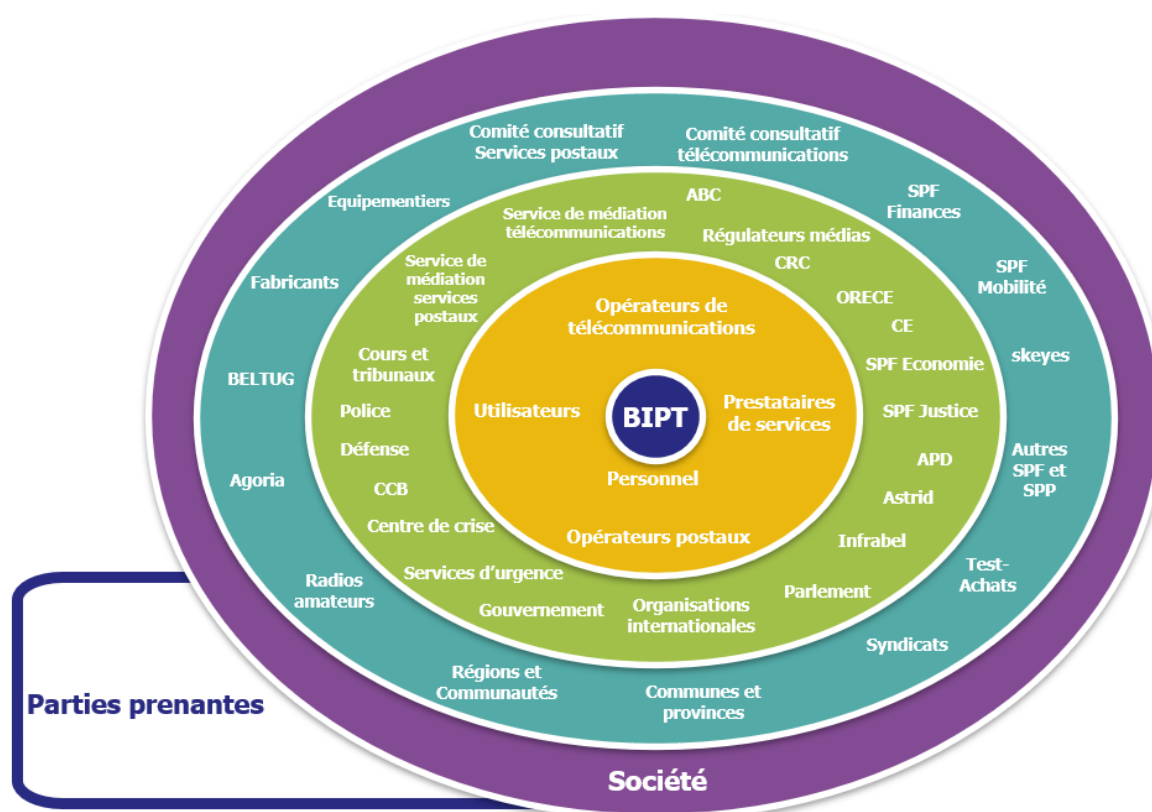
<sup>40</sup> Règlement établissant un cadre commun pour les services de médias dans le marché intérieur (« règlement sur la liberté des médias » ; cf. [Parlement européen](#)) et règlement sur la transparence et la publicité politique ciblée (cf. [Conseil européen](#)).

## 7.5 L'IBPT, son fonctionnement et ses « stakeholders »

### 7.5.1 ENJEUX

Multiplés et variés, tels sont les *stakeholders* de l'IBPT. Si les acteurs directs<sup>41</sup> des secteurs que régule ou surveille l'Institut constituent évidemment une part essentielle de ces « parties prenantes », nombreux et importants sont également toute une série d'autres intervenants qui, d'une manière ou d'une autre, sont susceptibles d'être concernés par l'action de l'IBPT, comme l'IBPT est susceptible d'être concerné par la leur.

Parmi ces autres intervenants, certains sont privés (tels les équipementiers des opérateurs télécoms), d'autres publics (SPF, Régions, Communautés, communes, autres régulateurs et autorités de contrôle, autorités judiciaires), d'autres encore académiques (universités, instituts de recherche) ou représentant différentes catégories socio-professionnelles (syndicats, organisations patronales, organisations d'utilisateurs, etc.). Et si la plupart sont belges, plusieurs d'entre eux, au rôle parfois fondamental, sont européens (toutes les institutions de l'Union ; l'ORECE), voire internationaux (OECD, ITU, UPU, etc.). Bref, la diversité des stakeholders de l'IBPT est grande, et leurs intérêts peuvent parfois diverger, voire s'opposer.



*Cartographie des stakeholders de l'IBPT (liste non-exhaustive)*

Face à une telle situation, la concertation et le dialogue sont des attitudes essentielles qu'une organisation socialement responsable se doit d'appliquer avec sincérité. Être à l'écoute de toutes parties prenantes, identifier leurs enjeux propres et leurs inquiétudes, ainsi que les impliquer autant que faire se peut dans les réflexions sur le fonctionnement de l'Institut, fait intégralement partie de nos préoccupations. Dans cette optique, le nouveau Conseil de l'IBPT a rencontré, en janvier et février, une quarantaine de stakeholders de l'Institut afin de faire leur connaissance et d'entendre leur opinion tant sur l'évolution des leurs secteurs que

<sup>41</sup> Opérateurs, prestataires de services et utilisateurs.

sur leurs rapports avec l'IBPT. De ces entretiens (qui ne sont ni une nouveauté<sup>42</sup>, ni un « one-shot » relationnel<sup>43</sup>), nous avons sélectionnés une série de commentaires et questionnements. Certains, spécifiques à des secteurs particuliers, ont été abordés dans les sections précédentes, tandis que ceux davantage liés à l'Institut en tant que tels le seront dans les lignes qui suivent. Nous présenterons ensuite les initiatives de l'Institut en termes de « Fonctionnement efficace » pour la période 2024-2026.

Avant cela, un mot pour une catégorie de stakeholders particulièrement importante aux yeux du Conseil de l'IBPT : son personnel. C'est une évidence que de rappeler que les membres qui le composent sont l'atout numéro un de l'Institut, et que ce sont eux qui, par leur travail, leur implication et leur cohésion, en assurent *in fine* la qualité et la continuité. Au cours des semaines ayant immédiatement suivi sa prise de fonction, le nouveau Conseil de l'IBPT a rencontré une grande partie de ce personnel et a échangé avec eux sur les défis de l'Institut, sur son organisation, sur ses points forts, sur ses points d'attention. Ayant désormais, grâce aux nombreux entretiens qu'il a menés depuis janvier, une vue globale des enjeux tant internes qu'externes concernant l'Institut, le nouveau Conseil de l'IBPT approfondira, dans les mois qui viennent, les réflexions engagées avec le personnel afin de dégager des pistes d'actions qui amélioreront tant le fonctionnement de l'Institut que le développement et le bien-être de ses employés. Ces réflexions seront menées en parallèle avec les actions déjà engagées à cet effet, dont les principales sont reprises à la section 7.5.3, à la rubrique « Fonctionnement interne ».

---

<sup>42</sup> Le précédent Conseil de l'IBPT avait organisé des sessions similaires dans le cadre de la préparation du plan stratégique 2020-2022.

<sup>43</sup> Comme l'ont souligné plusieurs parties prenantes lors des entretiens de janvier et février, le Conseil de l'IBPT a toujours fait preuve d'un maximum de disponibilité possible à l'égard de quiconque désire s'entretenir avec lui sur quelque sujet que ce soit. De même, le Conseil de l'IBPT n'hésite pas, à chaque fois qu'il en ressent l'utilité ou la nécessité, à solliciter des entrevues auprès de ses stakeholders afin de bien suivre l'évolution des secteurs dont il a la charge.

## 7.5.2 VISION DES EXPERTS ET DES STAKEHOLDERS, POSITION DE L'IBPT

Pour compléter le panorama qui vient d'être donné, nous mettons en exergue le résumé d'une sélection d'avis et d'opinions que les experts et les stakeholders interrogés par l'IBPT ont exposés lors d'entretiens menés avec eux. La position de l'Institut par rapport à ces avis est également indiquée.

### Sur le rôle de l'IBPT en général par rapport aux secteurs dont il a la charge

	Avis et opinions des experts
<p><b>Position de l'IBPT</b></p>	<p>« <i>L'IBPT doit être un partenaire pour les entreprises des secteurs concernés</i> ».</p> <p>Le souhait de voir l'Institut agir davantage comme un « partenaire » aura été un thème récurrent des entretiens que le Conseil de l'IBPT a menés avec les entreprises (ou les associations les représentant) des secteurs dont il a la charge.</p> <p>En réponse à ces demandes, l'IBPT rappelle que, avant tout autre chose, il est une autorité indépendante de surveillance et de régulation. Son action doit donc tenir compte, dans le cadre des missions qui lui sont dévolues, de l'intérêt et de la situation de <u>tous</u> ses stakeholders, dont on a vu supra qu'ils sont nombreux.</p> <p>Ce rappel posé, l'IBPT ne s'interdit nullement, suivant les dossiers concernés, et pour autant et que l'Institut l'estime justifié et compatible avec ses missions et son indépendance, d'engager des actions spécifiques visant à soutenir les acteurs d'un secteur. De tels cas de figures se sont déjà présentés à de nombreuses reprises par le passé, et l'IBPT entend continuer à agir ainsi dans le futur, que ce soit de sa propre initiative ou après avoir étudié toute demande formulée par quelque(s) partie(s) concernée(s)<sup>44</sup>.</p>

### Sur la complexité de la régulation et l'aide que l'IBPT peut apporter

	Avis et opinions des experts
<p><b>Position de l'IBPT</b></p>	<p>« <i>L'IBPT doit nous aider à gérer et comprendre une régulation de plus en plus vaste et de plus en plus complexe</i> ».</p> <p>« <i>Dans les dossiers compliqués, avec de multiples intervenants à différents niveaux, l'IBPT doit agir comme le chef d'orchestre d'un écosystème, comme un coordinateur entre les parties concernées</i> ».</p> <p>Ce sujet (dont un mot a déjà été touché supra à la section « Secteur numérique ») a, lui aussi, été abordé de manière quasi systématique lors des entretiens menés par le Conseil de l'IBPT, et concerne en fait un aspect spécifique du précédent.</p> <p>Au sujet de la complexité de la régulation, l'IBPT entend les préoccupations des secteurs concernés et entend intensifier ses efforts pour apporter plus de lignes directrices claires afin de garantir aux acteurs la transparence et la sécurité juridique nécessaires au développement de leurs activités.</p> <p>Concernant un rôle de coordination que l'Institut pourrait jouer, l'IBPT souligne qu'il a agi ou agit déjà de la sorte en de multiples occasions. Ces occasions étant appelées à augmenter du fait de l'évolution législative et des interactions grandissantes tant entre les acteurs d'un même secteur qu'entre les acteurs de secteurs jusqu'ici distincts, l'IBPT interviendra chaque fois que possible pour faciliter les échanges entre les parties concernées et apporter son expertise pour la résolution d'éventuelles difficultés.</p>

<sup>44</sup> A titre d'exemple récent, l'IBPT a notamment écrit à l'Association des villes et communes flamande (VMSG) pour, d'une part, demander des éclaircissements sur les rétributions demandées par certaines de ces communes lors de l'ouverture de trottoirs pour la pose de la fibre et, d'autre part, rappeler les dispositions légales prévues dans ce genre de situations.

### Sur le timing des consultations de l'IBPT

<p><i>« Serait-il possible que les consultations et demandes de renseignements de l'IBPT n'aient pas lieu toutes en même temps ? Et aussi, si possible, qu'elles n'aient lieu pas pendant les périodes de vacances ? »</i></p>	<p><b>Avis et opinions des experts</b></p>
<p><b>Position de l'IBPT</b></p>	<p>Si le sujet peut paraître anecdotique, il n'en reste pas moins que, d'une part, il a été évoqué par quasi tous les opérateurs avec qui le Conseil de l'IBPT a discuté, et, d'autre part, il symbolise la question de l'excellence opérationnelle que l'Institut veut atteindre dans ses relations avec ses parties prenantes.</p> <p>De manière générale, l'IBPT prend acte des souhaits que les opérateurs ont porté à son attention concernant le timing et la simultanéité éventuelle des consultations et demandes de renseignements auxquels il procède, et il s'efforcera, autant que faire se peut, d'en tenir compte dans le futur.</p> <p>L'IBPT rappelle cependant, que, d'une part, ces consultations et demandes de renseignements sont parfois soumises à des impératifs sur lesquels l'Institut n'a pas toujours forcément le plein contrôle, et que, d'autre part, il ne saurait être question que la prise en compte des souhaits formulés par les opérateurs entrave de manière conséquente l'avancée des dossiers traités par l'IBPT. Cette question n'en sera pas moins traitée de manière constructive par l'Institut chaque fois que cela sera possible.</p>

### Sur les comités consultatifs pour les télécoms et les services postaux

<p><i>« Comment se fait-il que les comités consultatifs pour les télécommunications et les services postaux ne se soient plus réunis ? Vont-ils continuer à exister ? »</i></p>	<p><b>Avis et opinions des experts</b></p>
<p><b>Explication de l'IBPT</b></p>	<p>Cette question a été posée par plusieurs parties prenantes et est reprise ici dans un souci de transparence vis-à-vis de toutes les parties prenantes. Les comités consultatifs seront dorénavant intégrés au sein du Conseil central de l'économie. L'IBPT y participera toujours en tant qu'acteur mais ne prendra plus en charge le secrétariat.</p>

Outre ces questions, plusieurs parties prenantes ont évoqué la bonne coopération avec l'IBPT. Tout le mérite en revient à nos collaborateurs qui sont nos premiers ambassadeurs.

## 7.5.3 INITIATIVES PRINCIPALES DE L'IBPT POUR 2024-2026

### a. Fonctionnement efficace

#### *Fonctionnement interne*

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.

L'**intégration de nouvelles compétences** sera un défi important que l'IBPT devra relever au cours des prochaines années. Comme il a été expliqué supra, notamment dans la section consacrée au secteur numérique (section 7.3.3), les domaines d'activité de l'Institut sont appelés à s'étendre et, bien que l'ampleur exacte de ces extensions ne soit pas encore entièrement connue, il ne fait pas de doute, au vu des sujets les plus avancés (DSA, NIS 2), qu'elles requerront la mise en place de ressources et de processus conséquents. L'IBPT examinera avec un esprit ouvert la manière dont ces nouvelles compétences pourront être intégrées de la manière la plus efficace possible dans son organisation.

Autre projet interne majeur pour l'Institut : le **déménagement** de son siège central dans un nouveau bâtiment. Prévu pour fin 2024, ce déménagement sera l'occasion de mettre à la disposition de notre personnel un environnement de travail modernisé et tenant le plus grand compte possible des besoins qu'il a exprimés. Ce nouvel environnement de travail a également été sélectionné de manière à prendre en haute considération tous les aspects liés à la **durabilité** et à intensifier les initiatives internes que l'Institut a déjà mises en place ces dernières années à ce sujet.

Modernisation toujours : l'IBPT a entrepris une réflexion pour intégrer davantage les avancées technologiques récentes à sa façon de travailler, notamment en matière de **science et gestion des données**. Le but de cette réflexion est de gagner en pertinence, rapidité et efficacité dans le traitement de l'information, afin d'en faire profiter la qualité des travaux et décisions de l'Institut. Cette initiative sera intensifiée au cours des prochaines années et visera à mettre en place des outils et processus permettant d'atteindre le but recherché. La réflexion étudiera également les bénéfices que l'IBPT pourrait retirer dans son travail de l'adoption et l'usage des techniques d'intelligence artificielle.

En matière de **protection des données** (non seulement celles à caractère personnel d'utilisateurs ou du personnel, mais aussi les données confidentielles des opérateurs, etc.), l'Institut a entrepris une démarche d'augmentation de la maturité en sécurité de l'information, en adoptant tout d'abord une politique générale de sécurité de l'information, et en exécutant un premier cycle d'évaluation des risques, limité à une petite dizaine d'actifs prioritaires. Suite à cette analyse, un certain nombre de systèmes d'information obsolètes ont été ou sont en cours de remplacement. L'IBPT continuera d'accroître cette protection des données et augmentera la **résilience de ses opérations** (préparation aux cyberattaques ; sensibilisation des membres du personnel ; intégration des mesures requises selon NIS 2 ; etc.). L'IBPT tient par ailleurs également compte de l'application du Règlement Général sur la Protection des Données afin que toute personne, tant interne qu'externe, dont les données personnelles sont traitées par l'IBPT, soit assurée d'une protection adéquate de ses données personnelles.

Sur le plan de la **numérisation**, de la **gestion de l'organisation** et de la **politique d'intégrité** et de la **gestion de l'intégrité**, 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 poursuit également ses efforts dans le domaine d'une gestion efficace de la continuité des opérations.

L'IBPT entreprendra de nouvelles démarches au niveau de la modernisation de sa politique de **ressources humaines** dans le cadre fixé et continuera à prévoir des formations selon les besoins des services et des collaborateurs individuels. La formation continue du personnel fait en effet partie intégrante de la politique de l'IBPT. D'une part, celle-ci s'adresse à l'ensemble des membres du personnel, quel que soit leur profil. D'autre part, le service Formations analyse tout besoin en formation en lien avec l'exercice des fonctions concernées (qu'il s'agisse de l'acquisition de savoir, savoir-faire ou savoir-être). De cette politique désormais bien ancrée à l'IBPT découle, entre autres, une augmentation des performances et du bien-être du personnel.

Pour conclure, comme mentionné supra à la fin de la section 7.5.1, le nouveau Conseil de l'IBPT mènera avec le personnel une série de réflexions approfondies afin de dégager des pistes d'actions qui amélioreront tant le fonctionnement de l'Institut que le développement et le bien-être de ses employés.

### *Relations avec les stakeholders*

Comme mentionné supra, le Conseil de l'IBPT s'est toujours efforcé de faire preuve d'un maximum de disponibilité possible à l'égard de quiconque désire s'entretenir avec lui sur quelque sujet que ce soit, et il s'engage à continuer d'agir ainsi, dans le même esprit de **dialogue** et d'**écoute**. De même, par divers moyens, l'IBPT continuera de prendre de façon continue le pouls des secteurs dont il a la charge, afin de détecter rapidement les changements et évolutions qui s'y produisent et de rester parfaitement informé de leurs enjeux et défis ainsi que des préoccupations de tous leurs acteurs.

En termes de **communication**, l'IBPT continuera d'assurer la transparence de ses objectifs, de ses réalisations, de son financement et de ses résultats via la publication de son plan stratégique triennal, de ses plans opérationnels et de ses rapports annuels. Dans la pratique quotidienne, l'IBPT continuera de communiquer de manière transparente avec la presse sur les événements importants. L'Institut s'efforcera également de mieux faire connaître son fonctionnement au grand public, notamment en publiant des messages ciblés via les médias sociaux. Par ailleurs, le site internet de l'Institut (qui a fait l'objet d'une importante refonte fin 2019) fera l'objet d'une évaluation afin de déterminer quels aspects peuvent en être optimisés pour permettre un usage encore plus adapté aux besoins des personnes qui le visitent.

En lien avec ce qui a été mentionné à la partie « Fonctionnement interne » concernant la science et la gestion des données, l'IBPT lancera une initiative visant à **automatiser** la façon dont il organise les **collectes des données** auprès des acteurs des secteurs dont il a la charge.

Comme mentionné supra, l'IBPT prend acte des souhaits que les opérateurs ont porté à son attention concernant le timing et la simultanéité éventuelle des **consultations et demandes de renseignements** auxquels il procède, et il s'efforcera, autant que faire se peut, d'en tenir compte dans le futur. L'IBPT rappelle cependant, que, d'une part, ces consultations et demandes de renseignements sont parfois soumises à des impératifs sur lesquels l'Institut n'a pas toujours forcément le plein contrôle, et que, d'autre part, il ne saurait être question que la prise en compte des souhaits formulés par les opérateurs entrave de manière conséquente l'avancée des dossiers traités par l'IBPT. Cette question n'en sera pas moins traitée de manière constructive par l'Institut chaque fois que cela sera possible.

Concernant les **stakeholders institutionnels**, l'évolution des secteurs dont l'IBPT a la charge et l'extension de ses compétences à de nouveaux domaines vont amener l'Institut à intensifier ses collaborations avec un certain nombre d'entre eux. Plusieurs de ces intensifications ont déjà été mentionnées dans les sections précédentes de ce document, parmi lesquelles (liste non-exhaustive) celles avec :

- l'Autorité belge de la concurrence (ABC), notamment dans le cadre des accords de coopération que des opérateurs télécoms envisagent de conclure concernant le partage d'infrastructures.
- les régulateurs médias des communautés linguistiques de Belgique (VRM, CSA et Medienrat), notamment dans le cadre (via la CRC<sup>45</sup>) de la révision de l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion, mais aussi dans celui du DSA.
- le CCB (*Cybersecurity Center Belgium*), la Sécurité de l'Etat et le Centre nationale de crise, notamment dans le cadre de NIS 2 et de la cybersécurité, ainsi que, de manière générale, de la sécurité et de la résilience des infrastructures numériques.

---

<sup>45</sup> [Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques](#)

- les autorités judiciaires (dont la Police fédérale et le SPF Justice), également concernant NIS 2 et la cybersécurité, mais aussi dans le cadre de sujets tels que : les textes « e-Evidence » ; le « Child Sexual Abuse Material Act » ; le « Terrorist Content Online Act » ; etc.
- les services Médiations télécom et postal, dans le cadre des initiatives de protection des utilisateurs.
- l'Autorité de protection des données (APD), dans le cadre du « Data Act » (en fonction des compétences qui seront dévolues à l'IBPT).
- etc.

L'IBPT continuera par ailleurs d'apporter son expertise au **SPF Economie** dans le cadre de certains dossiers, tels que le plan national large bande et l'établissement du BCO (*Broadband Competence Office*), ou la transition vers le nouveau dispositif de tarifs sociaux pour les services télécoms. Concernant le SPF Economie toujours, un autre point doit être mentionné. En effet, au cours des trois dernières décennies, à défaut d'une administration spécifique, la préparation, l'évaluation et la mise en œuvre des politiques sectorielle relatives aux services postaux et aux communications électroniques ont été confiées à l'IBPT. Concrètement, l'Institut a été le rédacteur des projets relatifs à la réglementation des secteurs susmentionnés, ainsi que de toute question relative à ces réglementations, cela afin d'assister le membre du gouvernement fédéral en charge de ces secteurs. En cette qualité, l'IBPT a été amené à assurer la représentation de l'Etat belge au sein de divers organismes internationaux regroupant des Etats membres. A la suite de la décision du gouvernement actuel de confier ces missions à une administration fédérale (en l'occurrence, le SPF Economie), l'IBPT conclura un protocole de coopération avec cette administration, avec une délimitation claire des tâches et missions de chacun, dans le respect de compétences légales.

A chaque fois que requis, l'IBPT poursuivra également sa collaboration et son dialogue avec les autres entités fédérales (SPF et autres) et fédérées (Régions, Communautés, communes, etc.), de sa propre initiative ou à la demande de ces entités.

Au cours des dernières années, l'IBPT a également eu divers échanges avec des membres du **monde académique**, voire a sollicité l'expertise de certains d'entre eux. L'Institut entend approfondir et développer ces relations et explorer la façon dont elles pourraient bénéficier aux activités de l'IBPT.

Un mot enfin sur les institutions européennes, et plus particulièrement la **Commission européenne**, avec laquelle l'IBPT interagit soit directement dans le cadre de certains sujets précis spécifiques à la Belgique, soit de manière indirecte via des organisations tels l'ORECE et l'ERGP. Concernant le second type d'interactions (interactions indirectes), il sera traité à la section suivante, relative aux activités internationales de l'IBPT. Concernant le premier (interactions directes), l'Institut se félicite de la qualité du dialogue et des échanges qu'il a avec la Commission dans le cadre des dossiers qui sont discutés avec elle et sont soumis à son appréciation, telles les décisions d'analyse de marché. L'IBPT apprécie également que la Commission sollicite son expertise lorsqu'elle le juge utile pour elle dans le cadre de l'examen de quelque dossier en lien avec l'un des secteurs dont l'Institut a la charge en Belgique ; l'IBPT continuera évidemment de répondre avec diligence et à-propos à toute demande de renseignements ou d'assistance que la Commission pourra formuler dans telles occasions.

### *Activités internationales*

Au niveau européen et international, l'IBPT entend continuer à jouer un rôle actif dans l'élaboration de la réglementation et poursuivre son rôle d'expert au sein des organisations internationales pour les services postaux et les télécommunications.

L'engagement de l'IBPT au niveau européen et international lui permet de marquer de son empreinte certains dossiers européens et internationaux, d'une part, et donne aux experts de l'IBPT une occasion unique d'élargir leur expertise et de coopérer avec d'autres régulateurs, d'autre part.

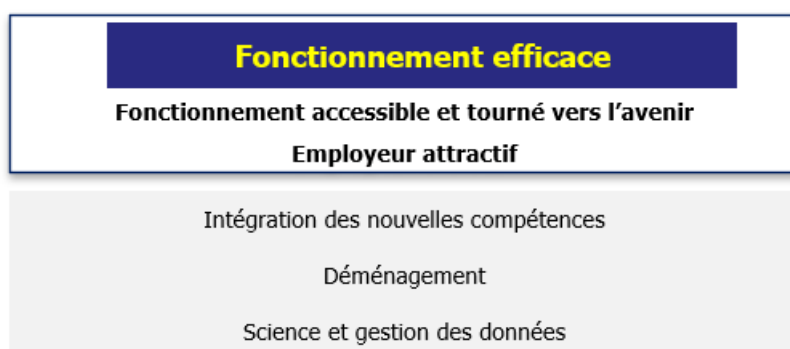
Au cours des trois prochaines années, les enjeux internationaux principaux seront au nombre de trois :

1. Au niveau de **l'Union européenne**, après la présidence tournante assumée par la Belgique (du 1<sup>er</sup> janvier au 30 juin 2024) et les élections européennes (du 6 au 9 juin 2024), une nouvelle Commission européenne (CE) sera mandatée. Dans ce cadre, l'IBPT conservera une vue d'ensemble des dossiers relatifs aux télécommunications et aux services postaux, de sorte qu'il puisse répondre de manière appropriée aux nouveaux défis qui apparaîtront lors de la prochaine législature.
2. La participation aux organes de concertation internationale en matière télécoms et numériques. **L'ORECE** continuera de jouer un rôle important pour les activités internationales de l'IBPT. De son côté, la coordination internationale en ce qui concerne le secteur numérique est amenée à s'intensifier. L'IBPT apportera sa contribution à cette coordination sur la base de ses compétences et de son expertise. Une attention accrue pourra en outre être requise en ce qui concerne les travaux de l'agence spécialisée des Nations Unies pour les services internationaux de communications électroniques (UIT), en particulier en ce qui concerne la coordination des travaux de l'IBPT avec l'ambassade de Belgique à Genève, qui assure désormais essentiellement la coordination de haut niveau avec cette agence.
3. La participation aux organes de concertation internationale en matière de services postaux. **L'ERGP** continuera à jouer un rôle très important pour les activités internationales de l'IBPT au cours des trois prochaines années, parallèlement aux travaux de la Commission européenne, et la coordination internationale dans le secteur postale pourrait être amenée à s'intensifier. Une attention accrue pourra en outre être requise en ce qui concerne les travaux de l'agence spécialisée des Nations Unies pour les services postaux internationaux, l'UPU.

Le cas échéant, ces activités continueront d'être menées en pleine coopération avec les autres institutions belges concernées (SPF Economie, SPF Bosa, entités fédérées, etc.).

## b. Synthèse

Les principaux thèmes et centre d'attention de l'IBPT pour la période 2024-2026 relatifs à son fonctionnement efficace sont résumés dans la figure ci-après.



*Fonctionnement efficace – Thèmes et centres d'attention principaux de l'IBPT pour 2024-2026*

## 8. NOS ACTIONS ET PLANS – PAR AXE STRATÉGIQUE

Les centres d'attention principaux de l'IBPT pour 2024-2026 ont été présentés de manière détaillée par secteur dans la section précédente. La présente section résume ces mêmes centres d'attention pour chacun des axes stratégiques décrits au chapitre 5 de ce document.

### 8.1 Concurrence et développement des marchés

1. Concurrence et développement des marchés	
Secteurs	Concurrence, innovation, durabilité et gestion des ressources rares
Télécom	FTTH & Analyse de marché haut débit et TV Gestion du spectre et numérotation Analyse de marché capacités dédiées Efficacité énergétique des réseaux
Postal	Indicateurs de durabilité e-commerce & Innovation Tarifs
Numérique	Mise en œuvre en Belgique de la législation numérique européenne
Autres	5G (réseaux privés)

*Concurrence et développement des marchés – Centres d'attention principaux de l'IBPT pour 2024-2026*

En matière de concurrence et de développement des marchés, en ce qui concerne le **secteur télécom**, l'attention de l'IBPT pour 2024-2026 se portera notamment sur la révision des analyses de marché pour le « Haut débit et télévision » et les « Capacités dédiées ». Intrinsèquement lié à la première de ces analyses, le déploiement des réseaux fibres optiques FTTH sera également suivi de près, en particulier pour ce qui concerne les aspects « overbuild », collaborations et accords éventuels de coopération entre opérateurs et respect des droits de la concurrence.

L'arrivée sur le marché d'un quatrième opérateur mobile (Digi-Citymesh) sera également scrutée attentivement par l'IBPT afin de s'assurer que cet opérateur puisse développer ses activités dans un cadre conforme au droit de la concurrence et respectueux des dispositions prévues dans les textes ayant encadré l'attribution des licences mobiles multi-bandes en 2022. De manière générale, l'IBPT veillera aussi à ce que les opérateurs s'étant vu accorder ces licences respectent les objectifs de couverture qui les accompagnent. L'IBPT analysera par ailleurs les demandes de déploiement de **réseaux privés locaux 5G** et octroiera des autorisations pour de tels réseaux en tenant notamment compte de l'optimisation de l'utilisation des ressources spectrales.

Concernant le **secteur postal**, les questions liées aux tarifs ainsi qu'à l'e-commerce figurent parmi les priorités de l'IBPT en matière de concurrence et développement des marchés. Également liés à ce domaine, la conformité de la comptabilité analytique de bpost et le suivi des mesures adoptées dans le cadre du dossier SoPlaFi sont repris plus loin sous l'axe stratégique « Contrôles ».

Concernant le **secteur numérique**, l'IBPT poursuivra l'exercice de ses compétences en matière de droits voisins. L'IBPT mettra également en place les processus et les ressources que requiert l'exercice de la mission liée aux compétences qui pourront lui être attribuées dans le cadre de la transposition en droit belge du *Data Act*. Il en ira de même pour tout autre texte législatif en lien avec la concurrence et le développement des marchés dont la transposition en droit belge attribuera de nouvelles responsabilités à l'IBPT.

Concernant spécifiquement la **durabilité**, l'IBPT réalisera la promotion de pratiques durables dans le secteur télécom en offrant une visibilité claire sur l'efficacité énergétique des réseaux et des opérateurs. Cette initiative développera des critères de référence pour évaluer les performances écologiques, tout en identifiant et partageant les meilleures pratiques pour une utilisation d'énergie plus responsable. En sensibilisant et en stimulant l'innovation, l'objectif de l'IBPT est d'avoir des réseaux respectueux de l'environnement tout en maintenant la qualité des services. L'IBPT poursuivra par ailleurs de manière annuelle le suivi de l'évolution de la consommation énergétique et des émissions de CO<sub>2</sub> des opérateurs qu'elle a réalisé pour la première fois en 2022. Pour ce qui du secteur postal, l'IBPT définira une série d'indicateurs de durabilité afin de mesurer l'impact de ce secteur sur l'environnement.

## 8.2 Intérêts des utilisateurs

2. Intérêts des utilisateurs	
Secteurs	Information, protection et inclusion sociale
Télécom	« Consumer Empowerment » Information sur le Gigabit et la 5G Promotion des droits des utilisateurs Promotion des pratiques durables
Postal	« Consumer Empowerment » Etude « Consommateurs » (Service postal universel)
Numérique	Mise en œuvre en Belgique de la législation numérique européenne
Autres	Nouvelles normes EU, dont chargeur universel (produits radioélectriques) Accessibilité (produits radioélectriques)

*Intérêt des utilisateurs – Centres d'attention principaux de l'IBPT pour 2024-2026*

En matière d'intérêts des utilisateurs, en ce qui concerne le **secteur télécom**, l'attention de l'IBPT pour 2024-2026 se portera notamment sur la poursuite et l'intensification des initiatives de « Consumer Empowerment » (comparateur tarifaire ; études nationales de prix ; portail de données ; etc.). L'IBPT entend également intensifier ses actions d'information au sujet des technologies Gigabit et 5G pour que les utilisateurs (tant résidentiels que professionnels) aient une meilleure compréhension des avantages qu'ils peuvent retirer de l'usage de tels services. Les actions de l'Institut se porteront également sur la promotion des droits des consommateurs (information des consommateurs), ainsi que sur la vérification de leur respect (pour ce dernier point, cf. infra la partie « Contrôles »).

Concernant le **secteur postal**, l'attention de l'IBPT en matière d'intérêts des utilisateurs se portera notamment sur « Consumer Empowerment » (dont le comparateur tarifaire) et l'étude « Consommateurs ».

Concernant le **secteur numérique**, l'IBPT mettra en place les processus et les ressources que requiert l'exercice de la mission liée aux compétences qui lui ont été attribuées en décembre 2023 dans le cadre de la transposition en droit belge du *Terrorist Content Online Act*. L'IBPT agira de la même façon pour toute autre nouvelle compétence qui pourra lui être attribuée dans le cadre de la transposition en droit belge du DSA, du *Child Sexual Abuse Material Act* et des textes relatifs à *e-Evidence*. Il en ira de même pour tout autre texte législatif en lien avec les intérêts des utilisateurs dont la transposition en droit belge attribuera de nouvelles responsabilités à l'IBPT.

Concernant spécifiquement la **durabilité**, l'IBPT entend développer de manière soutenue l'information relative aux enjeux énergétiques et environnementaux dans le secteur des télécoms, afin que les utilisateurs disposent d'une vision claire et globale de cette problématique et puissent poser leur choix en la matière en toute connaissance de cause.

Concernant les **activités du secteur des médias audiovisuels dont l'Institut a la charge dans la Région de Bruxelles-Capitale** (cf. section 7.4.3), l'IBPT veillera à la mise en conformité des acteurs du

secteur avec les obligations qui s'imposent à eux afin d'assurer autant que possible le respect des valeurs que défendent les régulateurs des médias, en particulier la liberté d'expression, la protection des mineurs, la non-discrimination ainsi que la lutte contre toute forme d'incitation à la haine d'autrui ou à la violence. A cette fin, l'IBPT supervisera tant les services audiovisuels fournis via la radiodiffusion (chaînes de télévision et radio) que sur les plateformes en ligne, tenant compte des nouvelles législations notamment en matière de liberté des médias (*Media Freedom Act*) et de publicité politique ciblée.

Enfin, afin de vérifier le respect des nouvelles exigences édictées en termes de santé, sécurité, durabilité et accessibilité, l'IBPT renforcera son rôle de contrôle des **produits radioélectriques** placés sur le marché, accroîtra sa collaboration avec les autres instances de contrôle (notamment la douane et le SPF Economie) et intensifiera ses vérifications techniques de conformité afin que le marquage « CE » conserve son statut de garantie d'un produit respectueux des règles en vigueur et d'assurance d'une sécurité d'utilisation aux consommateurs.

## 8.3 Sécurité des infrastructures numériques

3. Sécurité des infrastructures numériques	
Secteurs	Environnement fiable et sécurisé
Télécom	NIS 2 / Cybersécurité Résilience des infrastructures Coordination de crise
Postal	n/a
Numérique	Mise en œuvre en Belgique de la législation numérique européenne
Autres	Cybersécurité (produits radioélectriques) IA (produits radioélectriques)

*Sécurité des infrastructures numériques – Centres d’attention principaux de l’IBPT pour 2024-2026*

En matière de sécurité des infrastructures numériques, en ce qui concerne le **secteur télécom**, l’attention de l’IBPT pour 2024-2026 se portera notamment sur l’extension de ses activités de surveillance telle que prévue par les directives CER et NIS 2. L’IBPT mettra en place les processus et les ressources que requiert l’exercice de la mission liée à ces compétences. L’Institut poursuivra en outre les activités de surveillance dont il a déjà la charge pour le secteur télécom et, pour ce qui est de la coordination de crise, organisera chaque année au minimum un exercice afin de définir ou revoir les procédures et possibilités techniques et opérationnelles des acteurs privés et publics. Concernant les ressources spectrales, que le déploiement de la 5G et l’essor des objets connectés vont solliciter de manière croissante et inédite, l’IBPT intensifiera ses contrôles afin, d’une part, d’assurer la stabilité et l’efficacité des réseaux qui y recourent, et, d’autre part, de combattre l’utilisation abusive ou illégale qui pourrait en être faite. Comme tel est déjà le cas actuellement, ces contrôles accrus seront à la fois préventifs et coercitifs.

Concernant le **secteur numérique**, l’IBPT mettra en place les processus et les ressources que requiert l’exercice de la mission liée aux compétences qui pourront lui être attribuées dans le cadre de la transposition en droit belge des directives NIS 2 et CER, ainsi que des *Cybersecurity Act*, *Cyber Resilience Act* et *AI Act*. Il en ira de même pour tout autre texte législatif en lien avec les intérêts des utilisateurs dont la transposition en droit belge attribuera de nouvelles responsabilités à l’IBPT. L’Institut adoptera la même approche pour tout ce qui concerne les déclinaisons de ces textes législatifs dans le cadre des **produits radioélectriques**.

## 8.4 Contrôles et accompagnement

4. Contrôles et accompagnement	
Secteurs	Environnement validé
Télécom	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accords de coopération entre opérateurs</li> <li>Ciseaux tarifaires</li> <li>Respect des droits des utilisateurs</li> <li>Qualité des couvertures de réseaux</li> <li>Sécurité des infrastructures</li> <li>Contrôle du spectre</li> </ul>
Postal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comptabilité analytique de bpost</li> <li>SoPlaFi</li> <li>Relations avec les plateformes</li> </ul>
Numérique	<ul style="list-style-type: none"> <li>DSA</li> <li>NIS 2 et CER</li> </ul>
Autres	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisations des ressources spectrales par les réseaux privés</li> <li>Conformité des produits radioélectriques</li> </ul>

*Contrôles et accompagnement – Centres d’attention principaux de l’IBPT pour 2024-2026*

Inhérente aux compétences dont l’IBPT a la charge, la dimension « Contrôle » est naturellement incluse dans le suivi de la quasi-totalité des actions qui ont été présentées aux axes stratégiques précédents. Cette section identifie les principaux sujets sur lesquels l’Institut entend axer ces contrôles.

Concernant le **secteur télécom**, une attention importante sera accordée à l’étude des accords de coopération entre opérateurs, notamment (mais pas exclusivement) pour ce qui des projets liés à la fibre optique (FTTH/B). Le respect des conditions d’une concurrence effective et durable au profit des utilisateurs finaux sera un élément que l’IBPT analysera particulièrement. Par ailleurs, la détection d’éventuelles pratiques de ciseaux tarifaires (*Margin Squeeze-Test*) sur les marchés qui restent régulés demeurera suivie de près.

Concernant les intérêts des utilisateurs, l’intensification et la systématisation des contrôles visant à s’assurer que les opérateurs respectent l’ensemble des dispositions légales concernant les droits des consommateurs sera une priorité de l’IBPT. L’IBPT mènera en outre régulièrement des actions de « client mystère » afin de détecter d’éventuelles pratiques problématiques, et procédera également à un approfondissement des contrôles de la qualité des couvertures de réseau. De même, l’IBPT continuera de se montrer attentif au respect par les opérateurs de la neutralité du net ainsi que, entre autres, aux obligations liées à *Easy Switch* et à celles liées aux cartes mobiles prépayées. Sans préjuger des amendes que l’IBPT pourraient être amené à appliquer, les actions de l’Institut en matière de contrôles relatifs aux intérêts des consommateurs comporteront également une importante dimension « prévention et accompagnement ». Son objectif sera d’accroître le dialogue avec les opérateurs sur ces sujets, de leur rappeler les obligations qui leur échoient, éventuellement de les expliciter en cas de questions de leur part et, lorsqu’approprié, d’alerter sur de possibles risques de dérives et sur les sanctions qui pourraient en résulter.

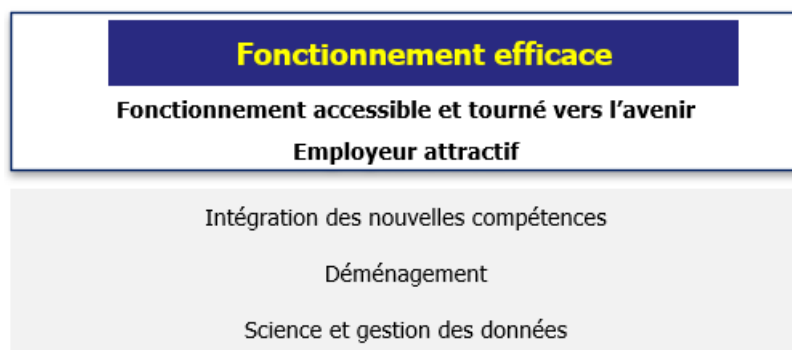
Concernant les **ressources spectrales et les infrastructures télécoms en général**, l’intensification des contrôles qui sera effectuée au sujet de leur usage a déjà été mentionnée supra à l’axe stratégique « Sécurité

des infrastructures numériques ». Il en est de même pour les contrôles concernant les **produits radioélectriques**, déjà cités quant à eux à l'axe stratégique « Intérêts des utilisateurs ».

Concernant le **secteur postal**, l'attention de l'IBPT se portera principalement sur la vérification de la comptabilité analytique de bpost ainsi que sur le respect des règles édictées dans le cadre de la loi dite « SoPlaFi ».

Concernant le **secteur numérique**, l'IBPT mettra en place les processus et les ressources que requiert l'exercice de la mission liée aux nouvelles compétences qui pourront lui être attribuées dans le cadre de la transposition en droit belge des textes législatifs européens déjà mentionnés supra (DSA, NIS 2, CER, Cybersecurity Act, etc.).

## 8.5 Fonctionnement efficace



*Fonctionnement efficace – Centres d'attention principaux de l'IBPT pour 2024-2026*

Les principaux centre d'attention de l'IBPT pour 2024-2026 en matière de fonctionnement efficace ont été présentés à la section 7.5.3 supra. Nous invitons le lecteur à s'y référer.

## 8.6 Synthèse

	1. Concurrence et développement des marchés	2. Intérêts des utilisateurs	3. Sécurité des infrastructures numériques	4. Contrôles et accompagnement
Secteurs	Concurrence, innovation, durabilité et gestion des ressources rares	Information, protection et inclusion sociale	Environnement fiable et sécurisé	Environnement validé
Télécom	FTTH & Analyse de marché haut débit et TV Gestion du spectre et numérotation Analyse de marché capacités dédiées Efficacité énergétique des réseaux	« Consumer Empowerment » Information sur le Gigabit et la 5G Promotion des droits des utilisateurs Promotion des pratiques durables	NIS 2 / Cybersécurité Résilience des infrastructures Coordination de crise	Accords de coopération entre opérateurs Ciseaux tarifaires Garantie des droits des utilisateurs Qualité des couvertures de réseaux Sécurité des infrastructures Contrôle du spectre
Postal	Indicateurs de durabilité e-commerce & Innovation Tarifs	« Consumer Empowerment » Etude « Consommateurs » (Service postal universel)	n/a	Comptabilité analytique de bpost SoPlaFi Relations avec les plateformes
Numérique	Mise en œuvre en Belgique de la législation numérique européenne (dont, e.a. DSA, Terrorist Content Online Act, NIS 2, CER, etc.)			DSA NIS 2 et CER
Autres	5G (réseaux privés)	Nouvelles normes EU, dont chargeur universel (produits radioélectriques) Accessibilité (produits radioélectriques)	Cybersécurité (produits radioélectriques) IA (produits radioélectriques)	Utilisations des ressources spectrales par les réseaux privés Conformité des produits radioélectriques

### Fonctionnement efficace

Fonctionnement accessible et tourné vers l'avenir

Employeur attractif

Intégration des nouvelles compétences

Déménagement

Science et gestion des données

# 4+1

## 9. 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.