

**Avis relatif au
budget 2021 du Service de médiation pour les télécommunications
complété par la modification budgétaire d'avril 2021**

Bruxelles, le 28/05/2021.

I. Introduction

L'article 45bis§7 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques prévoit que: « Les médiateurs soumettent chaque année le projet de budget du Service de médiation pour les télécommunications à l'avis du Comité consultatif pour les télécommunications ».

II. Avis

En exécution de l'article 32bis du règlement d'ordre intérieur du Comité consultatif pour les télécommunications, tel qu'approuvé lors de la séance plénière du 26 septembre 2007 et adapté lors de la séance plénière du 12 juin 2013, le Comité consultatif pour les télécommunications a approuvé la modification budgétaire d'avril 2021 du Service de médiation pour les télécommunications, telle que reprise en annexe.

Au cours de la procédure écrite qui a été organisée dans le cadre de la demande d'avis concernant le budget initial 2021 du Service de médiation pour les télécommunications, les opérateurs, réunis au sein d'Agoria, ont fait part de diverses préoccupations. Sur la base notamment de ces préoccupations, le Service de médiation pour les télécommunications a soumis, le 14 avril 2021, un budget 2021 adapté, accompagné d'une note explicative, au Comité consultatif pour les télécommunications. Ces deux documents sont ajoutés au présent avis, de même que le budget 2021 initial et la note explicative qui l'accompagnait.

Suite à la présentation du budget 2021 adapté, les opérateurs, réunis au sein d'Agoria, ont formulé l'avis suivant :

Les opérateurs ont pris connaissance de la proposition modifiée.

Il s'agit effectivement d'un pas dans la bonne direction, mais une nouvelle concertation est demandée pour l'année prochaine afin de réduire l'excédent/la marge budgétaire à un minimum réaliste. Nous aimerions savoir quand il est préférable de le faire, compte tenu du travail préparatoire de l'IBPT.

Les opérateurs souhaitent en outre insister sur le fait que la discussion sur les ressources du service de médiation va également de pair avec un nouveau pont jeté entre le service de



médiation et les opérateurs, ainsi qu'une implication plus régulière dans les analyses (juridiques) des plaintes ainsi que dans les constatations du service de médiation et les priorités qui peuvent être fixées dans le cadre de la détermination de solutions structurelles pour les plaintes déposées.

Il est ainsi question non seulement d'une concertation sur le budget 2022, mais aussi de la mise en place d'un dialogue sur une base plus régulière.

Annexe : budget 2021 initial du Service de médiation pour les télécommunications
note explicative sur le budget initial
budget 2021 adapté du Service de médiation pour les télécommunications
note explicative concernant le budget adapté

Article 2: I.B.P.T. –Service de médiation pour les
Télécommunications

Le budget 2021 est fixé comme suit (en euros):

Artikel 2 : B.I.P.T.- Ombudsdienst voor telecommunicatie

De begroting 2021 wordt als volgt vastgelegd (in euro):

	<u>RECETTES</u>	2019	2020	2021	<u>INKOMSTEN</u>	
-	-	realisaties	aangepast	initieel	-	-
-	-	réalisations	ajusté	initial	-	-
1111	Remboursements	99.086	0	0	Terugvorderingen	1111
1611	Participation du secteur	1.374.581	2.966.854	3.243.642	Bijdrage van de sector	1611
-	<u>TOTAL</u>	<u>1.473.667</u>	<u>2.966.854</u>	<u>3.243.642</u>	<u>TOTAAL</u>	-

	<u>DÉPENSES</u>				<u>UITGAVEN</u>	
-	<u>Dépenses de personnel</u>				<u>Personeelsuitgaven</u>	-
1111	Traitements	965.209	1.056.090	1.059.642	Wedden	1111
1112	Allocations	289.563	316.827	318.000	Toelagen	1112
1120	Cotisations de retraite	467.868	594.083	653.500	Pensioenbijdragen	1120
1140	Interventions liées au personnel	82.158	92.000	92.000	Tussenkosten voor personeel	1140
-	<u>Frais de fonctionnement</u>				<u>Werkingsmiddelen</u>	-
1211	Travaux d'entretien	0	6.000	6.000	Onderhoudswerken	1211
1211	Entretien véhicules	7.048	33.000	33.000	Onderhoud voertuigen	1211
1211	Assurances	5.292	9.000	9.000	Verzekeringen	1211
1211	Informatique	34.396	45.000	45.000	Informatica	1211
1211	Travaux pour des tiers	194.310	624.500	564.500	Werken door derden	1211
1211	Formation	7.309	26.000	26.000	Opleiding	1211
1211	Missions à l'étranger	1.582	8.000	8.000	Opdrachten in het buitenland	1211
1211	Téléphone-courrier-transport	31.940	85.000	85.000	Telefoon-verzendingen-vervoer	1211
1212	Loyer et entretien	0	35.000	35.000	Huur en Onderhoud	1212
1250	Impôts	0	42.000	42.000	Belastingen	1250
3540	Organisations de coordinations	300	1.000	1.000	Overkoepelende organisaties	3540
-	<u>Dépenses d'Investissement</u>				<u>Investeringsuitgaven</u>	-
7410	Achat de véhicules	0	0	60.000	Aankoop van voertuigen	7410
7422	Matériel de bureau	77.594	26.000	26.000	Kantoor materiaal	7422
7422	Matériel informatique	505	180.000	180.000	Informatie materiaal	7422
7422	Matériel technique	0	0	0	Technisch materiaal	7422
-	<u>TOTAL</u>	<u>2.165.075</u>	<u>3.179.500</u>	<u>3.243.642</u>	<u>TOTAAL</u>	-

Traduction

Explications concernant le projet de budget 2021

Conformément à l'article 45bis, § 7, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, les médiateurs soumettent, chaque année, le projet de budget du Service de médiation pour les télécommunications à l'avis du Comité consultatif pour les télécommunications. Cette brève explication, visant à clarifier certaines évolutions relatives au projet de budget du Service de médiation pour les télécommunications, est donnée à la demande du Comité consultatif pour les télécommunications qui a été formulée dans son avis du 13 juin 2007.

Conformément au souhait du Comité consultatif pour les télécommunications formulé dans son avis du 19 février 2014 de pouvoir discuter du projet de budget d'une année donnée au plus tard lors de sa dernière réunion plénière de l'année précédente, ce projet de budget est transmis ci-joint. Il convient de remarquer que ce projet est transmis sans connaissance du solde 2020. Ce solde sera connu début 2021. Par conséquent, à ce jour, il n'est pas encore possible de connaître la contribution définitive du secteur.

Selon la circulaire budgétaire, les moyens de fonctionnement et les coûts d'investissement en 2021 ne peuvent pas être indexés par rapport aux données budgétaires 2020. Les chiffres proposés sont donc pratiquement identiques aux chiffres du budget 2020. Seuls les crédits de personnel peuvent augmenter de 0,5 % car les salaires n'ont été augmentés qu'en avril 2020 au lieu de janvier 2020. Comme toujours, les dépenses du personnel sont calculées sur la base d'un cadre complet et selon les règles prescrites en lien avec les fiches de traitement 2019.

Le budget pour l'achat d'un nouveau système de gestion des plaintes a de nouveau été inscrit en 2021. Un budget pour le remplacement de deux voitures a également été prévu. Le budget pour les véhicules a été déduit à l'article « Travaux de tiers ».

En ce qui concerne les revenus, lors de la rédaction du budget initial 2021, ceux-ci (et donc la contribution du secteur) sont par définition égaux aux dépenses. Ce point sera adapté lors du premier ajustement budgétaire en avril, le solde inutilisé de 2020 sera alors déduit de la contribution réelle à facturer des opérateurs en 2021.

Les opérateurs ne paient donc jamais le montant original du budget initial, mais bien le montant adapté tenant compte du décompte de l'année précédente.

Bruxelles, le 7 décembre 2020.

BUDGET AJUSTÉ 2021 DE L'INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS			AANGEPASTE BEGROTING 2021 VAN HET BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE		
Article 2: I.B.P.T. –Service de médiation pour les Télécommunications			Artikel 2 : B.I.P.T.- Ombudsdienst voor telecommunicatie		
Le budget 2021 est fixé comme suit (en euros):			De begroting 2021 wordt als volgt vastgelegd (in euro):		
	RECETTES	2020	2021	2021	INKOMSTEN
		realisaties	initieel	aangepast	
		réalisations	initial	ajusté	
1111	Remboursements	24.310	0	0	Terugvorderingen
1611	Participation du secteur	2.966.854	3.243.642	1.521.479	Bijdrage van de sector
	TOTAL	2.991.164	3.243.642	1.521.479	TOTAAL
	DÉPENSES				UITGAVEN
	Dépenses de personnel				Personeelsuitgaven
1111	Traitements	877.499	1.059.642	1.015.130	Wedden
1112	Allocations et indemnités	264.888	318.000	305.000	Toelagen en vergoedingen
1120	Cotisations sociales et pensions	493.358	653.500	635.000	Sociale bijdragen en pensioenen
1140	Avantages soc. et obligations employeur	64.114	92.000	88.000	Soc. voordelen en WG-verplichtingen
	Frais de fonctionnement				Werkingsmiddelen
1211	Travaux d'entretien	0	6.000	3.000	Onderhoudswerken
1211	Entretien véhicules	3.620	33.000	10.000	Onderhoud voertuigen
1211	Assurances	5.277	9.000	8.000	Verzekeringen
1211	Informatique	19.954	45.000	45.000	Informatica
1211	Travaux pour des tiers	193.527	564.500	175.000	Werken door derden
1211	Formation	281	26.000	10.000	Opleiding
1211	Missions à l'étranger	20	8.000	8.000	Opdrachten in het buitenland
1211	Téléphone-courrier-transport	40.526	85.000	60.000	Telefoon-verzendingen-vervoer
1212	Loyer et entretien	0	35.000	10.000	Huur en Onderhoud
1250	Impôts	266	42.000	10.000	Belastingen
3540	Organisations de coordinations	300	1.000	1.000	Overkoepelende organisaties
4140	Contribution serv. méd. consommateur	0	0	125.000	Bijdrage consumentenombudsdienst
	Dépenses d'Investissement				Investeringsuitgaven
7410	Achat de véhicules	0	60.000	60.000	Aankoop van voertuigen
7422	Matériel de bureau	16.948	26.000	15.000	Kantoomateriaal
7422	Matériel informatique	11.581	180.000	150.000	Informaticamateriaal
7422	Matériel technique	0	0	0	Technisch materiaal
	TOTAL	1.992.159	3.243.642	2.733.130	TOTAAL

Traduction

Note concernant la modification du budget d'avril 2021 — budget 2021

En réponse aux préoccupations des opérateurs, telles que communiquées lors de la discussion du budget 2021, pour un solde budgétaire croissant (reporté sur l'exercice suivant) du service de médiation pour les télécommunications, une modification extraordinaire du budget est appliquée au budget initial 2021. En conséquence, le budget total 2021 diminue de 510 512 EUR (de 3 243 642 EUR à 2 733 130 EUR).

Cette importante modification du budget vise à réduire cet excédent croissant dans le budget du service de médiation pour les télécommunications. Cet excédent est le résultat d'une tendance (1) à la baisse des dépenses réelles au cours de la dernière année et de la dernière décennie (2010 : 2 158 426 EUR, 2020 : 1 992 159 EUR), en raison principalement du non-remplacement de trois membres du personnel statutaire qui ont quitté le service et d'un poste de médiateur vacant, et (2) par laquelle le budget initial au cours de la même période a connu une croissance qui était presque entièrement limitée aux augmentations salariales réglementaires et à une indexation limitée des moyens de fonctionnement.

Comme mentionné lors de la discussion relative au budget 2021, le service de médiation pour les télécommunications gère les dépenses en bon père de famille, de manière économe et raisonnable, tout en essayant d'assurer l'avenir financier dans un environnement fédéral où, depuis des années, aucune augmentation des budgets de fonctionnement n'a été possible et où la charge de travail du service de médiation concernant l'afflux de plaintes est en même temps imprévisible.

Cette importante modification du budget s'inscrit donc dans le contexte (1) d'une tendance à la baisse des dépenses réelles et (2) d'un solde positif croissant (budget – dépenses réelles) qui est reporté chaque année sur l'exercice suivant. Ce dernier solde transféré constitue une source annuelle de financement pour le budget et réduit en même temps la contribution annuelle du secteur à ce budget.

Afin de réduire la croissance de ce solde positif (2010 : 550 014 EUR, 2020 : 1 211 651 EUR), le budget initial 2021 est sensiblement réduit. Les dépenses du personnel, qui sont obligatoirement calculées sur la base d'un cadre complet, sont réduites au maximum par les crédits non utilisés du premier trimestre 2021 (3 membres du personnel et 1 médiateur). Les moyens de fonctionnement et les dépenses d'investissement sont également réduits de manière substantielle, compte tenu des considérations susmentionnées, afin de disposer des budgets nécessaires à l'avenir, avec une charge de travail incertaine et éventuellement en forte augmentation, alors que les directives budgétaires fédérales ne permettent pas d'augmenter les subventions de fonctionnement.

Enfin, une adaptation technique doit également être mentionnée dans cette modification du budget, avec le nouveau numéro d'article 4140 « Contribution Service de médiation pour le consommateur », sous lequel les contributions statutaires au Service de médiation pour le consommateur doivent désormais être inscrites (précédemment sous l'article 526.01/1, Travaux de tiers).

Bruxelles, le 14 avril 2021.