



**Avis relatif au
budget 2022 du Service de médiation pour les télécommunications**

Bruxelles, le 15 décembre 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

Réuni le 15 décembre 2021 en réunion plénière, le Comité consultatif pour les télécommunications a approuvé sans réserve le budget 2022 du Service de médiation pour les télécommunications repris en annexe.

**BUDGET INITIAL 2022
DE L'INSTITUT BELGE
DES SERVICES POSTAUX ET
DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

**INITIËLE BEGROTING 2022
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 2022 est fixé comme suit (en euros):

De begroting 2022 wordt als volgt vastgelegd (in euro):

	<u>RECETTES</u>	2020	2021	2022	<u>INKOMSTEN</u>	
-	-	realisaties	aangepast	initieel	-	-
-	-	réalisations	ajusté	initial	-	-
1111	Remboursements	24.310	0	0	Terugvorderingen	1111
1611	Participation du secteur	2.966.854	1.521.479	2.887.640	Bijdrage van de sector	1611
-	<u>TOTAL</u>	<u>2.991.164</u>	<u>1.521.479</u>	<u>2.887.640</u>	<u>TOTAAL</u>	-

	<u>DÉPENSES</u>				<u>UITGAVEN</u>	
-	-				-	-
-	<u>Dépenses de personnel</u>				<u>Personeelsuitgaven</u>	-
1111	Traitements	877.499	1.015.130	1.091.340	Wedden	1111
1112	Allocations	264.888	305.000	327.500	Toelagen	1112
1120	Cotisations de retraite	493.358	635.000	678.300	Pensioenbijdragen	1120
1140	Interventions liées au personnel	64.114	88.000	88.000	Tussenkosten voor personeel	1140
-	<u>Frais de fonctionnement</u>				<u>Werkingsmiddelen</u>	-
1211	Travaux d'entretien	0	3.000	3.000	Onderhoudswerken	1211
1211	Entretien véhicules	3.620	10.000	10.000	Onderhoud voertuigen	1211
1211	Assurances	5.277	8.000	8.000	Verzekeringen	1211
1211	Informatique	19.954	45.000	45.000	Informatica	1211
1211	Travaux pour des tiers	193.527	175.000	187.500	Werken door derden	1211
1211	Formation	281	10.000	10.000	Opleiding	1211
1211	Missions à l'étranger	20	8.000	8.000	Opdrachten in het buitenland	1211
1211	Téléphone-courrier-transport	40.526	60.000	60.000	Telefoon-verzendingen-vervoer	1211
1212	Loyer et entretien	0	10.000	10.000	Huur en Onderhoud	1212
1250	Impôts	266	10.000	10.000	Belastingen	1250
3540	Organisations de coordinations	300	1.000	1.000	Overkoepelende organisaties	3540
4140	Contribution serv. méd. consommateur	0	125.000	125.000	Bijdrage consumentenombudsdienst	4140
-	<u>Dépenses d'Investissement</u>				<u>Investeringsuitgaven</u>	-
7410	Achat de véhicules	0	60.000	60.000	Aankoop van voertuigen	7410
7422	Matériel de bureau	16.948	15.000	15.000	Kantoor materiaal	7422
7422	Matériel informatique	11.581	150.000	150.000	Informaticamateriaal	7422
7422	Matériel technique	0	0	0	Technisch materiaal	7422
-	<u>TOTAL</u>	<u>1.992.159</u>	<u>2.733.130</u>	<u>2.887.640</u>	<u>TOTAAL</u>	-

BEGROTING - BUDGET (in / en EURO)
OMBUDSDIENST (TEL) / SERVICE DE MEDIATION (TEL)
2022

-	<u>INKOMSTEN</u>	-	-	<u>UITGAVEN</u>	-
1111	Terugvorderingen / Remboursements	0	1111	Wedden / Traitements	1.091.340
1611	Prestaties voor derden / prestations pour compte des tiers	2.887.640	1112	Toelagen / Allocations	327.500
	01/- bijdrage sector / participation secteur (telecom)		1120	Pensioenbijdragen / Cotisations de retraite	678.300
			1140	Tussenkomsten personeel / Interventions liées au personnel	88.000
			1211	Onderhoudswerken / Travaux d'entretien	3.000
			1211	Onderhoud voertuigen / Entretien véhicules	10.000
			1211	Verzekeringen / Assurances	8.000
			1211	Informatica / Informatique	45.000
			1211	Werken door derden / travaux pour des tiers	187.500
			1211	Opleiding / Formation	10.000
			1211	Opdrachten in het buitenland / Missions à l'étranger	8.000
			1211	Telefoon, verzendingen, vervoer / Téléphone, courrier, transport	60.000
			1212	Huur en onderhoud / Loyer et entretien	10.000
			1250	Belastingen / Impôts	10.000
			3540	Overkoepelende organisaties / Organisations de coordinations	1.000
			4140	Bijdrage consumentenombudsdienst / Contribution serv. médiation pour le consommateur	125.000
			7410	Voertuigen / Véhicules	60.000
			7422	Kantoor materiaal / Matériel de bureau	15.000
			7422	Informatie materiaal / Matériel informatique	150.000
			7422	Technisch materiaal / Matériel technique	0
	TOTA(A)L	2.887.640		TOTA(A)L	2.887.640

Traduction

Explications concernant le projet de budget 2022

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 2021. Ce solde sera connu début 2022. Par conséquent, à ce jour, il n'est pas encore possible de connaître la contribution définitive du secteur.

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

Cette importante modification du budget visait à réduire cet excédent croissant dans le budget du service de médiation pour les télécommunications. Cet excédent était le résultat d'une tendance (1) à la baisse des dépenses réelles au cours 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'inscrivait 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 présent budget initial 2022 est également sensiblement réduit.

Selon la circulaire budgétaire, les moyens de fonctionnement et les dépenses d'investissement en 2022 peuvent être indexés de 1,8 % par rapport aux chiffres du budget 2021. 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 2020.

Le budget pour l'achat d'un nouveau système de gestion des plaintes a de nouveau été inscrit en 2022. Un budget a également été prévu pour le remplacement en 2021, également reporté, de deux véhicules.

En ce qui concerne les revenus, lors de la rédaction du budget initial 2022, 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 2021 sera alors déduit de la contribution réelle à facturer des opérateurs en 2022.

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 25 octobre 2021.