

**I B P T**

---

**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX  
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

---

**PROJET D'AVIS DU CONSEIL DE L'IBPT RELATIF A LA LEVEE DES  
OBLIGATIONS DE SERVICE UNIVERSEL CONCERNANT LA FOURNITURE DU  
SERVICE UNIVERSEL DE RENSEIGNEMENTS ET LA MISE A DISPOSITION DE  
L'ANNUAIRE UNIVERSEL**

---

**MODALITÉS DE RÉPONSE AU PRÉSENT DOCUMENT**

---

Délai de réponse: jusqu'au **29 mars 2013**  
Modalité de réponse par e-mail : À : **consult06@ibpt.be**  
Objet : « **CONSULT-2013-A6** »

Personne de contact : Marie-Eve Bondroit, Premier Conseiller (02 226 89 15)

**Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique à l'adresse indiquée.**

Le document doit indiquer clairement ce qui est confidentiel. Il est demandé d'utiliser le « *Formulaire de couverture à joindre à la réponse à une consultation publique organisée par l'IBPT* » disponible à l'adresse suivante :

<http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?levelID=384&objectID=3243>

L'IBPT souhaite également que les commentaires fassent référence aux paragraphes et/ou sections qu'ils concernent.

---

## TABLE DES MATIÈRES

1	BASE LÉGALE .....	3
2	CONSULTATIONS.....	3
3	CADRE REGLEMENTAIRE.....	3
3.1	DROIT EUROPÉEN.....	3
3.2	DROIT INTERNE .....	4
3.2.1	<i>Dispositions en matière d'annuaire et de renseignements hors service universel.....</i>	<i>4</i>
3.2.2	<i>Dispositions relatives au service universel de renseignements et à l'annuaire universel.....</i>	<i>4</i>
3.2.2.1	Conditions spécifiques de fourniture du service universel de renseignements.....	6
3.2.2.2	Conditions spécifiques de fourniture de l'annuaire universel.....	6
3.2.3	<i>Conditions liées à la levée des obligations de service universel.....</i>	<i>8</i>
3.2.4	<i>Régime transitoire.....</i>	<i>8</i>
4	RETROACTES.....	9
5	ANALYSE AYANT POUR BUT DE DÉTERMINER SI CES SERVICES, OU DES SERVICES COMPARABLES, SONT LARGEMENT ACCESSIBLES, À DES TARIFS ABORDABLES .....	10
5.1	POINT DE VUE DES ACTEURS DU SECTEUR EN PHASE DE PRÉ CONSULTATION.....	10
5.1.1	<i>Opinion des acteurs sur la nécessité de maintenir les composantes service universel de renseignements et annuaire universel.....</i>	<i>10</i>
5.1.1.1	Service universel de renseignements.....	10
5.1.1.2	Annuaire universel.....	11
5.1.2	<i>Intérêt de chaque acteur pour la prestation des composantes service universel de renseignements et annuaire universel.....</i>	<i>11</i>
5.2	COMPARAISON INTERNATIONALE .....	11
5.2.1	<i>Service universel de renseignements.....</i>	<i>11</i>
5.2.2	<i>Annuaire universel.....</i>	<i>12</i>
5.3	CARACTÉRISTIQUES DES COMPOSANTES SERVICE UNIVERSEL DE RENSEIGNEMENTS ET ANNUAIRE UNIVERSEL EN BELGIQUE.....	12
5.3.1	<i>Service universel de renseignements.....</i>	<i>12</i>
5.3.1.1	Structure du marché.....	12
5.3.1.2	Evolution de l'usage.....	14
5.3.1.3	Conclusion.....	14
5.3.2	<i>Annuaire universel imprimé.....</i>	<i>15</i>
5.3.2.1	Structure du marché.....	15
5.3.2.2	Evolution de l'usage.....	15
5.3.2.3	Conclusion.....	16
5.3.3	<i>Annuaire universel électronique.....</i>	<i>16</i>
5.3.3.1	Structure du marché.....	16
5.3.3.2	Evolution de l'usage.....	16
5.3.3.3	Conclusion.....	17
5.4	ASSURANCE QUE CES SERVICES OU DES SERVICES COMPARABLES SONT LARGEMENT ACCESSIBLES ET À DES TARIFS ABORDABLES.....	17
5.5	CONCLUSIONS GÉNÉRALES.....	17
5.5.1	<i>Service universel de renseignements.....</i>	<i>17</i>
5.5.2	<i>Annuaire universel imprimé.....</i>	<i>18</i>
5.5.3	<i>Annuaire universel électronique.....</i>	<i>18</i>
5.5.4	<i>Conséquences sur les obligations faites aux opérateurs de transmettre leurs données abonnés.....</i>	<i>19</i>
6	IMPLICATIONS CONCERNANT LE CONTROLE.....	19
7	ANALYSE D'IMPACT .....	21
8	AVIS .....	22

## **1 BASE LÉGALE**

1. Le présent avis de l'IBPT porte sur la levée des obligations de service universel concernant la fourniture du service universel de renseignements et la mise à disposition de l'annuaire universel.
2. L'avis de l'IBPT est fondé sur les articles 79, § 2, et 86, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « LCE »).

## **2 CONSULTATIONS**

3. Les articles 79, §2 et 86, §2 imposent la tenue d'une consultation publique avant la remise de l'avis de l'IBPT.
4. La consultation publique est organisée conformément à l'article 139 de la LCE.

## **3 CADRE REGLEMENTAIRE**

### **3.1 Droit européen**

5. La directive 2009/136/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 a modifié la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques.
6. Aucune modification importante des dispositions spécifiques de la directive 2002/22/CE en matière de services de renseignements et d'annuaire universel n'est intervenue à cette occasion, si ce n'est l'introduction de références explicites à l'article 12 de la directive 2002/56/CE concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques, qui accorde aux abonnés le droit de décider de faire figurer ou non des données à caractère personnel les concernant dans un annuaire et les types de données concernées.
7. La directive 2002/22/CE n'imposait pas aux Etats membres la désignation d'office d'un prestataire du service universel en ces matières. La désignation d'un tel prestataire ne se justifiait que si, pour l'Etat membre concerné, il s'agissait par ce biais de garantir la fourniture des services de renseignements et d'annuaires définis à l'article 5 de cette directive.

La LCE, telle que modifiée par la loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques (ci-après « la loi du 10 juillet 2012 »), fait à présent explicitement référence à la faculté de ne pas imposer d'obligations de service universel en matière de renseignements et d'annuaires.

La directive 2009/136/CE a, à cet égard, adapté l'article 9 de la directive 2002/22/CE de sorte à étendre la surveillance de « l'abordabilité » du service universel en cas de levée

des obligations de service universel. La loi du 10 juillet 2012 a dès lors inséré un nouvel article 33/1 dans l'annexe à la LCE.

## 3.2 Droit interne

### 3.2.1 Dispositions en matière d'annuaire et de renseignements hors service universel

8. L'article 2, 49°, de la LCE définit l'annuaire comme suit : « *livre, liste ou fichier contenant principalement ou exclusivement des données concernant les abonnés d'un service téléphonique public et mis à la disposition du public en vue de permettre exclusivement ou principalement l'identification du numéro d'appel des utilisateurs finals* ».

Le service de renseignements n'y est pas défini.

9. Indépendamment du service universel, la loi contient des dispositions générales en matière d'annuaire et de renseignements :
  - le paragraphe 1<sup>er</sup> des articles 45 et 46 de la LCE requiert des entreprises souhaitant confectionner, vendre ou distribuer un annuaire ou fournir un service de renseignements qu'elles fassent une déclaration en ce sens auprès de l'IBPT ;
  - les paragraphes 2 et 3 des articles 45 et 46 exigent des entreprises offrant des services téléphoniques publics qu'elles mettent les données de leurs abonnés à la disposition des fournisseurs d'annuaires et de services de renseignements dans des conditions techniques, financières et commerciales équitables, raisonnables et non discriminatoires, en prenant soin d'isoler les données relatives aux abonnés qui ont demandé à ne pas figurer dans un annuaire ou dans un service de renseignements ;
  - le paragraphe 4 des articles 45 et 46 précise que les fournisseurs d'annuaires et de services de renseignements ne peuvent utiliser les données ainsi communiquées qu'en vue de la fourniture d'un annuaire et de renseignements ;
  - le paragraphe 5 de l'article 45 prévoit que les personnes qui fournissent des annuaires et des services téléphoniques publics respectent le principe de non-discrimination dans le cadre du traitement des informations qui leur sont fournies par d'autres entreprises.

10. Un arrêté royal du 27 avril 2007 précise les conditions dans lesquelles sont confectionnés, vendus ou distribués les annuaires fournis par d'autres entreprises que le prestataire du service universel, le contenu et la forme de la déclaration précitée.

De la même manière, un arrêté royal du 27 avril 2007 encadre les services de renseignements téléphoniques fournis par d'autres entreprises que le prestataire du service universel.

### 3.2.2 Dispositions relatives au service universel de renseignements et à l'annuaire universel

11. L'article 68 de la LCE définit le champ d'application des services prestés au titre du service universel.

Parmi ceux-ci figurent le service universel de renseignements et la mise à disposition d'un annuaire universel.

12. Le service universel de renseignements est régi par les articles 79 à 85 de la LCE et les articles 28 et 29 de son annexe.

L'article 79 de la LCE dispose comme suit :

*« § 1<sup>er</sup>. Le service universel de renseignements consiste en la mise à disposition sur l'ensemble du territoire national d'un service de renseignements téléphoniques selon les conditions prévues en annexe. »*

13. La mise à disposition de l'annuaire universel est, quant à elle, régie par les articles 86 à 91 de la LCE et les articles 30 à 33 et 39 de son annexe.

L'article 86 de la LCE dispose ainsi :

*« § 1<sup>er</sup>. L'annuaire universel est l'annuaire qui répond aux conditions relatives au contenu, à la confection, à la distribution et à la publication de publicité, prévues en annexe. »*

14. Les articles 80 et 81 de la LCE pour le service universel de renseignements, et 87 et 88 de la LCE pour l'annuaire universel, précisent les modalités du mécanisme de désignation du prestataire du service universel.

Les prestataires du service universel de renseignements et de l'annuaire universel sont désignés par le Roi au terme d'une procédure ouverte dont les modalités sont fixées dans des arrêtés royaux du 27 avril 2007.

Des dispositions particulières sont prévues par la LCE si aucune candidature n'a été retenue ou si le prestataire désigné faillit.

15. Il est également exigé des fournisseurs de services téléphoniques accessibles au public de mettre à disposition du prestataire du service universel de renseignements et de l'annuaire universel les données de leurs abonnés à un prix orienté sur les coûts. Ces fournisseurs sont en outre responsables de l'exactitude des données communiquées au prestataire du service universel. Un arrêté royal du 27 avril 2007 traite de la mise à disposition des données nécessaires à la confection de l'annuaire universel et à la fourniture du service universel de renseignements.

Les « données abonnés » devant être transmises aux prestataires du service universel de renseignements et de l'annuaire universel sont les « données abonné nécessaires », à savoir les données minimales permettant d'identifier l'utilisateur final (nom, initiale du prénom et adresse). Des données supplémentaires peuvent être transmises moyennant consentement exprès de l'abonné concerné.

Tous les fournisseurs de services téléphoniques accessibles au public sont soumis à l'obligation de fournir les données abonnés, ce qui signifie que les informations concernant les clients des opérateurs mobiles qui l'ont souhaité alimentent également le service universel de renseignements, ainsi que l'annuaire universel.

Les fournisseurs de services téléphoniques accessibles au public sont tenus en effet d'isoler les données relatives aux abonnés qui ne souhaitent pas figurer dans un annuaire universel, afin que celles-ci n'y paraissent pas.

Pour leur part, les prestataires du service universel de renseignements et de l'annuaire universel ne peuvent utiliser les données ainsi communiquées qu'en vue de la fourniture

du service universel de renseignements ou de l'annuaire universel. Les fournisseurs de services téléphoniques accessibles au public doivent par ailleurs assurer l'acheminement des appels effectués sur leur réseau à destination du service universel de renseignements vers le réseau du prestataire dudit service à un tarif orienté sur les coûts.

16. La méthodologie de calcul du coût du service universel et les modalités de contribution au – et d'intervention du – fonds de service universel sont décrites aux articles 92 à 102 de la LCE et 44 et 45 de l'annexe à la LCE.

La loi du 10 juillet 2012 a modifié certaines de ces dispositions afin d'en assurer la conformité avec les directives 2002/22/CE et 2002/139/CE et les arrêts de la Cour de justice de l'Union européenne du 22 juin 2010 et 6 octobre 2010 dans les affaires C-222/08 et C-389/08.

L'IBPT prendra en compte les critères de rentabilité annoncés par le candidat retenu pour fournir la prestation et figurant dans le dossier déposé par le candidat pour répondre à l'appel d'offres tel que le coût net annoncé par le candidat pour assurer la prestation de service universel.

#### **3.2.2.1 Conditions spécifiques de fourniture du service universel de renseignements**

17. Les conditions de fourniture du service universel de renseignements sont précisées aux articles 28 et 29 de l'annexe à la LCE.
18. D'un point de vue qualitatif, il est requis que le service de renseignements soit fourni oralement, sans autre précision.

Les demandes de renseignements doivent pouvoir porter sur le numéro de téléphone d'un abonné du service téléphonique accessible au public pour lequel le demandeur dispose des éléments d'information suffisants lui permettant de l'identifier, ou sur le nom et l'adresse de raccordement d'un abonné à partir de son numéro de téléphone.

Enfin, il est exigé que le délai de réponse ne dépasse pas 20 secondes en moyenne. Le prestataire doit fournir des statistiques permettant de contrôler le respect de cette condition.

19. D'un point de vue tarifaire, aucune disposition spécifique n'encadre les tarifs du service universel de renseignements, si ce n'est le critère général de « l'abordabilité » prévu à l'article 68, lu en combinaison de l'article 2, 48/2°, de la LCE.
20. Il est par ailleurs exigé des fournisseurs de services téléphoniques accessibles au public, de mettre à disposition du prestataire du service universel de renseignements les données de leurs abonnés à un prix orienté sur les coûts. Un arrêté royal du 27 avril 2007 a précisé les conditions de mise à disposition des données nécessaires à la fourniture du service universel de renseignements.

#### **3.2.2.2 Conditions spécifiques de fourniture de l'annuaire universel**

21. Les conditions dont il est fait mention à l'article 86, § 1<sup>er</sup>, de la LCE sont définies par les articles 30 à 33 et 39 de l'annexe à la LCE, dont la loi du 10 juillet 2012 a modifié plusieurs aspects.

22. En ce qui concerne l'annuaire imprimé, la périodicité de la distribution est à présent bisannuelle, et non plus annuelle de sorte que le mécanisme de dérogation ministérielle a été abrogé.

Le système « d'opt-in »<sup>1</sup>, contenu dans la LCE est appliqué à l'heure actuelle. Il s'ensuit que l'annuaire universel imprimé ne peut être distribué qu'aux personnes qui en font la demande expresse auprès du prestataire du service universel. Cette demande peut être effectuée par écrit, par courrier électronique ou par téléphone. Il revient au Ministre de fixer les modalités d'introduction de la demande. Comme le précise l'exposé des motifs du projet de loi, « *parmi ces modalités figurent la manière dont les abonnés seront informés de la possibilité de se procurer un annuaire, la fixation de l'adresse où ils doivent introduire leur demande, le fait de savoir si la demande doit ou non être renouvelée lors de chaque nouvelle édition de l'annuaire, la forme que devra prendre la demande, etc. Cette énumération n'est pas exhaustive et ces différentes modalités feront l'objet d'une concertation entre le ministre et le prestataire en charge de la composante au moment de la fixation de ces modalités* » (Doc. Parl., Ch. Repr., sess. 2011-2012, n° 53-2143/001, exposé des motifs, p. 90).

L'article 31 de l'annexe à la LCE, modifié par la loi du 10 juillet 2012, a également rationalisé le nombre d'informations devant obligatoirement figurer dans l'annuaire universel. Ainsi, ne doivent plus y figurer la liste des localités, des communes, des numéros postaux et des indicatifs de zone, les numéros des services téléphoniques d'intérêt général, les renseignements généraux fixés par le Ministre, les renseignements relatifs au service universel, l'indicatif des pays, les principaux indicatifs internationaux et les décalages horaires ou encore la description des services, des prix pratiqués, des conditions techniques de tout opérateur dont un abonné figure dans l'annuaire. L'arrêté ministériel du 27 avril 2007 fixant les critères d'édition de l'annuaire universel et fixant les informations générales que l'annuaire universel doit contenir doit dès lors être lu à la lumière des modifications apportées aux articles 31 et 32 de l'annexe à la LCE.

En outre, si chaque volume de l'annuaire universel doit toujours couvrir au moins une zone téléphonique d'un service fixe, le nombre minimal de données référencées a été abaissé à 35 000 au lieu de 75 000 précédemment.

23. En ce qui concerne l'annuaire électronique, il est exigé du prestataire de l'annuaire universel que le site Internet reprenant les données de l'annuaire universel soit non seulement fonctionnel et non payant, mais également neutre, régulièrement modernisé et accessible aux personnes handicapées. En effet, « *avec l'introduction du régime d'opt-in, l'annuaire universel électronique va prendre de plus en plus d'importance, notamment parce qu'il sera beaucoup plus consulté qu'il ne l'est aujourd'hui. Il convient donc que cet outil soit performant et régulièrement adapté au regard des dernières techniques en matière de convivialité de site Internet et d'accessibilité pour les personnes handicapées. Le site contenant l'annuaire universel électronique devra avoir une présentation neutre où toute publicité sera absente afin d'éviter tout lien direct ou indirect avec les acteurs du secteur des communications électroniques* » (Doc. Parl., Ch. Repr., sess. 2011-2012, n° 53-2143/001, exposé des motifs, pp. 90-91). Pour ce faire, les données doivent être mises à jour une fois par mois et des exigences qualitatives supplémentaires pourront être fixées d'initiative par l'IBPT.

---

<sup>1</sup> Le régime de « l'opt-in » consiste à ne distribuer l'annuaire universel imprimé qu'aux personnes qui en font la demande. Ce système s'oppose à « l'opt-out », selon lequel l'annuaire universel imprimé serait distribué à tous les abonnés, exception faite de ceux qui ont exprimé le souhait de ne pas le recevoir.

24. D'un point de vue tarifaire, l'article 39 de l'annexe à la LCE dispose que le prestataire de l'annuaire universel distribue gratuitement l'annuaire universel imprimé à tout abonné d'un service téléphonique accessible au public qui en fait la demande expresse. Cette distribution n'est cependant effectuée à titre gratuit qu'en ce qui concerne l'annuaire couvrant la zone géographique dans laquelle réside l'abonné. Le prestataire de l'annuaire universel distribue l'annuaire universel imprimé à un prix raisonnable à toute autre personne qui en fait la demande.

En ce qui concerne l'annuaire universel électronique, l'article 32 de l'annexe à la LCE dispose que celui-ci est mis à la disposition des utilisateurs finals gratuitement.

25. Enfin, il est demandé au prestataire de l'annuaire universel de communiquer à l'IBPT au plus tard le 15 janvier son programme annuel de dates de clôture et de distribution et avant le 31 mars de chaque année un rapport sur la mise en œuvre de son obligation, notamment quant au degré de satisfaction des utilisateurs du site contenant l'annuaire électronique.

### 3.2.3 Conditions liées à la levée des obligations de service universel

26. La réforme de la LCE a ouvert la voie à un possible allègement des obligations de service universel en matière de service universel de renseignements et d'annuaire universel, soit parce que ces services n'ont plus de raison d'être, soit parce qu'ils sont assurés par d'autres voies.

Les articles 79, § 2, et 86, § 2, de la LCE se lisent à présent comme suit :

*« Le Roi peut décider par arrêté délibéré en Conseil des ministres, sur avis de l'Institut, qu'il ne sera pas imposé d'obligations visées au paragraphe 1<sup>er</sup> à un opérateur s'il a l'assurance que ces services ou des services comparables sont largement accessibles. Avant de rendre son avis l'Institut procède à une consultation selon les modalités de l'article 139 ».*

Il ressort de ces dispositions que la levée d'obligations de service universel relative à la fourniture du service universel de renseignements et à la mise à disposition d'un annuaire universel requiert, d'une part, un avis en ce sens de l'IBPT, pris sur la base d'une analyse préalable du fonctionnement de ces marchés et adopté à la suite d'une consultation publique et, d'autre part, un arrêté royal délibéré en Conseil des ministres formalisant cette approche.

### 3.2.4 Régime transitoire

27. Parallèlement, Belgacom a continué à assurer le service universel de renseignements et la mise à disposition de l'annuaire universel, à titre transitoire, dans l'attente d'une désignation au terme d'une procédure ouverte ou de la levée des obligations de service universel la concernant.

Cependant, ce régime transitoire cesse d'être en vigueur, au plus tard, le 1<sup>er</sup> jour du treizième mois prenant cours le 26 juillet 2012.

## 4 RETROACTES

28. L'IBPT a procédé à une analyse approfondie des aspects « service universel » du marché des communications électroniques en Belgique afin notamment d'estimer s'il est encore nécessaire de maintenir certaines des obligations de service universel.

Afin de réaliser cette mission, l'IBPT a publié en 2011 un cahier des charges en vue de s'adjoindre l'aide d'un consultant extérieur. Le marché a été attribué à la mi-2012 au cabinet Analysys Mason, assisté des cabinets d'avocats Hogan Lovells et deprevernet.

En ce qui concerne le service universel de renseignements et l'annuaire universel, l'analyse a porté sur la nature de la demande, la structure de l'offre, les applications modernes possibles et l'accessibilité de tels services.

On trouvera en annexe 1 les extraits significatifs de cette analyse pour le service universel de renseignements et en annexe 2 les extraits significatifs de cette analyse pour l'annuaire universel.

Comme il sera exposé *infra*, les préconisations qui sont ressorties de cette analyse sont une levée des obligations de service universel en ces matières, assortie d'une surveillance de la qualité et de la disponibilité des services de renseignements et des annuaires qui continueront d'être fournis en l'absence d'obligations de service universel.

Ces conclusions s'inscrivent dans le cadre de la directive 2009/136/CE et rejoignent les positions exprimées lors du débat parlementaire tenu à l'occasion de la transposition de cette directive.

Le Gouvernement expose ainsi dans le projet de loi du 5 avril 2012 que « *ces dernières années, d'autres entreprises que le prestataire du service universel fournissent un service de renseignements. La question doit donc être posée de savoir s'il est encore nécessaire de maintenir une obligation de service universel en ce domaine, le marché fournissant spontanément les services attendus par les consommateurs* » (Doc. Parl., Ch. Repr., sess. 2011-2012, n° 53-2143/001, exposé des motifs, p. 49). Dans son exposé introductif du projet de loi devant la Commission de l'infrastructure, des communications et des entreprises publiques de la Chambre des représentants, le Ministre s'est prononcé comme suit : « *il faut par contre se demander si les annuaires téléphoniques universels (...) ont encore toute leur utilité* ». Et d'ajouter : « *L'annuaire téléphonique en papier n'est à [mes] yeux plus nécessaire* » (Doc. Parl., Ch. Repr., sess. 2011-2012, n° 53-2143/006, pp. 13 et 45).

## **5 ANALYSE AYANT POUR BUT DE DÉTERMINER SI CES SERVICES, OU DES SERVICES COMPARABLES, SONT LARGEMENT ACCESSIBLES, À DES TARIFS ABORDABLES**

29. L'analyse du marché belge du service universel de renseignements et de l'annuaire universel (dans sa version imprimée et électronique) a comporté les étapes suivantes :

- un recueil du point de vue des acteurs du secteur,
- une comparaison internationale sur les obligations de service universel portant sur l'annuaire universel et le service universel de renseignements,
- une analyse des caractéristiques des composantes annuaire universel et services de renseignements en Belgique,
- une analyse de la possibilité d'avoir un accès généralisé et à des tarifs abordables aux mêmes services, ou à des services comparables,
- des préconisations d'évolution des obligations de service universel portant sur les composantes annuaire universel et services de renseignements en Belgique.

### **5.1 Point de vue des acteurs du secteur en phase de pré consultation**

30. L'analyse du marché belge du service universel de renseignements et de l'annuaire universel a tout d'abord consisté à recueillir le point de vue des principaux acteurs concernés, dont le prestataire des composantes service universel de renseignements et annuaire universel (Belgacom), les opérateurs de réseaux câblés, les opérateurs de téléphonie fixe alternatifs, les opérateurs de téléphonie mobile, un éditeur d'annuaires (cet acteur n'a pas fourni de contribution écrite mais a participé à une séance de travail dont les conclusions sont prises en compte dans la section 3.3), les prestataires de services de renseignements (ces acteurs n'ont pas fourni de contribution écrite mais ont participé à une séance de travail dont les conclusions sont prises en compte dans la section 3.3) et une association de consommateurs.

Les contributions des acteurs concernés ont porté sur les aspects suivants :

- la nécessité de maintenir les obligations de service universel sur les composantes annuaire universel et service universel de renseignements,
- leur intérêt éventuel à devenir prestataire des composantes annuaire universel et service universel de renseignements.

#### **5.1.1 Opinion des acteurs sur la nécessité de maintenir les composantes service universel de renseignements et annuaire universel**

##### **5.1.1.1 Service universel de renseignements**

31. Cinq opérateurs estiment que le service universel de renseignements ne doit plus faire l'objet d'obligations de service universel étant donné l'existence d'offres commerciales.

32. Trois opérateurs estiment en revanche que les obligations de service universel sur le service universel de renseignements doivent être maintenues, ce service constituant un moyen d'obtenir des renseignements en mobilité (l'Internet en mobilité n'est pas encore considéré comme un besoin nécessitant d'être inclus dans le service universel).

33. L'association de consommateurs n'émet pas d'avis.

34. Il semble qu'il soit important de veiller à ce que les services de renseignements soient disponibles en situation de mobilité.

#### **5.1.1.2 Annuaire universel**

35. Un opérateur se prononce en faveur du maintien de l'annuaire imprimé jusqu'à ce que tous les consommateurs aient accès à Internet.
36. Tous les autres opérateurs estiment qu'il n'est nécessaire de maintenir ni un annuaire imprimé ni un annuaire électronique dans le cadre du service universel, étant donné l'existence d'offres commerciales et d'autres sources d'informations disponibles sur Internet.
37. L'association de consommateurs n'émet pas d'avis.
38. Il est noté que les services disponibles sur Internet sont dès à présent largement accessibles (cf. section 5.3.3.2) et que cette accessibilité pourra encore être facilitée par le projet d'imposition d'un raccordement à haut débit dans le cadre de la composante géographique du service universel.

#### **5.1.2 Intérêt de chaque acteur pour la prestation des composantes service universel de renseignements et annuaire universel**

39. Il ressort des contributions des opérateurs qu'aucun d'entre eux non plus ne se dit prêt à assurer la prestation de la composante service universel de renseignements.
40. Il ressort des contributions des opérateurs qu'aucun d'entre eux ne se dit prêt à assurer la prestation de la composante annuaire universel.
41. Ayant pris en compte les contributions des opérateurs, l'IBPT rappelle toutefois qu'en cas de nécessité une désignation par défaut est envisageable.

## **5.2 Comparaison internationale**

42. L'IBPT a adressé en juin 2011 aux 35 régulateurs membres du BEREC un questionnaire portant sur le service universel. Les régulateurs de 16 pays (Allemagne, Belgique, Croatie, Danemark, Estonie, Finlande, France, Hongrie, Lituanie, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni et Suisse) ont répondu à ce questionnaire. Ces 16 pays représentent fin 2011 68% de la population de l'EU27 plus la Suisse..

### **5.2.1 Service universel de renseignements**

43. Sur les 16 pays qui ont répondu au questionnaire de l'IBPT, 10 pays (Belgique, Croatie, Danemark, France, Hongrie, Lituanie, Malte, Pays-Bas, Pologne et Roumanie) imposent des obligations de service universel sur la composante service universel de renseignements et ont désigné un prestataire pour la fournir.
44. Sur ces 16 pays, 1 pays (Portugal) impose des obligations de service universel sur la composante service universel de renseignements mais n'a désigné aucun opérateur pour le moment.

45. Sur ces 16 pays, 5 pays (Allemagne, Estonie, Finlande, Royaume-Uni et Suisse) n'imposent pas d'obligation de service universel sur la composante service universel de renseignements.
46. La question de la pertinence du maintien des obligations de service universel sur la composante service universel de renseignements se pose donc notamment au regard des précédents internationaux et de l'évolution du marché belge des télécommunications.

### 5.2.2 Annuaire universel

47. Sur les 16 pays qui ont répondu au questionnaire de l'IBPT, 5 pays (Belgique, Croatie, France, Pays-Bas et Pologne) imposent des obligations de service universel sur la composante annuaire universel, qui comprend la mise à disposition d'un annuaire imprimé et d'un annuaire électronique.
48. Sur ces 16 pays, 3 pays (Danemark, Lituanie et Roumanie) imposent des obligations de service universel sur la composante annuaire universel, qui comprend la mise à disposition d'un annuaire électronique uniquement.
49. Sur ces 16 pays, 2 pays (Malte et Portugal) imposent des obligations de service universel sur la composante annuaire universel, qui comprend la mise à disposition d'un annuaire imprimé uniquement.
50. Sur ces 16 pays, 6 pays (Allemagne, Estonie, Finlande, Hongrie, Royaume-Uni et Suisse) n'imposent pas d'obligation de service universel sur la composante annuaire universel (en version imprimée ou électronique).
51. La question de la pertinence du maintien des obligations de service universel sur la composante annuaire universel se pose donc notamment au regard des précédents internationaux et de l'évolution du marché belge des télécommunications.

## 5.3 Caractéristiques des composantes service universel de renseignements et annuaire universel en Belgique

52. L'analyse des caractéristiques des composantes service universel de renseignements et annuaire universel en Belgique porte tout d'abord successivement sur le service universel de renseignements, l'annuaire universel imprimé et l'annuaire universel électronique. Pour chacun sont analysées la structure du marché et l'évolution de l'usage.

### 5.3.1 Service universel de renseignements

#### 5.3.1.1 Structure du marché

53. D'après les estimations convergentes des acteurs du secteur :
  - Belgacom, prestataire de la composante service universel de renseignements, détient [>80%] de parts de marché en valeur sur les services de renseignements.
  - Son concurrent EDA possède [<20%] de parts de marché en valeur.

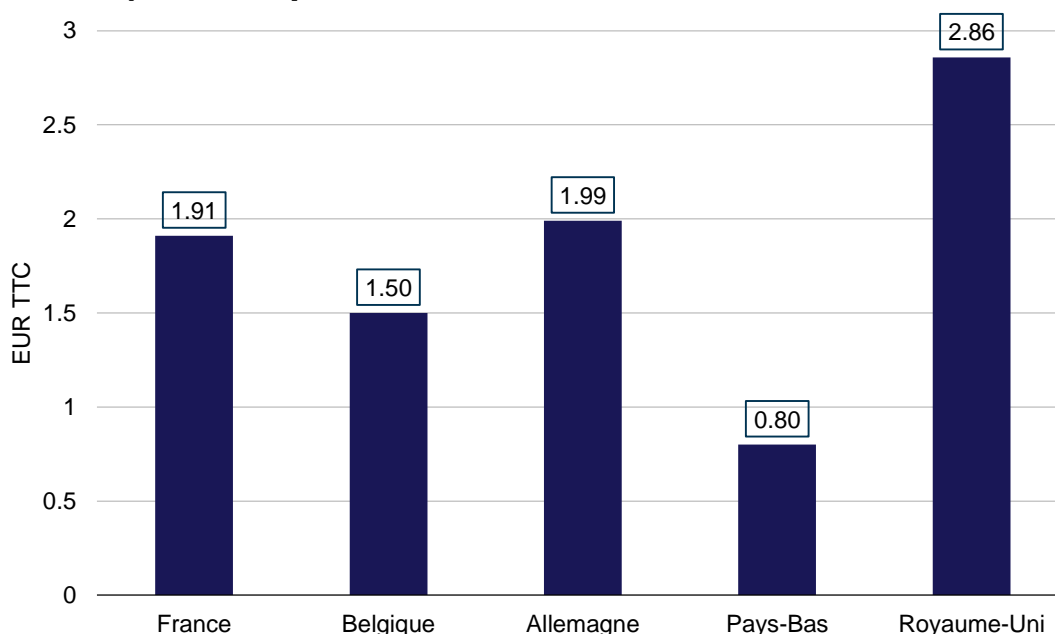
54. Afin de vérifier le caractère abordable du service universel de renseignements en Belgique, l'IBPT a calculé le coût d'un appel aux services de renseignements d'une durée d'une minute depuis une ligne fixe de l'opérateur historique en Belgique, en France, en Allemagne, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni.

55. Le coût de l'appel est en général constitué de deux éléments :

- un coût de mise en relation avec le service de renseignements,
- un coût de communication lié à la durée de l'appel (dans ce cas 1 minute) après mise en relation avec le service de renseignements.

56. La figure 1 montre que le coût de cet appel en Belgique<sup>2</sup> (EUR1.50 TTC) est inférieur à celui des autres pays européens, à l'exception des Pays-Bas, et jusqu'à 47% moins cher que le coût d'un appel vers les services de renseignements au Royaume-Uni.

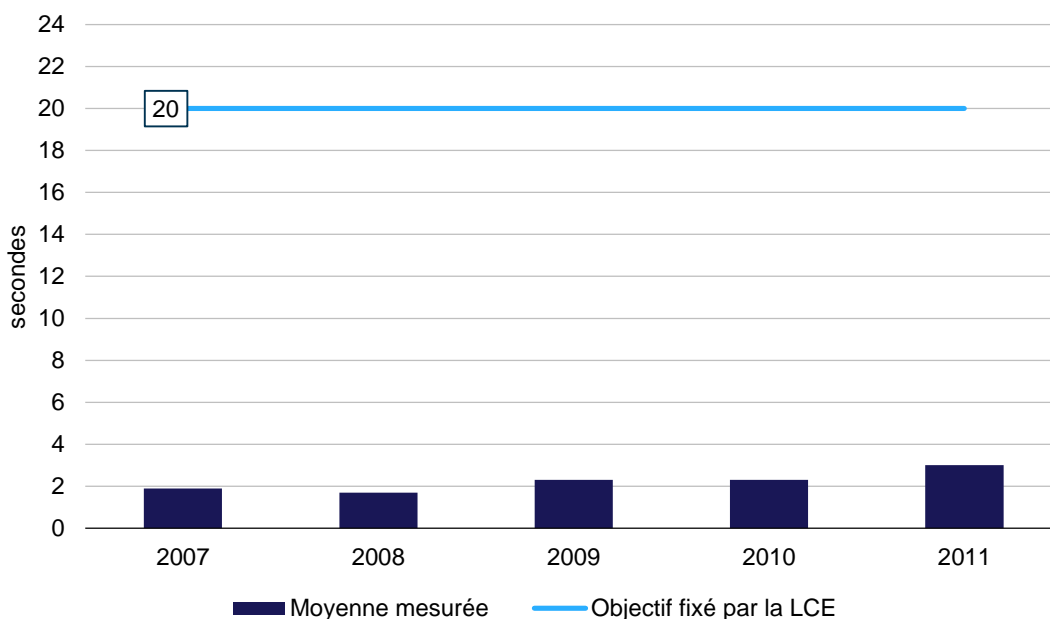
Figure 1 : Tarif d'un appel d'une minute aux services de renseignements, par pays [Source : Analysys Mason, sites des opérateurs, 2012]



57. Les services de renseignements sont soumis à la concurrence de nombreux services comparables, tels que l'annuaire universel imprimé, les sites d'annuaire électronique ou les réseaux sociaux. Une illustration de cette concurrence est le niveau de performance du service universel de renseignements, qui est bien meilleur que les obligations de qualité de service qui sont imposées par la LCE, comme le montre la figure 2 ci-dessous. En effet, Belgacom, qui en est le prestataire, a confirmé à l'IBPT qu'il considérait que le maintien de bons niveaux de performance était indispensable à la fidélisation des utilisateurs et qu'il avait consenti des investissements importants afin d'éviter qu'une baisse de qualité n'incite ses utilisateurs à délaisser les services de renseignements au profit d'autres services comparables.

<sup>2</sup> Selon les dernières informations reçues par l'IBPT, le prix des renseignements téléphoniques augmentera de 2,76% (sur base de l'indice des prix à la consommation) à partir du 1er février 2013.

Figure 2 : Délai entre la fin du message d'accueil et le moment où le standardiste répond à l'appelant (secondes)  
[Source : IBPT, 2012]



### 5.3.1.2 Evolution de l'usage

58. En mars 2012, l'Université Catholique de Louvain a mené pour le compte de l'IBPT une enquête sur la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs. Cette enquête comportait une partie sur le service universel. L'échantillon auquel des questionnaires ont été envoyés a été tiré dans le Registre National et stratifié par sexe, classe d'âge et commune. Plus de 1200 réponses ont été reçues et retraitées (post-stratification) afin de garantir une représentativité au niveau des classes d'âge et des Régions.
59. Il ressort de l'enquête de l'Université Catholique de Louvain que 48% des personnes ayant répondu ont appelé les services de renseignements au moins une fois au cours de ces trois dernières années, et que 46% des personnes ayant répondu n'ont jamais appelé les services de renseignements au cours de ces trois dernières années.

### 5.3.1.3 Conclusion

60. On peut en conclure qu'il s'exerce une concurrence directe limitée sur le marché des services de renseignements (seulement deux acteurs sur ce marché) mais il convient de noter qu'il s'exerce une concurrence indirecte par l'annuaire universel imprimé, les services d'annuaire électroniques (fournis dans le cadre du service universel ainsi que sur une base commerciale) et les réseaux sociaux.

## 5.3.2 Annuaire universel imprimé

### 5.3.2.1 Structure du marché

61. Belgacom, en tant que prestataire de la composante annuaire universel, a sous-traité la fabrication de ses annuaires à partir de la fin des années 1990 à la société Truvo<sup>3</sup> (ancien « Promedia »). Il existe certes quelques éditeurs d'annuaires imprimés locaux, mais leur couverture et leur diffusion sont extrêmement limitées.

En pratique, actuellement, l'annuaire universel imprimé est matérialisé dans la partie « Pages blanches » d'un bottin « hybride » contenant une deuxième partie (les « Pages d'or ») fournie sur une base commerciale.

62. Conformément aux obligations de service universel, l'annuaire universel imprimé est mis gratuitement à disposition des abonnés au téléphone. Le financement de l'annuaire universel imprimé provient de recettes publicitaires.
63. Conformément aux obligations de service universel, l'annuaire universel imprimé est complété par l'annuaire universel électronique. Il est à noter que l'usage de l'annuaire universel électronique pourra encore être facilité par le projet d'imposition d'un raccordement à haut débit dans le cadre de la composante géographique du service universel. Il est également soumis à la concurrence de nombreux services comparables, tels que des services d'annuaire électronique mis à la disposition du public sur une base commerciale, les services de renseignements (fournis dans le cadre du service universel ou sur une base commerciale), les réseaux sociaux, etc.

### 5.3.2.2 Evolution de l'usage

64. L'usage de l'annuaire universel imprimé est en baisse depuis 2007 mais reste non négligeable :
- Une étude de marché fournie par l'éditeur de l'annuaire universel papier montre que la proportion de la population consultant un annuaire imprimé de façon régulière pour des recherches sur des résidentiels est passée de [20-25%] en 2007 à [15-20%] en 2012.
  - Cette même étude montre que la proportion de la population consultant un annuaire imprimé de façon régulière pour des recherches sur des professionnels (hors service universel) est [1,5-2] fois supérieure à la proportion de la population consultant un annuaire imprimé de façon régulière pour des recherches sur des résidentiels<sup>4</sup>.
65. L'usage de l'annuaire universel imprimé devrait continuer de décroître à cause du vieillissement de sa base d'utilisateurs réguliers :
- Presque la moitié des utilisateurs réguliers actuels d'annuaires imprimés est âgée de plus de 55 ans et cette population va décroître avec le temps.
  - Il existe peu de nouveaux utilisateurs réguliers d'annuaires imprimés de moins de 35 ans, cette génération utilisant plus souvent des outils numériques pour accéder à l'information.

---

<sup>3</sup> Après l'échec de l'annuaire universel imprimé par Belgacom (Promedia fournissait déjà à l'époque un annuaire imprimé sur l'ensemble du territoire belge).

<sup>4</sup> Les informations portent uniquement sur les « Pages blanches » actuelles et non sur les « Pages d'or »

### 5.3.2.3 Conclusion

66. Il semble que, même si l'usage de l'annuaire universel imprimé décline, sa publication continue, et rien n'annonce un changement brutal de cette situation au cours des prochaines années.

## 5.3.3 Annuaire universel électronique

### 5.3.3.1 Structure du marché

67. L'annuaire universel électronique fourni par Belgacom est matérialisé dans le site Internet 1207.be/1307.be.

68. La composante électronique de l'annuaire universel est fournie sur un marché relativement dynamique. D'après les estimations convergentes des acteurs du secteur :

- Truvo a développé un site *pagesblanches.be/wittegids.be*, qui porte sur la recherche de résidentiels. Il est complété par le site *pagesdor.be/goudengids.be* pour les recherches de professionnels. Truvo est le leader du marché en termes de nombre de visites.
- Infobel (Kapitol) est le principal concurrent de Truvo en termes de nombre de visites avec son service *infobel.com*.
- Belgacom arrive en troisième position en termes de nombre de visites avec son service 1207.be/1307.be.
- EDA arrive en quatrième position en termes de nombre de visites avec son service *de1212.be/le1313.be*.

69. Conformément aux obligations de service universel, l'utilisation de l'annuaire universel électronique est gratuite. Il en est de même pour les autres sites d'annuaire électronique fournis sur une base commerciale. Le financement des annuaires électroniques provient de recettes publicitaires.

70. En plus de la concurrence directe entre sites d'annuaire électronique, ces derniers sont également soumis à la concurrence de nombreux services comparables, tels que l'annuaire universel imprimé, les services de renseignements, ou les réseaux sociaux (45% de la population belge utilise Facebook, ce qui place la Belgique dans le top 40 des pays utilisant Facebook), ces derniers offrant de plus en plus de possibilités pour contacter et localiser d'autres individus.

### 5.3.3.2 Evolution de l'usage

71. Les taux élevés de pénétration d'Internet et des ordinateurs dans les foyers belges (respectivement 77% et 79% à la fin de l'année 2011<sup>5</sup>) rendent les sites d'annuaire électronique largement accessibles. Cette accessibilité pourra encore être facilitée par le projet d'imposition d'un raccordement à haut débit dans le cadre de la composante géographique du service universel.

72. Cette tendance est confirmée par les acteurs du secteur, qui constatent un usage élevé et en croissance des sites d'annuaire électronique.

---

<sup>5</sup> Source : SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et énergie

### 5.3.3.3 Conclusion

73. On peut en conclure qu'il s'exerce une concurrence effective sur le marché des annuaires électroniques, tant directe (existence de 4 acteurs sur le marché) qu'indirecte (existence de services comparables tels que l'annuaire universel imprimé, les services de renseignements ou les réseaux sociaux).

## 5.4 Assurance que ces services ou des services comparables sont largement accessibles et à des tarifs abordables

74. Comme évoqué *supra*, les conditions de levée des obligations de service universel sur les composantes service universel de renseignements et annuaire universel prévues par les articles 79, § 2, et 86, § 2, de la LCE sont basées sur « l'assurance que ces services ou des services comparables sont largement accessibles ».

75. Les sections 5.3.1 à 5.3.3 ont démontré que les services suivants sont comparables et en concurrence directe ou indirecte :

- annuaire universel imprimé,
- annuaire universel électronique,
- autres sites d'annuaire électronique,
- service universel de renseignements,
- autre service de renseignements.

76. Ces services sont largement accessibles et abordables :

- Les services de renseignements peuvent être utilisés en situation fixe comme en mobilité. Comme détaillé en section 5.3.3.1, ces services sont abordables.
- L'annuaire universel imprimé peut être consulté partout, même s'il n'est a priori pas fait pour être utilisé en mobilité.
- Comme développé en section 5.3.3.2, les services d'annuaire électronique et les réseaux sociaux sont largement accessibles en situation fixe. Ils sont également accessibles en situation de mobilité pour les utilisateurs disposant d'un terminal et d'un abonnement permettant d'accéder à Internet en mobilité.

77. Il semble donc que le service universel de renseignements et d'annuaire, ainsi que des services comparables, largement accessibles à des tarifs abordables.

## 5.5 Conclusions générales

78. Les conclusions portent successivement sur le service universel de renseignements, l'annuaire universel imprimé et l'annuaire universel électronique. Les conséquences de ces conclusions sur les obligations faites aux opérateurs de transmettre leurs données annuaires sont ensuite analysées.

### 5.5.1 Service universel de renseignements

79. Sur la base de l'analyse des caractéristiques de la composante service universel de renseignements en Belgique détaillée *supra*, il semble qu'il convienne de lever les obligations de service universel sur la composante service universel de renseignements. En effet, ce service, ainsi que des services comparables, sont largement accessibles à des tarifs abordables :

- Ces services sont actuellement fournis à un prix abordable sur une base commerciale par deux acteurs en concurrence.
- Par ailleurs, il existe plusieurs services comparables, tels que l'annuaire imprimé, les services d'annuaire électronique et les réseaux sociaux.
- Dans ce contexte, il pourrait même exister un risque de distorsion de la concurrence à imposer des obligations différentes à un acteur particulier, qui se trouverait pénalisé par rapport à ses concurrents. La directive 2002/22/CE impose à ce sujet aux Etats membres de réduire au minimum les distorsions sur le marché pouvant être engendrées par la mise en œuvre du service universel.
- Par ailleurs, on peut s'interroger sur l'efficacité réelle du maintien d'une obligation de service universel sans l'accord du prestataire<sup>6</sup>.  
Il est par ailleurs noté que 5 pays européens (Allemagne, Estonie, Finlande, Royaume-Uni et Suisse) sur les 16 pays ayant répondu au questionnaire de l'IBPT n'imposent pas d'obligation de service universel sur les services de renseignements.

### 5.5.2 Annuaire universel imprimé

80. Sur la base de l'analyse des caractéristiques de la composante annuaire universel en Belgique détaillée *supra*, il semble qu'il convienne de lever les obligations de service universel sur la composante annuaire universel imprimé. En effet, ce service, ainsi que des services comparables, sont largement accessibles à des tarifs abordables :

- Il existe de nombreux services comparables, tels que les services d'annuaire électronique, les services de renseignements et les réseaux sociaux.
- L'éditeur de l'annuaire universel imprimé pour le compte de Belgacom (Truvo) affiche sa volonté de continuer à assurer ce service sur une base commerciale avec une flexibilité lui permettant de répondre à la demande du marché, de manière rentable (ce qui est de facto déjà le cas aujourd'hui).
- De plus, l'usage de l'annuaire universel imprimé est en baisse depuis 2007.

81. Il est par ailleurs noté que 9 pays européens (Allemagne, Danemark, Estonie, Finlande, Hongrie, Lituanie, Roumanie, Royaume-Uni et Suisse) sur les 16 pays ayant répondu au questionnaire de l'IBPT n'imposent pas d'obligation de service universel sur les annuaires imprimés. Sur ces 9 pays, 6 pays (Allemagne, Estonie, Finlande, Hongrie, Royaume-Uni et Suisse) n'imposent pas de composante annuaire universel, tandis que 3 pays (Danemark, Lituanie et Roumanie) imposent uniquement un annuaire universel électronique. Annuaire universel électronique

### 5.5.3 Annuaire universel électronique

82. Sur la base de l'analyse des caractéristiques de la composante annuaire universel en Belgique détaillée *supra*, il semble qu'il convienne de lever les obligations de service universel sur la composante annuaire universel électronique. En effet, ce service, ainsi que des services comparables, sont largement accessibles à des tarifs abordables :

- Les annuaires électroniques sont fournis actuellement à un prix abordable (gratuitement) par plusieurs acteurs en concurrence.

---

<sup>6</sup> En effet, il serait facile pour un prestataire de lancer un service de renseignements téléphoniques labellisé « service universel » mais non connu du public et, en parallèle, de communiquer uniquement sur un service commercial qui est le seul connu du public et donc le seul utilisé. Or l'essentiel pour le public n'est pas qu'un service soit labellisé « service universel » mais qu'un ou plusieurs services soient largement disponibles et utilisés.

- Par ailleurs, il existe plusieurs services comparables, tels que l'annuaire imprimé, les services de renseignements et les réseaux sociaux.
- Dans ce contexte, il pourrait même exister un risque de distorsion de la concurrence à imposer des obligations différentes à un acteur en particulier, qui se trouverait pénalisé par rapport à ses concurrents. La directive 2002/22/CE impose à ce sujet aux Etats membres de réduire au minimum les distorsions sur le marché pouvant être engendrées par la mise en œuvre du service universel. Il est par ailleurs noté que 8 pays européens (Allemagne, Estonie, Finlande, Hongrie, Malte, Portugal, Royaume-Uni et Suisse) sur les 16 pays ayant répondu au questionnaire de l'IBPT n'imposent pas d'obligation de service universel sur les annuaires électroniques. Sur ces 8 pays, 6 pays (Allemagne, Estonie, Finlande, Hongrie, Royaume-Uni et Suisse) n'imposent pas de composante annuaire universel, tandis que 2 pays (Malte et Portugal) imposent uniquement un annuaire universel imprimé.

#### 5.5.4 Conséquences sur les obligations faites aux opérateurs de transmettre leurs données abonnés

83. Le retrait des obligations de service universel pour les composantes annuaire universel et service universel de renseignements n'a pas d'impact sur les obligations faites aux opérateurs de transmettre leurs données abonnés à l'ensemble des prestataires d'annuaire et de services de renseignements (articles 45 et 46 de la LCE et Arrêté Royal du 27 avril 2007).
84. Au cours des analyses, l'IBPT a envisagé de préconiser, en parallèle au retrait de la composante annuaire universel et sur la base des articles 45 et 46 de la LCE, une base de données gérée par un prestataire unique pour le compte de l'ensemble des éditeurs d'annuaires et de services de renseignements. Il a cependant été conclu de ne pas retenir une telle prestation pour le moment car :
- Belgacom fournit déjà cette prestation sur une base commerciale.
  - Certains acteurs ont indiqué à l'IBPT préférer intégrer et enrichir leur base seuls car ils considèrent que cet enrichissement est un différentiateur compétitif.

## 6 IMPLICATIONS CONCERNANT LE CONTROLE

85. L'article 14, § 1<sup>er</sup>, 3<sup>o</sup> de la loi la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (ci-après « loi IBPT ») donne mission à l'IBPT de contrôler le respect de la LCE.
86. L'article 68 de la LCE dispose que *« les services prestés au titre de service universel tels qu'énumérés à l'article 68 sont fournis, sur l'ensemble du territoire national, à un niveau de qualité et de prix spécifiés en annexe »*.

Il revient à l'IBPT de vérifier que la protection particulière que les dispositions de la LCE relatives à l'annuaire universel et au service universel de renseignements confèrent aux utilisateurs finals est effectivement assurée par les opérateurs concernés.

87. Si cette protection ne peut être garantie que moyennant la désignation d'un prestataire du service universel, l'IBPT doit s'assurer de la mise à disposition d'un annuaire

universel et du service universel de renseignements dans des conditions fixées par la LCE.

A cet effet, l'IBPT fait annuellement rapport au Ministre sur le fonctionnement du service universel et les éventuelles adaptations des obligations de service universel qu'il conviendrait d'apporter au régime en place.

88. Il peut néanmoins être décidé par Arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres, et pris sur avis de l'IBPT (qui doit à son tour être rendu après consultation publique) de ne pas imposer d'obligations de service universel, si ces services, ou des services comparables sont fournis par le marché, et donc largement accessibles.

C'est cette hypothèse que le présent avis en projet se propose de mettre en œuvre.

89. Conformément à l'article 14, § 1er, 3° de la loi « IBPT » lu en combinaison avec les articles 69 de la LCE et 33/1 de l'annexe à la LCE, l'IBPT doit s'assurer que la levée des obligations de service universel n'aura pas d'impact significatif sur le niveau global de protection dont les utilisateurs finals doivent bénéficier au titre du service universel.

A cet effet, l'IBPT contrôlera la disponibilité de renseignements et des services d'annuaires, et plus particulièrement les fonctionnalités, « l'abordabilité », la mise à jour des données et l'accessibilité de ces services pour les personnes handicapées.

90. Concrètement, en ce qui concerne les services de renseignements<sup>7</sup>, le suivi de l'IBPT pourra notamment porter sur :

- le système de réponse utilisé (opérateur physique ou système vocal automatique) et les tranches horaires assurées par chacun de ces systèmes,
- les modalités de recherche proposées par les fournisseurs,
- la nature des données fournies, la mise à jour de ces données et le respect des numéros privés,
- le délai d'attente et de réponse, y compris le délai d'établissement de l'appel, de la durée de la tonalité de sonnerie et du message d'accueil et du nombre d'encodages requis avant l'activation de la recherche, et
- « l'abordabilité » des services proposés.

91. En ce qui concerne les annuaires imprimés, le suivi de l'IBPT pourra notamment porter sur :

- les zones couvertes par chaque annuaire,
- la nature des données fournies, la mise à jour de ces données et le respect des numéros privés,
- la qualité des informations relatives aux services à accès particulier et aux services d'urgence.

---

<sup>7</sup> L'IBPT se réfère, à cet égard, à la position exprimée par le Ministre lors du débat parlementaire : « *Le ministre confirme qu'en cas de suppression de l'annuaire téléphonique, il sera essentiel que le service de renseignements universel soit de bonne qualité et c'est à l'IBPT à s'en assurer.* » (Doc. Parl., Ch. Repr., sess. 2011-2012, n° 53-2143/006, p. 46).

92. En ce qui concerne les annuaires électroniques, le suivi de l'IBPT pourra en outre porter sur :

- les fonctionnalités du site Internet, notamment pour les personnes handicapées,
- la périodicité des mises à jour,
- les modalités de recherche,
- « l'abordabilité » des services proposés.

93. Pour ce faire, conformément à l'article 14, § 2, 2° de la loi « IBPT », les fournisseurs de services de renseignements et d'annuaires devront fournir à l'IBPT, sur simple demande, toute information utile à l'examen de la qualité des services prestés.

94. L'IBPT accordera également une attention toute particulière à la manière dont les fournisseurs de services téléphoniques accessibles au public et les prestataires de service de renseignements hors service universel et d'annuaires hors service universel respectent les obligations qui leur sont imposées par les articles 45 et 46 de la LCE et par les arrêtés royaux du 27 avril 2007 relatifs aux services de renseignements téléphoniques et aux conditions dans lesquelles sont confectionnés, vendus et distribués les annuaires, le contenu et la forme de la déclaration à faire auprès de l'Institut<sup>8</sup>.

Le cas échéant, l'IBPT fera usage des compétences que l'article 21 de la loi « IBPT » lui confère afin d'assurer le strict respect de ces obligations.

95. L'IBPT fera état dans le cadre du rapport annuel sur le fonctionnement du service universel, qu'il publie conformément à l'article 103, 2<sup>ème</sup> alinéa de la LCE, des évolutions de la structure du marché des services de renseignements et d'annuaires .

Le cas échéant, si les conditions de fourniture de ces services devaient se détériorer, l'IBPT procédera à une nouvelle analyse pouvant aboutir à l'imposition de nouvelles obligations de service universel selon la procédure prévue respectivement aux articles 80 et 81, et 87 et 88 de la LCE.

## 7 ANALYSE D'IMPACT

96. Une analyse d'impact de différentes hypothèses a été effectuée. Il ressort de celle-ci qu'il est préférable de lever totalement les obligations de service universel tant en matière de service de renseignements qu'en matière d'annuaire, et d'assurer la surveillance du marché

97. On trouvera en annexe 3 une description plus détaillée de cette analyse d'impact.

---

<sup>8</sup> Pour rappel, ces dispositions concernent entre autres la déclaration devant être faite par les distributeurs d'annuaires et fournisseurs de services de renseignements à l'IBPT, et les règles entourant la fourniture des données abonnés par les opérateurs téléphoniques.

## 8 AVIS

L'IBPT est d'avis qu'il convient, conformément à l'article 79, § 2, de la LCE, de lever totalement les obligations de service universel visées aux articles 68, 4°, et 79, §1<sup>er</sup>, de la LCE.

De même, conformément à l'article 86, § 2, de la LCE, qu'il convient de lever totalement les obligations de service universel visées aux articles 68, 5°, et 86, §1<sup>er</sup>, de la LCE.

En conformité avec l'article 14, § 1<sup>er</sup>, 1° de la loi « IBPT » lu en combinaison des articles 69 de la LCE et 33/1 de l'annexe à la LCE, il conviendra de surveiller les conditions de fourniture de ces composantes du service universel en l'absence d'obligations de service universel, en tenant compte notamment de l'évolution de la disponibilité, de l'accessibilité et de « l'abordabilité » des services de renseignements et des annuaires fournis dans de telles conditions. Il reviendra aux fournisseurs de services de renseignements et d'annuaires de fournir à l'IBPT, conformément à l'article 14, § 2, 2° de la loi « IBPT », toute information utile à l'examen de la qualité des services prestés.

En application des articles 14, § 1<sup>er</sup>, 3 et 21 de la loi « IBPT », il faudra veiller au respect des obligations imposées par les articles 45 et 46 de la LCE aux fournisseurs de services téléphoniques accessibles au public et aux prestataires de services de renseignements et d'annuaires.

Enfin, il conviendra le cas échéant, de faire procéder à la désignation d'un nouveau prestataire du service universel conformément aux articles 80 et 81 ou 87 et 88 de la LCE, si les conditions de fourniture devaient se détériorer à un niveau tel que des services comparables ne seraient plus largement accessibles .

Georges Deneff  
Membre du Conseil

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Catherine Rutten  
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen  
Membre du Conseil

**Annexe 1 au projet d'avis relatif à la levée des obligations de service universel concernant la fourniture du service universel de renseignements et la mise a disposition de l'annuaire universel**

Extrait de l'analyse de la composante « Service universel de renseignements » effectuée par Analysys Mason, assisté des cabinets d'avocats Hogan Lovells et deprevenet

Omar Bouhali, Stéphane Piot, Hugues-Antoine Lacour,  
Winston Maxwell, Pauline Le Bousse, Sébastien Depré, Philippe Vernet

# Table des matières

---

## Analyse de l'existant

Synthèse des contributions

Éléments de benchmark

Analyses des caractéristiques du marché belge

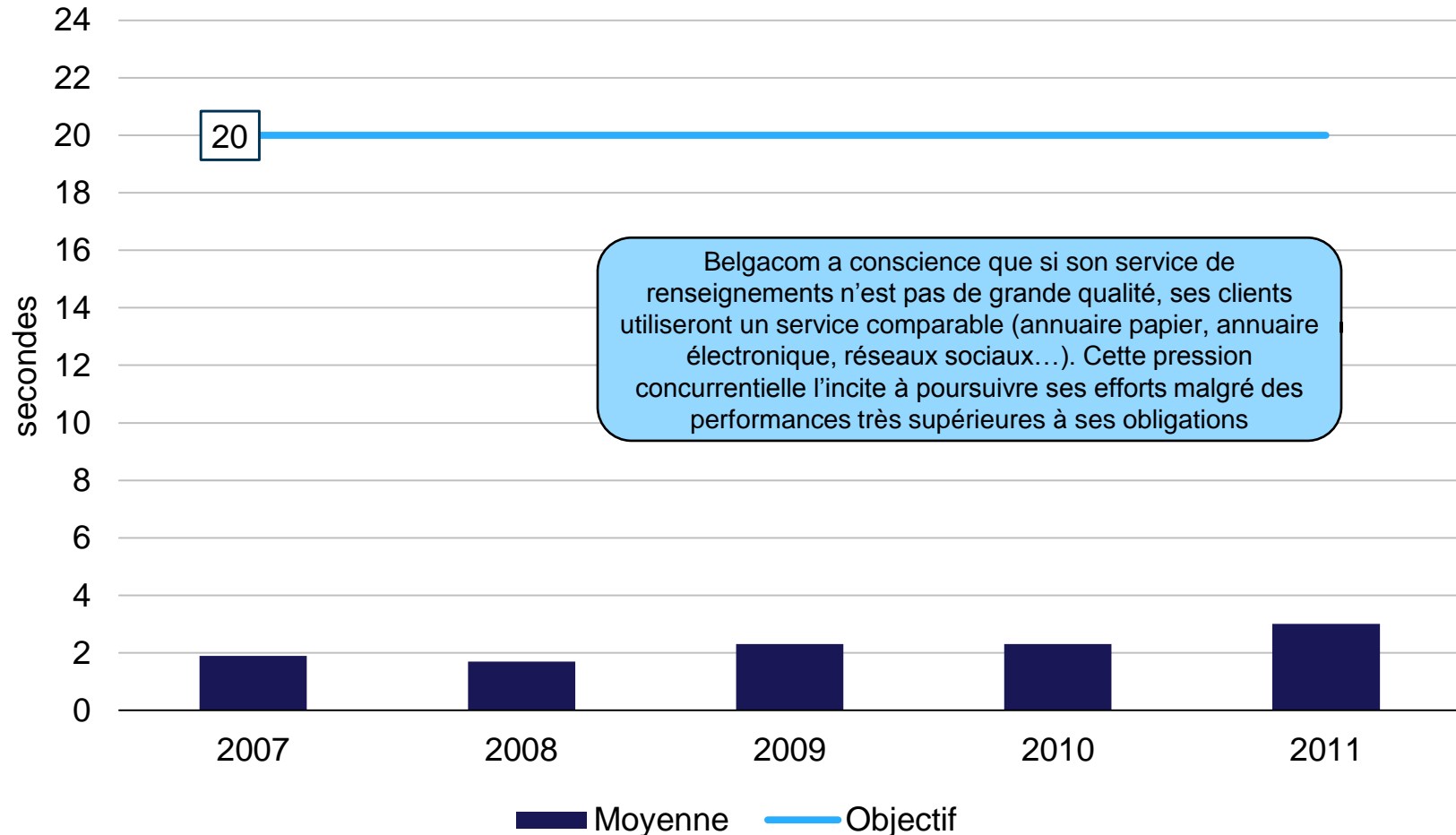
Préconisations

## Le prestataire actuel (Belgacom) dépasse les obligations prévues par la loi

Nature de l'obligation	Détail de l'obligation	Respect opérationnel par Belgacom
Mise à disposition sur l'ensemble du territoire national d'un service de renseignements téléphoniques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir oralement à toute personne qui le demande soit le numéro de téléphone d'un autre abonné du service téléphonique accessible au public pour lequel le demandeur dispose des éléments d'information suffisants lui permettant de l'identifier, soit le nom et l'adresse de raccordement sur la base du numéro de téléphone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obligation respectée par Belgacom</li> </ul>
Tarif « abordable »	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pas d'obligation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non applicable</li> </ul>
Conditions techniques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Délai de réponse (1 obligation)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condition systématiquement largement atteinte depuis 2007 (cf. slide suivante)</li> </ul>

## Malgré un délai de réponse systématiquement très inférieur à l'objectif de 20 secondes fixé par la LCE, Belgacom poursuit ses efforts pour le réduire

Délai entre la fin du message d'accueil et le moment où le standardiste répond à l'appelant (secondes)



# Table des matières

---

Analyse de l'existant

**Synthèse des contributions**

Éléments de benchmark

Analyses des caractéristiques du marché belge

Préconisations

## Les avis des opérateurs concernant le maintien de la composante Services de renseignements sont assez contrastés

Opérateur/ association	Nécessité de maintenir la composante Services de renseignements du service universel ?	Prêt à assurer la composante Services de renseignements du service universel ?
Association de consommateurs	Sans opinion	-
Opérateur 1	Non	Non : l'opérateur n'a pas l'intention de se porter candidat pour fournir ce service dans le cadre du service universel
Opérateur 2	Oui et non : non nécessaire, puisque les acteurs du marché proposent déjà des offres. En revanche, s'il ne devait plus y avoir de fournisseur, une solution de secours de type service universel pourrait être envisagée	Non : inutile, puisqu'il existe déjà des acteurs présents sur le marché
Opérateur 3	Non : des offres commerciales existent déjà	Non
Opérateur 4	Oui : le service de renseignements est rentable et les utilisateurs sont prêts à payer une contribution, ce qui justifie son maintien au sein du service universel	Non
Opérateur 5	Non : des offres commerciales rentables existent déjà	Non
Opérateur 6	Non : des offres commerciales existent déjà	Sans opinion
Opérateur 7	Oui : les services de renseignements constituent un troisième moyen d'obtenir des informations, en plus des annuaires et d'Internet	Non
Opérateur 8	Oui : les services de renseignements permettent d'obtenir des renseignements en mobilité (l'internet en mobilité n'étant pas encore considéré comme un besoin nécessaire)	Non

# Table des matières

---

Analyse de l'existant

Synthèse des contributions

**Éléments de benchmark**

Analyses des caractéristiques du marché belge

Préconisations

## Dix des 16 pays ayant répondu au questionnaire de l'IBPT ont retiré la composante Services de renseignements du service universel

La composante Services de renseignements est-elle imposée et fournie ?	Nombre de pays (détail)	Pourcentage de la population du benchmark
Oui	10 pays, soit 63% des pays du benchmark (Belgique, Croatie, Danemark, France, Hongrie, Lituanie, Malte, Pays-Bas, Pologne et Roumanie)	51%
Non	5 pays, soit 31% des pays du benchmark (Allemagne, Estonie, Finlande, Royaume-Uni et Suisse)	46%
Une obligation est imposée mais aucun opérateur n'est désigné pour le moment	1 pays, soit 6% des pays du benchmark (Portugal)	3%

Source : Réponses au questionnaire portant sur le service universel adressé par l'IBPT en juin 2011 aux 35 régulateurs du BEREC. Les régulateurs de 16 pays (Allemagne, Belgique, Croatie, Danemark, Estonie, Finlande, France, Hongrie, Lituanie, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Suisse), qui représentent 68% de la population de l'UE 27 + Suisse fin 2011, ont répondu à ce questionnaire

## Sur les 10 pays du benchmark imposant et fournissant une composante Services de renseignements, 5 ont utilisé une procédure de désignation ouverte

Procédure de désignation pour la composante Services de renseignements	Nombre de pays (détail)	Pourcentage de la population du benchmark
Procédure ouverte	5 pays, soit 31% des pays du benchmark (Croatie, Danemark, France, Hongrie, Roumanie)	31%
Procédure ouverte infructueuse suivie d'une désignation d'office	1 pays, soit 6% des pays du benchmark (Malte)	<1%
Désignation temporaire en attente d'une procédure ouverte	2 pays, soit 13% des pays du benchmark (Belgique, Pologne)	14%
Désignation automatique	2 pays, soit 13% des pays du benchmark (Lituanie, Pays-Bas)	6%

# Table des matières

---

Analyse de l'existant

Synthèse des contributions

Éléments de benchmark

**Analyses des caractéristiques du marché belge**

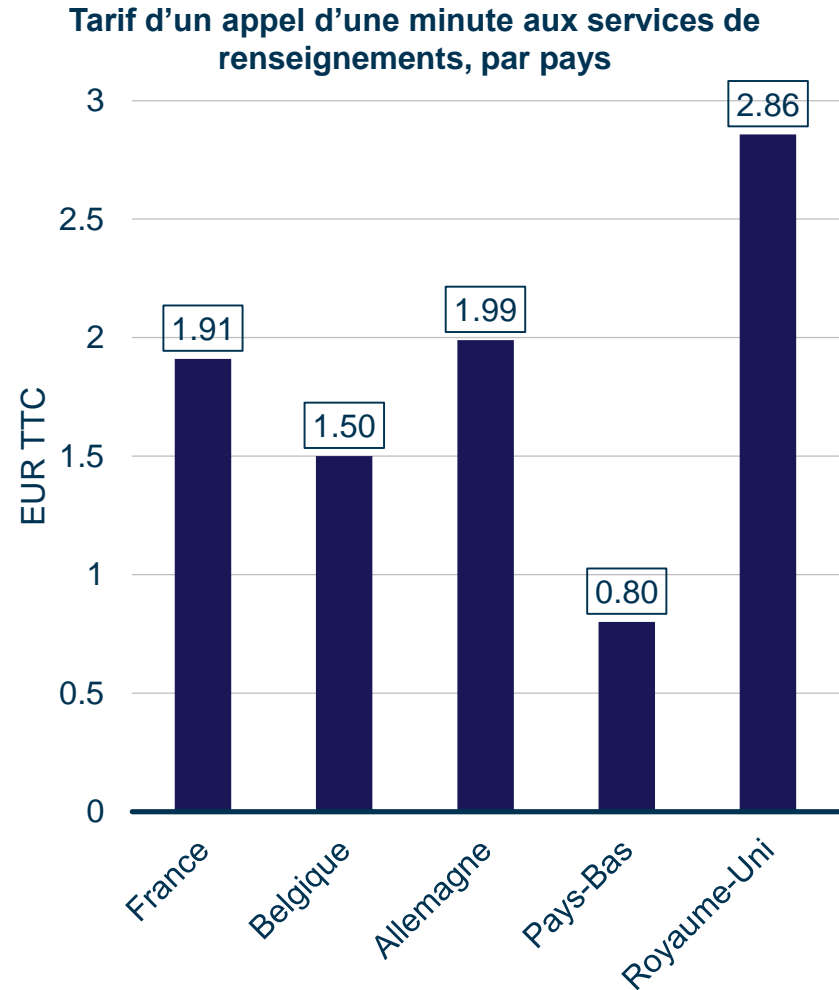
Préconisations

## Le duopole Belgacom/EDA est également soumis à la concurrence indirecte de nombreux services comparables

- Les entretiens menés auprès des acteurs du secteur\* ont montré une estimation commune du marché des services de renseignements téléphoniques en Belgique :
  - Belgacom détient [>80%] de ce marché
  - EDA détient les [<20%] restants
- Belgacom est cependant soumis à la concurrence de nombreux services comparables. Cette concurrence justifie les investissements réalisés par Belgacom pour maintenir un niveau de performance bien meilleur que les obligations qui lui sont imposées par la LCE
- L'enquête menée par l'Université Catholique de Louvain sur la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs pour l'IBPT montre que :
  - 48% des personnes interrogées ont appelé les services de renseignements au moins une fois au cours de ces trois dernières années
  - 46% des personnes interrogées n'ont jamais appelé les services de renseignements au cours de ces trois dernières années

## Les services de renseignements proposés en Belgique restent à un tarif abordable

- Pour plusieurs pays européens, nous avons évalué le coût d'un appel aux services de renseignements d'une durée d'une minute depuis une ligne fixe de l'opérateur historique :
  - le coût de cet appel vers les services de renseignements en Belgique (EUR1.50 TTC) est globalement inférieur à celui des autres pays européens (jusqu'à 47% moins cher que le coût d'un appel vers les services de renseignements au Royaume-Uni) à l'exception des Pays-Bas



# Table des matières

---

Analyse de l'existant

Synthèse des contributions

Éléments de benchmark

Analyses des caractéristiques du marché belge

**Préconisations**

## Nous préconisons le retrait de la composante Services de renseignements du service universel

- Nous préconisons de retirer la composante Services de renseignements du service universel car :
  - ces services sont actuellement fournis à un prix abordable sur une base commerciale par deux acteurs en concurrence
  - de nombreux services comparables (annuaire papier, annuaire électronique) sont également en concurrence avec les prestataires de services de renseignements et les contraignent à proposer un haut niveau de qualité (bien meilleur que les obligations qui leur sont imposées par la LCE) et des tarifs abordables
  - il existe un risque de distorsion de la concurrence à imposer des obligations différentes à un acteur particulier (sans intention de le rémunérer pour ces obligations)
    - l'expérience française démontre qu'il est très facile à un prestataire de lancer un service de renseignements téléphoniques labellisé « service universel » mais non connu du public et, en parallèle, de communiquer uniquement sur un service commercial qui est le seul connu du public et donc le seul utilisé :
      - France Télécom a ainsi lancé en 2006 son site commercial 118 712 en parallèle avec le nouveau site du service universel 118 711 et n'a communiqué que sur le 118 712. Seuls quelques initiés connaissaient le numéro 118 711, dont les tarifs étaient pourtant significativement inférieurs à ceux du 118 712
      - en 2009, la société Pages Jaunes a été retenue pour les composantes Annuaire universel et Services de renseignements du service universel et, pour cette composante, a lancé le 118 612. Elle ne communique cependant que sur son numéro commercial, le 118 008. Le 118 612 est donc pratiquement inconnu du grand public
- Ce retrait de la composante Services de renseignements du service universel ne mettrait pas la Belgique dans une situation singulière, puisque 10 des pays du benchmark n'imposent pas de composante Services de renseignements.
- Il est à noter que le retrait de la composante Services de renseignements du service universel n'a pas d'impact sur les obligations faites aux opérateurs de transmettre leurs données annuaires à l'ensemble des prestataires de services de renseignements (art. 46 LCE + AR 27 avril 2007)

**Annexe 2 au projet d'avis relatif à la levée des obligations de service universel concernant la fourniture du service universel de renseignements et la mise a disposition de l'annuaire universel**

Extrait de l'analyse de la composante « Annuaire universel » effectuée par Analysys Mason, assisté des cabinets d'avocats Hogan Lovells et deprevenet

Omar Bouhali, Stéphane Piot, Hugues-Antoine Lacour,  
Winston Maxwell, Pauline Le Bousse, Sébastien Depré, Philippe Vernet

# Table des matières

---

## Analyse de l'existant

Synthèse des contributions

Éléments de benchmark

Analyses des caractéristiques du marché belge

Préconisations

## Le prestataire actuel (Belgacom) respecte les obligations prévues

Nature de l'obligation	Détail de l'obligation	Respect opérationnel par Belgacom
Fourniture d'un annuaire papier et d'un annuaire électronique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annuaire papier: selon le système « opt-in » et distribution au moins tous les deux ans</li> <li>• Annuaire électronique: via un site Internet fonctionnel, non payant, neutre, régulièrement modernisé et accessible aux personnes handicapées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obligation respectée</li> </ul>
Tarif « abordable »	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratuité pour les abonnés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annuaire papier distribué gratuitement et financé par la publicité</li> <li>• Annuaire électronique accessible gratuitement et financé par la publicité</li> </ul>
Conditions techniques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas de conditions techniques imposées par la loi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>

# Table des matières

---

Analyse de l'existant

**Synthèse des contributions**

Éléments de benchmark

Analyses des caractéristiques du marché belge

Préconisations

## Une majorité d'opérateurs s'oppose au maintien de la composante Annuaire universel (électronique et imprimé) dans le cadre du service universel

Opérateur/ association	Nécessité de maintenir la composante Annuaire universel (version imprimée) du service universel ?	Nécessité de maintenir la composante Annuaire universel (version électronique) du service universel ?
Association de consommateurs	Sans opinion	Sans opinion
Opérateur 1	Non : d'autres sources d'informations ont remplacé l'annuaire papier, des objections écologiques à la publication d'annuaire papiers ont augmenté ces dernières années, et le soutien politique à l'annuaire papier reste très faible	Oui et non : l'opérateur ne réfute pas totalement l'idée qu'une version électronique soit intégrée au service universel, mais souhaite obtenir des garanties sur les notions de « clarté » et d'« autres exigences »
Opérateur 2	Non : une version imprimée des pages blanches n'est pas nécessaire. Une version imprimée des pages jaunes pourrait être maintenue jusqu'à ce qu'elle soit complètement remplacée par la version électronique	Non : une version électronique des annuaires est nécessaire mais il n'y a pas besoin de maintenir une obligation de service universel puisqu'il existe plusieurs offres commerciales
Opérateur 3	Non : des offres commerciales existent déjà	Non : des offres commerciales existent déjà
Opérateur 4	Non : des offres commerciales existent déjà	Non : des offres commerciales existent déjà
Opérateur 5	Non : il existe suffisamment d'outils sur Internet ou par téléphone pour trouver des informations	Non : il existe suffisamment d'outils sur Internet ou par téléphone pour trouver les informations
Opérateur 6	Non : des offres commerciales existent déjà	Non : des offres commerciales existent déjà
Opérateur 7	Oui : tant que tous les consommateurs n'ont pas accès à une connexion Internet, une version papier des annuaires devrait continuer à être distribuée	Non
Opérateur 8	Non	Oui

## Aucun opérateur ne se dit prêt à assurer la prestation de ce service dans le cadre du service universel

Opérateur/association	Prêt à assurer la composante Annuaire universel du service universel ?
Opérateur 1	Non : L'opérateur n'a pas l'intention de se porter candidat pour fournir un annuaire imprimé dans le cadre du service universel. Concernant l'annuaire électronique, l'opérateur a l'intention de poursuivre un régime commercial et souligne ne pas avoir d'intérêt à se porter candidat à un appel d'offre
Opérateur 2	Non : inutile, puisqu'il existe déjà des acteurs sur le marché
Opérateur 3	Non
Opérateur 4	Sans opinion – L'opérateur suggère toutefois de supprimer l'obligation
Opérateur 5	Non
Opérateur 6	Sans opinion
Opérateur 7	Non
Opérateur 8	Non

# Table des matières

---

Analyse de l'existant

Synthèse des contributions

**Éléments de benchmark**

Analyses des caractéristiques du marché belge

Préconisations

## Six des 16 pays ayant répondu au questionnaire de l'IBPT n'imposent pas de composante Annuaire universel (ni papier, ni électronique)

Composante Annuaire universel	Nombre de pays (détail)	Pourcentage de la population du benchmark
Pas de composante Annuaire universel	6 pays, soit 38% des pays du benchmark (Allemagne, Estonie, Finlande, Hongrie, Royaume-Uni et Suisse)	49%
Annuaire imprimé seulement	2 pays, soit 13% des pays du benchmark (Malte et Portugal)	3%
Annuaire électronique seulement	3 pays, soit 19% des pays du benchmark (Danemark, Lituanie et Roumanie)	9%
Annuaire imprimé et annuaire électronique	5 pays, soit 31% des pays du benchmark (Belgique, Croatie, France, Pays-Bas, Pologne)	39%

Source : Réponses au questionnaire portant sur le service universel adressé par l'IBPT en juin 2011 aux 35 régulateurs du BEREC. Les régulateurs de 16 pays (Allemagne, Belgique, Croatie, Danemark, Estonie, Finlande, France, Hongrie, Lituanie, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Suisse), qui représentent 68% de la population de l'UE 27 + Suisse fin 2011, ont répondu à ce questionnaire

## Seuls 3 des 10 pays du benchmark imposant la composante Annuaire universel ont utilisé une procédure de désignation ouverte

Procédure de désignation pour la composante Annuaire universel (papier ou électronique)	Nombre de pays (détail)	Pourcentage de la population du benchmark
Procédure ouverte	3 pays, soit 19% des pays du benchmark (Danemark, France et Croatie)	22%
Une procédure de désignation respectant le cadre réglementaire est en cours de préparation	1 pays, soit 6% des pays du benchmark (Portugal)	3%
Procédure ouverte infructueuse	1 pays, soit 6% des pays du benchmark (Malte)	<1%
Désignation temporaire en attente d'une procédure ouverte	2 pays, soit 13% des pays du benchmark (Belgique et Pologne,)	14%
Désignation automatique	3 pays, soit 19% des pays du benchmark (Lituanie, Pays-Bas et Roumanie)	12%

# Table des matières

---

Analyse de l'existant

Synthèse des contributions

Éléments de benchmark

**Analyses des caractéristiques du marché belge**

Préconisations

## L'annuaire papier est un quasi-monopole de fait, mais seules 27% des personnes interrogées souhaitent son maintien

- Les entretiens menés auprès des acteurs du secteur\* ont confirmé que Truvo est, dans les faits, le seul éditeur d'annuaires universels au format papier en Belgique
  - Belgacom a quant à lui sous-traité la fabrication de ses annuaires à la fin des années 90
  - il existe quelques éditeurs d'annuaires locaux, mais leur couverture et leur diffusion sont extrêmement limitées
  - une tentative de Belgacom de lancer un annuaire papier concurrent a échoué
- L'annuaire papier est cependant soumis à la concurrence de nombreux services comparables (annuaire électronique, services de renseignements, réseaux sociaux ...)
- L'enquête menée par l'Université Catholique de Louvain sur la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs pour l'IBPT montre que :
  - 27% des personnes interrogées sont favorables au maintien d'un annuaire papier gratuit
  - 27% des personnes interrogées sont favorables à sa disparition, une version électronique étant suffisante
  - 42% des personnes interrogées se contenteraient d'un annuaire papier sur demande

## Depuis 2007, l'usage de l'annuaire papier décline mais plus de 25% de l'échantillon continue à utiliser régulièrement un annuaire papier

- D'après les études menées par Truvo, la proportion de la population consultant un annuaire papier de manière régulière est passé de [30-40%] en 2007 à [20-30%] en 2012
  - parmi ces « utilisateurs réguliers », [50-66%] consultent un annuaire papier de façon régulière pour des recherche sur des résidentiels ([20-25%] des usagers en 2007 et [15-20%] en 2012)
  - le reste des usagers réguliers effectue principalement des recherches sur des professionnels
- Truvo s'attend à ce que la proportion d'usagers\* consultant un annuaire papier continue à décroître car :
  - presque la moitié des usagers réguliers\*\* actuels est âgée de plus de 55 ans et cette population va décroître avec le temps
  - il y a peu de nouveaux utilisateurs réguliers\*\* de moins de 35 ans (génération « numérique »)
- Cependant, Truvo considère qu'il existe encore un modèle économique rentable pour plusieurs années pour les annuaires papier\*\*\*

(\*) Population âgée de 15 ans et plus

(\*\*) « Régulière » signifie au moins une fois par mois

(\*\*\*) Porte principalement sur les Pages d'or et pas tellement sur les Pages blanches

Source : Truvo

## L'annuaire électronique constitue un marché fortement compétitif

---

- Il y a 4 acteurs concurrentiels dans le secteur :
  - Belgacom avec son service *1207.be/1307.be*
  - EDA avec son service *de1212.be/le1313.be*
  - Infobel (Kapitol) avec son service *infobel.com*
  - Truvo avec ses services *pagesdor.be/goudengids.be* pour les recherches de professionnels et *pagesblanches.be/wittegids.be* pour les recherches de résidentiels
  
- De plus, les réseaux sociaux constituent une autre source de concurrence\* :
  - 46.5% de la population belge utilise Facebook, ce qui place la Belgique dans le top 40 des pays utilisant Facebook
  - les réseaux sociaux offrent de plus en plus de possibilités pour contacter et localiser d'autres individus

# Table des matières

---

Analyse de l'existant

Synthèse des contributions

Éléments de benchmark

Analyses des caractéristiques du marché belge

**Préconisations**

## Nous préconisons le retrait de l'ensemble de la composante Annuaire universel du service universel (1/2)

---

- Nous préconisons de retirer les annuaires papier du service universel pour tenir compte :
  - de la baisse de l'usage de ces annuaires papier
  - de l'existence de nombreux services comparables (annuaire électronique, services de renseignements, réseaux sociaux ...)
  - des plaintes écologiques exprimées concernant le gâchis de papier lorsque l'annuaire papier n'est pas utilisé
  - de la volonté affichée par Truvo de continuer à assurer ce service sur une base commerciale avec une flexibilité lui permettant de répondre à la demande du marché, de manière rentable (ce qui est de facto déjà le cas aujourd'hui)
- Nous préconisons également de retirer les annuaires électroniques du service universel car :
  - ils sont actuellement fournis à un prix abordable (gratuitement) sur une base commerciale par plusieurs acteurs en concurrence
  - il existe un risque de distorsion de la concurrence à imposer des obligations différentes à un acteur particulier
- Ce retrait de l'ensemble de la composante Annuaire universel du service universel ne mettrait pas la Belgique dans une situation singulière, puisque 7 des pays du benchmark n'imposent pas de composante Annuaire universel.

## Nous préconisons le retrait de l'ensemble de la composante Annuaire universel du service universel (2/2)

---

- Il est à noter que le retrait de la composante Annuaire universel du service universel n'a pas d'impact sur les obligations faites aux opérateurs de transmettre leurs données annuaires à l'ensemble des prestataires d'annuaire (art. 45 LCE + AR 27 avril 2007)
  - Au cours de nos analyses, nous avons envisagé de préconiser, en parallèle au retrait de la composante Annuaire universel du service universel et sur la base de l'art. 45 ou de l'art. 46 de la LCE, une base de données d'annuaire universel gérée par un prestataire unique pour le compte de l'ensemble des éditeurs d'annuaires et de services de renseignements
  - Nous avons cependant conclu de ne pas retenir une telle préconisation car :
    - Certains opérateurs fournissent déjà cette prestation à Truvo et à des prestataires de télémarketing sur une base commerciale
    - D'autres nous ont indiqué préférer intégrer et enrichir leur base seuls car ils considèrent que cet enrichissement est un différentiateur compétitif
    - Les problèmes de qualité des données annuaires fournies par les "petits opérateurs" peuvent être résolus par un suivi par l'IBPT des obligations découlant du cadre réglementaire actuel

**Annexe 3 au projet d'avis relatif à la levée des obligations de service universel concernant la fourniture du service universel de renseignements et la mise a disposition de l'annuaire universel**

Analyse d'impact du projet d'Avis de l'IBPT sur les composantes service universel de renseignements et annuaire universel

Omar Bouhali, Stéphane Piot, Hugues-Antoine Lacour,  
Winston Maxwell, Pauline Le Bousse, Sébastien Depré, Philippe Vernet

## Nous avons comparé 8 options concernant la levée des obligations de service universel du service universel de renseignements et de l'annuaire universel

Option	Obligations du service universel de renseignements	Obligations de l'annuaire universel imprimé	Obligations de l'annuaire universel électronique
Option (i)	Maintien	Maintien	Maintien
Option (ii)	Maintien	Suppression avec surveillance du marché	Maintien
Option (iii)	Maintien	Maintien	Suppression avec surveillance du marché
Option (iv)	Suppression avec surveillance du marché	Maintien	Maintien
Option (v)	Maintien	Suppression avec surveillance du marché	Suppression avec surveillance du marché
Option (vi)	Suppression avec surveillance du marché	Maintien	Suppression avec surveillance du marché
Option (vii)	Suppression avec surveillance du marché	Suppression avec surveillance du marché	Maintien
Option (viii)	Suppression avec surveillance du marché	Suppression avec surveillance du marché	Suppression avec surveillance du marché

## Il nous semble préférable de supprimer les obligations de service universel portant sur le service universel de renseignements

---

- Comme évoqué dans l'analyse des caractéristiques du marché belge figurant dans l'annexe 1 de la consultation à laquelle est annexé le présent document :
  - la principale motivation qui incite le prestataire actuel du service universel de renseignements à investir pour conserver la qualité de ce service est la concurrence de services comparables, tels que l'annuaire imprimé, les services d'annuaire électronique et les réseaux sociaux
  - dans ce cadre, le maintien d'obligations de service universel n'apporte rien aux utilisateurs mais risque de défavoriser le prestataire actuel par rapport à ses concurrents
- Pour ces raisons, nous estimons préférable de supprimer les obligations de service universel portant sur le service universel de renseignements, ce qui implique que :
  - l'option (iv) est préférable à l'option (i)
  - l'option (vi) est préférable à l'option (iii)
  - l'option (vii) est préférable à l'option (ii)
  - l'option (viii) est préférable à l'option (v)

## Il nous semble préférable de supprimer les obligations de service universel portant sur l'annuaire universel imprimé

---

- Comme évoqué dans l'analyse des caractéristiques du marché belge figurant dans l'annexe 2 de la consultation à laquelle est annexé le présent document :
  - l'usage de l'annuaire universel imprimé est progressivement remplacé par des services comparables (annuaires électroniques, services de renseignements et réseaux sociaux)
  - il paraîtrait inapproprié, dans ce contexte, de faire financer par le secteur une publication d'annuaires imprimés non rentable
  - la levée des obligations de service universel sur l'annuaire imprimé est donc une façon de donner à son éditeur la flexibilité lui permettant de répondre à la demande du marché de manière rentable
- Pour ces raisons, nous estimons préférable de supprimer les obligations de service universel portant sur l'annuaire universel imprimé, ce qui implique que :
  - l'option (ii) est préférable à l'option (i)
  - l'option (v) est préférable à l'option (iii)
  - l'option (vii) est préférable à l'option (iv)
  - l'option (viii) est préférable à l'option (vi)

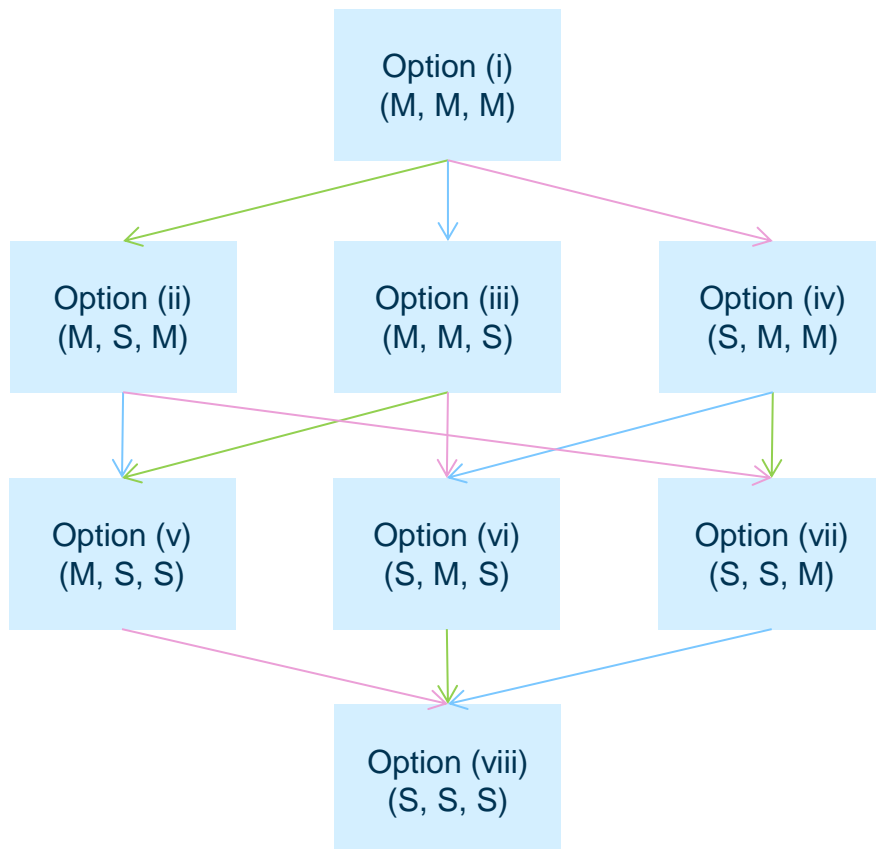
## Il nous semble préférable de supprimer les obligations de service universel portant sur l'annuaire universel électronique

---

- Comme évoqué dans l'analyse des caractéristiques du marché belge figurant dans l'annexe 2 de la consultation à laquelle est annexé le présent document :
  - les annuaires électroniques sont fournis actuellement gratuitement par plusieurs acteurs en concurrence effective, qui sont par ailleurs notamment concurrencés par les réseaux sociaux
  - le marché offre donc spontanément les services d'annuaire électronique dont les utilisateurs ont besoin et il n'y a pas de besoin d'imposer d'obligation de service universel pour cela
  - par contre, de telles obligations pourraient avoir pour effet de défavoriser les éditeurs d'annuaires électroniques par rapport aux éditeurs de réseaux sociaux, qui ont très peu de contraintes réglementaires et se développent très rapidement
- Pour ces raisons, nous estimons préférable de supprimer les obligations de service universel portant sur l'annuaire universel électronique, ce qui implique que :
  - l'option (iii) est préférable à l'option (i)
  - l'option (v) est préférable à l'option (ii)
  - l'option (vi) est préférable à l'option (iv)
  - l'option (viii) est préférable à l'option (vii)

## Il nous semble préférable de lever les obligations de service universel des composantes service universel de renseignements et annuaire universel

- La figure ci-dessous synthétise les préférences obtenues entre les 8 options envisagées et montre que l'option (viii) est préférable aux 7 autres options envisagées.



Le contenu de chacune des options est rappelé sous la forme d'un triple (X1, X2, X3) où :

- X1 porte sur les obligations du service universel de renseignements
- X2 porte sur les obligations de l'annuaire universel imprimé
- X3 porte sur les obligations de l'annuaire universel électronique
- Pour chacune de ces trois variables :
  - "M" signifie "Maintien"
  - "S" signifie "Suppression avec surveillance du marché"

- Préférence liée à la suppression du service universel de renseignements
- Préférence liée à la suppression de l'annuaire universel imprimé
- Préférence liée à la suppression de l'annuaire universel électronique