

Collège d'autorisation et de contrôle

Avis n° 10/99

Objet : Examen de la réalisation des obligations de STA pour l'exercice 1998

En exécution de l'article 21 § 1^{er} 8° du décret du 24 juillet 1997 relatif au Conseil supérieur de l'audiovisuel et aux services privés de radiodiffusion sonore de la Communauté française, le CSA rend un avis sur la réalisation des obligations réglementaires et conventionnelles de STA au cours de l'exercice 1998.

Une remarque préalable s'impose. La chaîne de télé-achat (STA) a démarré ses activités le 9 mai 1998. La société anonyme STA - Société de télé-achat, autorisée le 24 juillet 1997 à exploiter un service de télé-achat sur le câble en Communauté française, a été scindée le 4 septembre 1998 en deux sociétés : STA - Société de télécommunications avancées et LTA - Le télé-achat, Liberté, Tranquillité, Amitié. LTA poursuit l'activité de télé-achat de la première société.

L'autorisation étant incessible, le Collège d'autorisation et de contrôle ne doit vérifier que la correcte exécution de la convention engageant la société STA.

Cependant, les données fournies par l'opérateur ne permettent pas de distinguer les activités antérieures et postérieures à la scission. Les remarques formulées par le Collège d'autorisation et de contrôle portent donc sur l'ensemble de l'activité de télé-achat ; de ce fait les remarques qui concernent l'activité exercée par LTA sont reprises à titre purement informatif.

Le Collège d'autorisation et de contrôle est contraint de constater que l'activité de télé-achat a été développée durant 4 mois en 1998 sans autorisation, en contravention de l'article 2 de l'arrêté du 25 novembre 1996.

L'examen du rapport de l'opérateur et l'avis du Conseil supérieur de l'audiovisuel se fondent sur le rapport de vérification comptable en distinguant les dispositions qui figurent dans l'arrêté du 25 novembre 1996 relatif à la mise en œuvre d'autres services sur le câble tel que modifié par l'arrêté du 4 décembre 1998 et dans la convention du 24 juillet 1997.

3.1 Examen des obligations figurant dans la convention

3.1.1. Mise en valeur du patrimoine culturel de la Communauté française, participation à la production et à la création audiovisuelle francophone belge, favoriser le développement de l'activité audiovisuelle et économique en Région wallonne ou en Région bilingue de Bruxelles-Capitale.

Les obligations générales contenues dans l'article 1^{er} de la convention entre la Communauté française de Belgique et la société anonyme « Société de Télé-achat » pour l'exploitation d'un service de télé-achat sur le câble en Communauté française du 24 juillet 1997 sont énoncées de la manière suivante :

«Ces conditions visent essentiellement la promotion de la production culturelle de la Communauté française.

Ainsi, en mettant en œuvre la présente convention, STA veillera à favoriser la production et la création audiovisuelle francophone belge.

STA veillera à mettre en œuvre, chaque fois que possible, dans ses programmes, le patrimoine culturel de la Communauté française de Belgique et à y refléter les différents aspects de la vie régionale. STA veillera par ailleurs

à assurer dans sa programmation la diffusion de productions réalisées en Communauté française, à produire ou à faire produire des programmes audiovisuels et à contribuer aux activités du Centre du cinéma et de l'audiovisuel. STA veillera aussi à favoriser le développement de l'activité audiovisuelle et économique en Région wallonne ou en Région bilingue de Bruxelles-Capitale».

Sur 8 mois d'activités, l'opérateur déclare avoir consacré 129 heures 8 minutes à des émissions présentées comme mettant en valeur « chaque fois que possible » le « patrimoine culturel de la Communauté française ». Ce temps de diffusion est réparti de la manière suivante :

	Diffusion (nb)	Durée en minutes	Total (heures)
Contexte local et social :			
Offres d'emplois (résultat : 600 demandes)	9	0 : 04	0 : 36
Livres et presse :			
Tout Gertrude : éditions de la RBTF	135	0 : 04	9 : 00
Coffret histoire du cinéma en collaboration avec Ciné Télé Revue	81	0 : 13	17 : 33
Le Guide Canaille	9	0 : 04	0 : 36
Maxipress	9	0 : 04	0 : 36
Chiens et Chats : le magazine	29	0 : 13	6 : 17
Télépro Magazine	52	0 : 04	3 : 28
Tourisme :			
Le monde sauvage d'Aywaille	168	0 : 04	11 : 12
Spectacles :			
Les Francofolies de Spa	20	0 : 04	1 : 20
Adamo : spectacle	10	0 : 13	2 : 10
Connekticket	95	0 : 04	6 : 20
Sports :			
Emission Tout Foot : Standard de Liège et Sporting de Charleroi	18	0 : 13	3 : 54
Emission Tout Foot : Standard de Liège et Sporting de Charleroi	36	0 : 04	2 : 54
Entreprises			
Lanaform	48	0 : 26	20 : 48
Lanaform	24	0 : 13	5 : 12
Lanaform	45	0 : 04	3 : 00
T-Palm	42	0 : 26	18 : 12
Fauteuils Helvé Art	72	0 : 04	4 : 48
Laeser Aesthetic	33	0 : 13	7 : 09
Sothys	21	0 : 13	4 : 33
TOTAL			129 h 08'

Certaines de ces émissions ou séquences sont présentées pour répondre aux obligations de l'article 4 de la convention relative aux heures et contenus des programmes.

Le Collège d'autorisation et de contrôle constate que l'opérateur satisfait à l'obligation de mettre, chaque fois que possible, en valeur le patrimoine culturel de la Communauté française et qu'il contribue au développement économique en Région wallonne et en Région de Bruxelles-Capitale.

3.1.2. Prestations extérieures, commandes de programmes et productions propres

Le paragraphe 5 de l'article 2 de la convention précitée prévoit : « Le budget des prestations extérieures, des commandes de programmes et des productions propres, y compris des coûts d'amortissement réalisés à ce titre, est estimé par les parties, pour l'année 1998, à 40 millions FB ».

L'opérateur déclare avoir dépensé 47.509.777 BEF répartis de la manière suivante :

Productions propres

Personnel	21.201.692 BEF
Frais de production	3.199.002 BEF
Infrastructures	6.169.651 BEF
Pigistes production	2.039.000 BEF
TOTAL	32.609.345 BEF

Prestations extérieures

Productions de Williams Worldwide Television	2.847.467 BEF
Productions de K-Tel	150.000 BEF
Productions de Canal Club	135.000 BEF
Productions de HSS	7.000.000 BEF
Snopp	712.190 BEF
TOTAL	10.844.657 BEF

Commandes de programme

Imagique	3.985.775 BEF
Histoires de Noël de Pierre Bellemare chez Janic Productions	70.000 BEF
TOTAL	4.055.775 BEF

Le rapport précise que lorsque la chaîne contracte avec des opérateurs « étrangers », elle impose à ceux-ci une obligation de dépenser une somme minimum auprès d'entreprises audiovisuelles situées en Communauté française de Belgique (conventions avec Janic Production, Made, Wave, Woord). Certaines clauses liant l'« opérateur étranger », sont présentées dans le rapport. Ces clauses précisent que le co-contractant « étranger » doit dépenser une somme par an (exemple : « conformément à la convention conclue entre STA et la Communauté française de Belgique, l'opérateur s'engage à consacrer une somme de 7 millions BEF par an en prestations extérieures, commandes de programmes et productions propres »).

Par ailleurs, l'opérateur qui est ainsi lié à la chaîne de télé-achat a l'obligation de transmettre un rapport écrit sur la manière dont il remplit son obligation.

Le Collège d'autorisation et de contrôle a pu bénéficier de différentes attestations écrites et souhaite à l'avenir contrôler les « déclarations » desdits opérateurs.

Sur base du rapport de vérification comptable, le Collège d'autorisation et de contrôle estime que l'obligation conventionnelle est rencontrée.

3.1.3. Contribution au Centre de cinéma et de l'audiovisuel

En exécution de l'article 3 de la convention, la chaîne s'est engagée à verser annuellement, au 1^{er} janvier et pour la première fois, au 1^{er} janvier 1999, au Centre du cinéma et de l'audiovisuel, une somme fixée à 1 % de son chiffre d'affaires brut de l'année précédente.

Pour l'année 1998, la chaîne - n'ayant pas encore établi de bilan en mars - a versé le 29 mars 1999 une provision de 400.000 BEF sur le compte du Centre du cinéma et de l'audiovisuel.

Dans la mesure où le bilan définitif et audité - adopté lors de l'assemblée générale du 14 juin 1999 - présente un chiffre d'affaires brut de 54.263.220 BEF, la contribution au Centre du cinéma et de l'audiovisuel se chiffre à 542.632 BEF.

Le 22 juin 1999 l'opérateur a versé au compte du Centre une somme de 142.632 BEF représentant la différence entre le montant dû et la provision déjà versée.

Sur base du rapport de vérification comptable, le Collège d'autorisation et de contrôle constate que l'opérateur respecte son obligation conventionnelle.

3.1.4. Heures et contenus de programmes

En exécution de l'article 4 de la convention, la chaîne s'est engagée « à diffuser ou à rediffuser en 1998 un minimum de 12 heures de programmes par jour ».

« A l'issue de la première année d'autorisation, les parties fixeront le nombre d'heures correspondant aux nouveaux programmes présentés en première diffusion et détailleront le nombre d'heures correspondant aux activités du personnel de STA, la production sous traitée par STA (prestations extérieures, commandes de programmes), au stockage, à la livraison, à la prise de commandes, ... Les parties détermineront aussi la manière dont ces paramètres devront évoluer.

STA s'engage par ailleurs à consacrer une heure par semaine à la diffusion de programmes destinés à la promotion de produits et services de la Région wallonne ou de la Région bilingue de Bruxelles-Capitale et à assurer la promotion touristique de ces deux régions.

STA s'engage par ailleurs à consacrer une heure par semaine à la diffusion de programmes destinés à la promotion du livre et du disque, principalement d'auteurs et d'éditeurs de la Communauté française ».

L'opérateur déclare dans son rapport avoir dépassé « l'objectif des 12 heures de programmes par jour » fixé par la Communauté française dans la mesure où la chaîne diffuse 24 heures sur 24 depuis son lancement.

La chaîne diffuse deux heures quotidiennes d'émission en direct, outre les spots en direct d'une durée respective de 4 minutes, 13 minutes et 26 minutes.

La chaîne a fait part des difficultés qu'elle rencontre à respecter l'obligation de consacrer une heure par semaine à la diffusion de programmes destinés à la promotion de produits, services et à la promotion touristique de la Région wallonne ou de la Région bilingue de Bruxelles-Capitale ainsi qu'à consacrer une heure par semaine à la diffusion de programmes destinés à la promotion du livre et du disque, principalement d'auteurs et d'éditeurs de la Communauté française.

En phase de démarrage, le souci permanent et immédiat de la chaîne a été de garantir son développement et sa pérennité.

L'opérateur souligne le fait que les administrateurs, les employés de la chaîne ainsi que la régie InterMag développent de nombreux contacts pour assurer à terme le respect des dispositions conventionnelles.

Dans son rapport, la chaîne a néanmoins transmis la liste des émissions qui ont été diffusées en vue d'assurer la promotion de produits et services de la Région wallonne et de la Région de Bruxelles-Capitale, sans en préciser leur durée hebdomadaire : Tout Foot, Adamo, Alegria, Tout Gertrude, Le Monde sauvage d'Aywaille, Beloeil, Mozart à la Basilique de Koekelberg.

Les émissions suivantes sont comptabilisées par la chaîne comme répondant à l'obligation de la promotion du livre et du disque, sans en préciser leur durée hebdomadaire : Tout Gertrude, Adamo, Encyclopedia universalis, Ciné-Télé-Revue, Télépro, Billeterie en collaboration avec Conneckticket, Les Francofolies de Spa.

L'opérateur souhaite préciser qu'au cours des 32 semaines couvertes par le rapport, il a diffusé en moyenne 4 heures et 2 minutes de séquences hebdomadaires. Il déclare qu'il est dans l'impossibilité de dégager le personnel administratif nécessaire pour effectuer le calcul de la répartition horaire des contenus de sa programmation.

Enfin, dans son rapport, l'opérateur précise les activités du personnel en matière de production propre (12 personnes à temps plein et 7 personnes à mi-temps), en matière de prises de commandes et suivi financier (Watel et Précision : 23 personnes), ainsi qu'en matière de gestion du stock et livraison (SA Denis Bodden : 5 personnes), sans détailler le nombre d'heures correspondant aux différentes activités du personnel.

Sur base des informations transmises, le Collège d'autorisation et de contrôle constate que l'opérateur a rencontré son obligation en matière de temps de diffusion mais ne respecte pas ses autres engagements qui portent sur la diffusion d'une heure par semaine de programmes destinés à la promotion de produits et services de la Région wallonne ou de la Région bilingue de Bruxelles-Capitale et à assurer la promotion touristique de ces deux régions et à consacrer une heure par semaine à la promotion du livre et du disque, principalement d'auteurs et d'éditeurs de la Communauté française.

3.1.5. Emploi

La chaîne s'est engagée sur base de l'article 5 de ladite convention « à ce que l'ensemble de l'activité visée par la présente convention génère, directement ou indirectement, par ses activités de sous-traitance en matière audiovisuelle, de stockage, de transport, de prise de commandes, annuellement et pour la durée de la convention, un minimum de 40 emplois, temps plein ou équivalent temps plein, quelle que soit la forme juridique de l'occupation.

A l'issue de la première année d'autorisation, sur base du rapport visé à l'article 9, les parties évalueront le respect de la présente obligation et le nombre d'emplois créés ».

L'opérateur précise qu'en fonction de son activité se situant à la fois dans l'audiovisuel et dans le secteur de la vente à distance, celui-ci a dû former des personnes à des emplois d'un type nouveau.

La chaîne déclare également avoir permis à la société Watel de démarrer une activité dans le domaine de la prise de commande et du suivi financier de celle-ci.

L'opérateur déclare avoir créé 54 emplois directs ou indirects répartis de la manière suivante :

Société	Nombre d'emplois
LTA – STA	19 employés + 3 indépendants
Watel (call center)	11
Précision (call center)	11
Bodden (stockage et routage)	5
Janic Productions	1
Imagique (RTBF)	1
Broadcast	1

Studio Polo	1
Laurenty	1
TOTAL	54

Sur base du rapport de vérification comptable, le Collège d'autorisation et de contrôle constate que l'opérateur respecte son obligation conventionnelle.

3.1.6. Couverture

L'article 10 de la convention précise : « *La présente convention est conclue sous condition suspensive de la conclusion par STA d'accords avec les télédistributeurs lui assurant une distribution en Région wallonne et en Région bilingue de Bruxelles-Capitale auprès de 500 000 foyers en 1997, 1 million de foyers en 1998 et 1, 5 millions à partir de 1999* ».

L'opérateur déclare que le service est diffusé par les câblodistributeurs suivants : ALE, Brutélé Wallonie, Brutélé Bruxelles, Coditel, IGEHO, INATEL, INTERMOSANE, SEDITEL, SIMOGEL. L'opérateur rappelle sa volonté de couvrir l'ensemble de la Communauté française de Belgique et dès lors, d'arriver à un accord avec Télé-Lux dans le Luxembourg et TVD à Bruxelles.

Sur base des informations transmises par l'opérateur, le Collège d'autorisation et de contrôle constate que la chaîne bénéficie en 1998 de 1.173.292 foyers abonnés à la câblodistribution en Région wallonne et en Région bilingue de Bruxelles-Capitale.

3.2 **Examen de l'article 9 de l'arrêté du 25 novembre 1996**

L'article 9 de l'arrêté du 25 novembre 1996, modifié le 4 décembre 1998 précise que : « *Chaque année, au plus tard le 30 juin, la société ou l'organisme autorisé présente au gouvernement un rapport d'activités portant notamment sur le chiffre d'affaires réalisé, le type de produits et services offerts, les plaintes éventuellement enregistrées et la manière dont il y a été répondu. Le rapport d'activités comporte la liste actualisée des services et leur contenu visés à l'article 3, alinéa 1^{er}, 5^o.*

La société ou l'organisme autorisé informe sans délai le gouvernement de toute modification apportée aux données mentionnées à l'article 3 ».

Sur base du bilan définitif, transmis au Conseil supérieur de l'audiovisuel le 23 juin 1999, le chiffre d'affaires réalisé est de 54.263.220 BEF.

Les différents « types de produits » offerts à la vente par l'opérateur correspondent aux caractéristiques d'un service de télé-achat :

- commande de produits par téléphone, réception des commandes dans un centre d'appel ;
- conditionnement de produits pour l'expédition ;
- expédition par voie postale ;
- information et service à la clientèle (exemple : manipulation du produit, explication pour la commande et le renvoi du produit, délai de livraison).

L'opérateur tient à préciser que toutes les plaintes adressées au service clientèle sont traitées en temps réel.

Dans le cadre du rapport d'activités 1998 soumis au contrôle du Collège d'autorisation et de contrôle, l'opérateur n'a pas transmis la liste actualisée des services et de leur contenu visés à l'article 3, alinéa 1^{er}, 5^o de l'arrêté du 25 novembre 1996.

L'opérateur n'a pas informé dans les délais requis par le dernier paragraphe de l'article 9 de l'arrêté du 25 novembre 1996 le gouvernement des modifications apportées aux statuts de la société autorisée.

Le Collège d'autorisation et de contrôle constate que l'opérateur n'a pas transmis l'ensemble des informations nécessaires à l'appréciation du respect de l'obligation contenue à l'article 9 de l'arrêté du 25 novembre 1996, modifié le 4 décembre 1998.

Fait à Bruxelles, le 1^{er} septembre 1999.