

Collège d'autorisation et de contrôle
Avis n° 11/99

Objet: Demande d'autorisation de la société LTA de mettre en œuvre un service de télé-achat

Introduction et prise en considération

Le 24 juillet 1997, la Communauté française de Belgique et la SA Société de Téléachat signait une convention pour l'exploitation d'un service de télé-achat sur le câble.

L'assemblée générale extraordinaire de la société décide, en sa séance du 4 septembre 1998, d'apporter l'ensemble de ses actifs et passifs à deux nouvelles sociétés constituées le même jour : STA - Société de télécommunications avancées et LTA - Le Télé-achat, Liberté-Tranquilité-Amitié. La nouvelle société LTA reprend l'ensemble des activités radio et télévisuelles de la société dissoute et mise en liquidation.

Du 4 septembre 1998 au 10 mai 1999, LTA a mis en œuvre un service de télé-achat sans autorisation, en contravention avec l'article 2 de l'arrêté du 25 novembre 1996 relatif à la mise en œuvre d'autres services sur le câble modifié le 4 décembre 1998.

Par lettre du 2 avril 1999, la SA LTA adresse à la Ministre-Présidente du Gouvernement de la Communauté française une demande d'autorisation relative à la mise en œuvre d'un service de télé-achat.

En exécution de l'article 2 alinéa 4 de l'arrêté du 25 novembre 1996, un arrêté du gouvernement du 10 mai 1999 octroie à la société une autorisation provisoire de mise en œuvre d'un service de télé-achat.

LTA introduit le 14 juin 1999 une demande d'autorisation auprès du Secrétaire général du Ministère de la Communauté française. Dans celle-ci, LTA sollicite l'octroi de capacité de transmission par voie hertzienne et par satellite en application de l'article 37 bis du décret du 17 juillet 1987 sur l'audiovisuel.

Le 1^{er} juillet 1999, le Secrétaire général du Ministère de la Communauté française adresse à LTA une demande d'informations complémentaires.

En exécution de l'article 21 § 1^{er} 3^o du décret du 24 juillet 1997 relatif au Conseil supérieur de l'audiovisuel et aux services privés de radiodiffusion sonore de la Communauté française et de l'article 4 alinéa 1^{er} de l'arrêté du 25 novembre 1996 relatif à la mise en œuvre d'autres services sur le câble, le Secrétaire général du Ministère de la Communauté française transmet au Conseil supérieur de l'audiovisuel, le 12 juillet 1999, la demande de LTA.

Le Collège d'autorisation et de contrôle dispose de deux mois pour rendre son avis, en exécution de l'article 21, § 3 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 17 août 1999, LTA transmet au Conseil supérieur de l'audiovisuel une demande d'autorisation complémentaire relative à la mise en œuvre d'un service de télétexte se rapportant au service de

télé-achat. La demande officielle est envoyée au Secrétaire général du Ministère de la Communauté française le 31 août 1999.

Avis du Conseil supérieur de l'audiovisuel

L'avis du Collège d'autorisation et de contrôle porte sur la demande d'autorisation mais également, dans la mesure où une autorisation provisoire a été accordée, sur la manière dont les services ont été mis en œuvre suite à cette autorisation, conformément au § 5 de l'article 4 de l'arrêté du 25 novembre 1996 relatif à la mise en œuvre d'autres services sur le câble modifié le 4 décembre 1998.

L'avis du Collège d'autorisation et de contrôle se fonde sur les informations transmises par l'opérateur en exécution de l'article 3 de l'arrêté du 25 novembre 1996 précité fixant les données minimales qui doivent figurer dans une demande d'autorisation et les dispositions légales et réglementaires applicables. Ces données sont reprises point par point en annexe de l'avis.

Toutefois, le Collège d'autorisation et de contrôle a été contraint de constater que l'activité de télé-achat a été menée du 4 septembre 1998 au 10 mai 1999 sans autorisation. Le présent avis ne préjuge dès lors pas de l'appréciation de la situation irrégulière ainsi constatée.

Le Collège d'autorisation et de contrôle recommande que la convention qui doit être conclue avec l'opérateur prenne cours à partir du 1^{er} janvier 1999 et tienne mieux compte des conditions particulières d'une chaîne de télé-achat, notamment en ce qui concerne les obligations relatives à la promotion culturelle et à la promotion d'activités en Région wallonne et en Région bilingue de Bruxelles-Capitale.

Le Collège d'autorisation et de contrôle estime que, d'une manière générale, l'opérateur respecte les dispositions de l'article 3 de l'arrêté du 25 novembre 1996.

D'après les informations transmises par l'opérateur, le Collège d'autorisation et de contrôle estime que le service relève de la catégorie des « *services constituant des offres faites directement au public en vue de la vente, de l'achat, de la location de produits ou en vue de la fourniture de services contre rémunération* » (article 5 § 2 c) de l'arrêté du 25 novembre 1996 relatif à la mise en œuvre d'autres services sur le câble, modifié le 4 décembre 1998).

Dans la mesure où la demande porte sur un service de radiodiffusion développant une activité de vente à distance, le Collège d'autorisation et de contrôle constate que les informations transmises par l'opérateur ne contiennent aucun élément relatif au respect de :

- la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques de commerce et sur l'information et la protection du consommateur ;
- l'article 8 de l'arrêté du 25 novembre 1996.

Le Collège d'autorisation et de contrôle attire l'attention du Gouvernement sur le fait que l'autorisation doit contenir des engagements précis sur les matières visées par ces dispositions.

L'insertion de publicité commerciale devrait être interdite comme le prévoit l'article 2 de l'arrêté du 10 mai 1999 de la Communauté française donnant une autorisation provisoire à LTA de mettre en œuvre un service de télé-achat. Par ailleurs, ce service est soumis aux règles générales réglementant les émissions publicitaires.

Il invite le Gouvernement à être attentif à la structure du groupe STA/LTA et à la répartition des responsabilités entre les sociétés qui le composent.

Depuis le 10 mai 1999, date de l'octroi de l'autorisation provisoire par le Gouvernement, l'opérateur déclare avoir assuré la diffusion d'un service de télé-achat en étant attentif à son ancrage en Communauté française par la volonté d'augmenter le volume d'heures d'émissions en direct et « *en faisant des efforts pour la mise en œuvre de la valorisation des biens et services de la Région wallonne et de la Région de Bruxelles-Capitale* ».

LTA a sollicité la possibilité de bénéficier de la capacité à transmettre son signal « *par voie hertzienne et par satellite* », ce que prévoit l'article 37 bis du décret du 17 juillet 1987 sur l'audiovisuel.

LTA a sollicité également l'autorisation de mise en œuvre d'un service de télétexte.

Ces deux demandes complémentaires seront examinées dans un avis ultérieur.

Le Collège d'autorisation et de contrôle émet un avis favorable à la demande d'autorisation, moyennant la prise en compte des remarques formulées ci-dessus.

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

Annexe

L'article 3 de l'arrêté du 25 novembre 1996 relatif à la mise en œuvre d'autres services sur le câble modifié le 4 décembre 1998 prévoit que toute demande d'autorisation s'accompagne de la communication, par le demandeur, d'informations, présentées synthétiquement ci-dessous. Par ailleurs, le demandeur a complété ces informations par les données adéquates relatives aux demandes complémentaires (diffusion d'un télétexte, transmission du signal à destination de pays étrangers, poursuite des engagements passés).

Dénomination de l'organisme

« Le Télé-achat, Liberté-Tranquillité-Amitié », en abrégé « LTA ».

Les statuts de la société

La société a adopté la forme de société anonyme. Ses statuts ont été publiés aux annexes du Moniteur belge du 1^{er} octobre 1998, N° 981001-64

Objet social de la société

Tant en Belgique qu'à l'étranger, pour compte propre ou pour compte de tiers ou en participation avec des tiers : l'accomplissement de toutes opérations quelconques se rapportant directement ou indirectement à l'étude, la mise en œuvre, la conception, l'élaboration, la réalisation, la production ou la reproduction, de programmes radio ou audiovisuels, de films cinématographiques, publicitaires, commerciaux ou culturels et notamment de programmes de téléachat, de bandes sonores et de tous autres supports mécaniques, électroniques ou analogiques, existants ou à créer dans le futur quel que soit le moyen de diffusion et de communication, et de toutes opérations quelconques se rapportant directement ou indirectement à ces activités, notamment l'achat, la vente, la location, la mise en location, l'exploitation industrielle et commerciale de quelque façon que ce soit, de tous produits et services ainsi que toutes données quelles qu'elles soient.

La réalisation de ces opérations peut inclure, le cas échéant, la prise de participation dans d'autres sociétés et la mise en place de tous services logistiques nécessaires quels qu'ils soient ainsi que tous moyens de diffusion et de communication quels qu'ils soient.

Le montant et la composition du capital de la société

Lors de l'assemblée générale des actionnaires tenue le 22 juillet 1999, le capital de la SA LTA a été augmenté à concurrence de 26 millions (par apport de créances de la SA STA) pour le porter de 27.114.000 BEF à 53.114.000 BEF, représentés par 14.931 actions.

La composition du capital se présente comme suit :

- STA :	7.309 actions
- Pierre Bellemare Roland Kluger :	6.642 actions
- Lucy Rozenbaum :	240 actions
- Daniel Spindler :	240 actions
- Société régionale d'investissements de Wallonie	500 actions

Adresse du siège social et du siège d'exploitation

Siège social : Route Nationale 5, 191 – 6041 Gosselies

Siège d'exploitation : rue Fernand Neuray 8 – 1050 Bruxelles

Nature et description fonctionnelle du service

L'opérateur définit la nature du service offert de la manière suivante : « *Un service de télé-achat 24 heures sur 24 (...), il s'agit de diffusion d'offres directes au public en vue de la fourniture, moyennant paiement de biens, ou de services, y compris des biens immeubles, ou de droits et d'obligation* ».

La société décrit comme suit différentes caractéristiques fonctionnelles du service : « *Lors de la diffusion des émissions, un numéro de téléphone est affiché à l'écran. Il s'agit du numéro du call center avec lequel nous travaillons habituellement (Watel installé également à Gosselies) ou du call center attaché à l'opérateur. Le téléspectateur est accueilli par un télé-opérateur qui lui donne si nécessaire un complément d'information et conclut éventuellement la vente. En vertu de la loi qui régit la vente à distance, le client choisit son mode de paiement : chèque, virement, contre remboursement, carte de crédit ou paiement différé.*

En ce qui concerne les heures pour lesquelles nous sommes opérateur, après coordination entre la commande et le paiement, les ordres de livraison sont envoyés chez le routeur « Bodden » qui organise la livraison.

Le service client est également installé dans le call center mais fonctionne sous notre supervision. Il organise éventuellement les retours, échanges et remboursements ».

Mode de financement

L'activité est financée par l'une des voies suivantes :

- la différence entre le prix d'achat et le prix de vente du produit ou service proposé ;
- un pourcentage sur le prix de vente du produit ou service proposé ;
- un montant fixe par produit ou service proposé.

L'opérateur précise par ailleurs que « *le mode de rémunération est généralement un pourcentage calculé sur les ventes nettes faites à l'écran. C'est-à-dire le montant des ventes hors T.V.A. et hors port diminué du montant des retours* ».

Recours éventuel à la publicité commerciale

La SA LTA ne sollicite pas d'autorisation relative à la diffusion de publicité commerciale.

Pour rappel, l'article 8, § 2, alinéa 2 de l'arrêté du 25 novembre 1996 relatif aux autres services sur le câble modifié le 4 décembre 1998 énonce que « *ces services (de télé-achat) ne peuvent contenir de la publicité commerciale, sauf autorisation du Gouvernement et sans préjudice des réglementations en vigueur* ».

Conditions relatives à la transmission technique du service

Le signal est émis à partir du studio de diffusion situé à Gosselies. *« Il est acheminé par Brutélé d'une part vers un point d'injection de la dorsale ACM et d'autre part vers Bruxelles. Actuellement, le signal est diffusé sur le câble en Communauté française :*

- *Le transport du signal est assuré par ACM, société avec laquelle nous avons un contrat de 5 ans.*
- *Distribution via les câblo-opérateurs avec lesquels nous avons signé individuellement un contrat de 5 ans ».*

L'opérateur précise que le service de télé-achat ne nécessite pas d'utilisation d'un décodeur.

Étendue des zones couvertes par la transmission

Les zones couvertes par le service correspondent aux zones desservies par les câblodistributeurs suivants : ALE, Brutélé Wallonie, Brutélé Bruxelles, Coditel, IGEHO, INATEL, INTERMOSANE, CEDITEL, SIMOGEL.

La volonté de l'opérateur est de couvrir l'ensemble de la Communauté française et dès lors d'arriver à un accord avec Télé-Lux, Wolu-TV et TVD.

L'opérateur souhaite développer ses services vers des marchés étrangers. Il demande dès lors à obtenir l'autorisation d'émettre le signal par *« voie hertzienne et par le satellite ».*

La convention passée entre la Communauté française de Belgique et la Société de Téléachat le 24 juillet 1997 pour l'exploitation d'un service de télé-achat sur le câble en Communauté française prévoyait en son article 10 que la *« Communauté française s'engage à appuyer toutes les démarches de S.T.A. tendant à la diffusion de la chaîne dans d'autres pays européens ».*

Dans ce cas, *« les parties conviennent cependant d'ores et déjà que la partie du chiffre d'affaires brut de l'année précédente, telle que définie à l'article 2 de la convention, réalisés avec des clients domiciliés en dehors de la Belgique ne donnera lieu qu'à un versement, au titre de l'article 3, d'une somme équivalente à 0,50 % de ce chiffre d'affaires brut de l'année précédente ».*

Description et origine du contenu du service

LTA diffuse chaque jour en direct une émission intitulée « Le Grand Magasin ». Cette émission est diffusée sept jours sur sept depuis le studio d'enregistrement de Gosselies :

- en direct de 18 h à 20h30' ;
- en rediffusion le même jour à 22h30' et le lendemain à 12 heures.

Soit une diffusion quotidienne d'un minimum de 6 heures 30 de production propre.

Les précisions suivantes sont apportées par le demandeur : *« En fonction de la demande les offres de télé-achat d'opérateurs locaux ou en provenance d'opérateurs de télé-achat internationaux, sont diffusés en dehors de ces plages horaires. Les offres de télé-achat des opérateurs locaux sont généralement tournés dans la Communauté française de Belgique, soit dans le studio de Gosselies, soit en fonction de la demande de l'opérateur auprès de producteurs de la Communauté française de Belgique. Certaines offres de télé-achat d'opérateurs locaux sont diffusés en direct depuis le studio de Gosselies (Télépro, Tout foot pour le Standard de Liège et le football Club de Charleroi). Les offres de télé-achat des opérateurs internationaux nous sont fournis par ceux-ci. Ainsi que nous l'avons décrit dans le rapport annuel, nous avons introduit dans nos contrats avec ces opérateurs la clause suivante : « (...) a) Conformément à la convention conclue entre LTA et la Communauté française de Belgique, l'opérateur s'engage à consacrer une somme de BEF 1.400 par an pour chaque diffusion d'un module sur la chaîne LTA en prestations extérieures, commandes de programmes et productions propres au sens des définitions qui suivent (...) ».*

Ces opérateurs internationaux sont en particulier : Canal Club (du groupe Canal+), K-tel/Régal shop, Williams Television. Ponctuellement d'autres opérateurs internationaux proposent des produits : Best Direct, Quantum, Industex.

L'opérateur précise par ailleurs qu'il souhaite, dans sa démarche « *en faveur de la Communauté française de Belgique* », travailler à la « *réalisation de capsules pour promouvoir les biens et services de la Communauté française de Belgique dans le cadre de l'autorisation* » qui lui sera faite.

Description du public visé

Le public visé est le « *grand public* », la chaîne de télé-achat étant « *une chaîne conviviale où les téléspectateurs passent soit pour un rendez-vous soit typiquement pour voir "ce qui s'y passe"* ».

Poursuite des engagements de l'ancienne société STA

LTA souhaite poursuivre les engagements figurant dans la convention passée entre la Communauté française de Belgique et la société anonyme Société de Téléachat – STA en juillet 1997. Le demandeur souhaite toutefois revoir les modalités de l'engagement, dans la mesure où il travaille à la réalisation de « capsules » pour promouvoir les services de la Communauté française de Belgique, en matière de mise en valeur du patrimoine culturel de la Communauté française.

Les représentants de LTA ont indiqué, à plusieurs reprises, que des accords ont été conclus en matière de droits d'auteurs et de droits voisins.

Demande de diffusion d'un service de télétexte

LTA demande de pouvoir également bénéficier de la possibilité de diffuser un service de télétexte se rapportant au programme.

L'opérateur présente ce service de télétexte comme comprenant « *entre autres les pages suivantes* :

- *Rappel des émissions LTA : horaires, présentateurs, etc ;*
- *Page rappelant les différents numéros de téléphone : numéro de port commandé, numéro du service clients ;*
- *Page rappelant la charte de qualité des services de LTA y compris des extraits de la charte de l'ABMD dont LTA est membre ;*
- *Proposition des produits actifs (c'est-à-dire en stock) du catalogue LTA ;*
- *Offres spéciales de la semaine ;*
- *Offres spécifiques ».*

Informations sur la manière dont le service a été mis en œuvre suite à l'autorisation provisoire du 10 mai 1999

Après 3 mois de mise en œuvre de l'autorisation provisoire, l'opérateur a souhaité attirer l'attention du Collège d'autorisation et de contrôle sur la manière dont il assure le développement ou le « prolongement » de son activité :

- *action de marketing visant à élargir le marché de l'opérateur dans la « Communauté Wallonie-Bruxelles »;*
- *action en vue d'obtenir des contrats avec l'ensemble des télé distributeurs de la « Communauté Wallonie-Bruxelles ». L'opérateur note que Simogel a commencé la distribution du programme au mois d'avril 1999 et que Télé Lux, TVD et Wolu-Télé ne distribuent toujours pas leurs programmes ;*
- *formation de nouvelles animatrices, augmentation du personnel studio ;*
- *augmentation des heures d'émission en direct pour arriver progressivement à 6 heures par jour ;*
- *efforts concernant la mise en valeur du patrimoine de la Communauté française de Belgique et de la valorisation des biens et services de la Région wallonne et de la Région bilingue de Bruxelles-Capitale ;*
- *contacts nécessaires au développement des activités de l'opérateur vers des marchés étrangers ;*
- *augmentation de capital « en vue de développer l'activité dans la Communauté Wallonie-Bruxelles et vers les marchés étrangers francophones ».*

L'opérateur souhaite préciser que l'obligation qui lui est faite de promouvoir la culture, les biens et services de la Communauté française de Belgique, de la Région wallonne et de la Région bilingue de Bruxelles-

Capitale génère des coûts (personnel, frais de déplacements, heures de studio, ...) et affirmer que pour « gérer cette activité (recherche, sélection, contacts, organisation, ...), il faut détacher une personne $\pm \frac{3}{4}$ temps. Les « biens et services » ayant en général pas « d'images disponibles », il faut de plus envoyer sur place une équipe (2 à 3 personnes) avec une caméra portable. En tout état de cause, même si les images sont disponibles, un montage est indispensable (heures studio) ».

En outre, l'opérateur constate que le service de promotion, nécessité par l'obligation qui lui est faite, suscite peu d'intérêt.

Pour la chaîne, des séquences ou émissions générées par cette obligation ne sont pas toujours compatibles avec la diffusion d'un service de télé-achat.