



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TELECOMMUNICATIONS**

I B P T

**CONSULTATION CONCERNANT LE PROJET DE DÉCISION
DU CONSEIL DE L'IBPT
CONCERNANT LA PUBLICATION PAR LES OPÉRATEURS
DES INFORMATIONS SUR LES PRODUITS ET LES SERVICES DESTINÉS AUX
UTILISATEURS HANDICAPÉS**

MODALITÉS DE RÉPONSE AU PRÉSENT DOCUMENT

Délai de réponse : jusqu'au **1^{er} mars 2013**
Modalité de réponse par e-mail A : consult08@ibpt.be
Objet : il contiendra au minimum la référence :
« **Consult-2013-A2** »

Personne de contact : Benny Smets, Premier conseiller (02 226 87 70)

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

Le document doit indiquer clairement ce qui est confidentiel.

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION.....	3
1.1. OBJECTIFS	3
1.2. BASE LÉGALE.....	3
1.3. CONTEXTE JURIDIQUE.....	4
1.3.1. <i>Contexte européen</i>	4
1.3.2. <i>Contexte belge</i>	5
2. PROCÉDURE	5
3. ANALYSE DES RÉACTIONS	5
4. LES INFORMATIONS À PUBLIER PAR LES OPÉRATEURS	5
4.1. EXIGENCES À REMPLIR PAR LES PERSONNES HANDICAPÉES	6
4.2. ACCÈS AUX SERVICES D'URGENCE POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES.....	6
4.3. ÉQUIPEMENTS DESTINÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES	6
4.4. TARIFS SPÉCIFIQUES EN FAVEUR DES PERSONNES HANDICAPÉES	6
4.5. AUTRES MESURES SPÉCIFIQUES EN FAVEUR DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	7
5. MODALITÉS DE PUBLICATION	7
5.1. PAGE WEB AVEC INFORMATIONS.....	7
5.2. INFORMATIONS FACILES À EXPLOITER.....	8
5.3. INFORMATIONS À JOUR.....	8
6. ENTRÉE EN VIGUEUR	8
7. VOIES DE RECOURS	9

1. INTRODUCTION

1.1. Objectifs

Dans le cadre de la problématique de l'utilisation de services de communications électroniques par des personnes handicapées, il y a lieu de tenir compte du fait que les personnes handicapées sont tributaires des services de communications électroniques dans leurs relations avec des tiers.

Dans son plan stratégique, l'IBPT s'est promis de veiller à ce que les personnes handicapées puissent bénéficier de manière optimale des offres de communications électroniques en matière de choix, de prix et de qualité¹.

En outre, les articles 111/1, 4°, et 113, §§ 2 et 3, de la loi relative aux communications électroniques (ci-après "LCE") incitent les opérateurs à suffisamment informer les personnes handicapées sur les produits et les services qui leur sont spécialement destinés, ainsi que sur les possibilités d'accès aux réseaux et aux services offertes par ces opérateurs aux personnes handicapées. Les informations fournies doivent l'être d'une manière équivalente aux informations concernant l'accès offert aux utilisateurs ne souffrant pas d'un handicap.

En effet, pour pouvoir opter de manière utile et judicieuse pour un opérateur et un service donnés, il est nécessaire que les personnes handicapées puissent disposer des informations nécessaires et qui leur sont spécialement destinées, qu'elles soient abonnées ou non chez un opérateur.

De plus, les personnes handicapées doivent pouvoir disposer d'informations (concernant les équipements et les services qui leur sont destinés) complètes, claires et synoptiques.

Dans la décision ci-dessous, l'IBPT définit d'une part quelles informations doivent au moins être publiées (cf. section 4) et d'autre part les modalités de cette publication (cf. section 5).

1.2. Base légale

L'article 111/1, LCE stipule :

« L'Institut peut obliger les fournisseurs de réseaux publics de communications électroniques et/ou de services publics de communications électroniques de, entre autres :

(...)

4° fournir régulièrement aux abonnés handicapés des informations détaillées sur les produits et services qui leur sont destinés. »

L'article 113, §§ 2 et 3, LCE stipule :

¹ Le plan stratégique 2010-2013, p. 32, 8.4.4
(<http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3371&lang=fr>)

« § 2. Les entreprises fournissant des réseaux publics de communications électroniques ainsi que les entreprises fournissant des services de communications électroniques accessibles au public doivent publier sur leur site Internet, à l'intention des utilisateurs finals, des informations comparables, adéquates et actualisées concernant la qualité du réseau et du service et concernant les mesures qui ont été prises pour garantir un accès équivalent aux utilisateurs finals handicapés. Les informations sont également communiquées à l'Institut avant leur publication.

§ 3. L'Institut peut déterminer entre autres les paramètres à utiliser en ce qui concerne la qualité du réseau et du service, ainsi que le contenu, la forme et la méthode de publication des informations, y compris les éventuels mécanismes de certification de la qualité, afin de garantir que les utilisateurs finals, y compris les utilisateurs finals handicapés, auront accès à des informations complètes, comparables et faciles à exploiter. »

1.3. Contexte juridique

1.3.1. Contexte européen

Les articles 111/1 et 113, §§2 et 3 LCE constituent la transposition en droit belge de respectivement les articles 21.3, f), 22.1 et 22.2 de la directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive "service universel").

Il y a lieu de souligner que les articles visés de la directive service universel sont introduits par la directive 2009/136/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009.

Dans cette directive, le législateur européen accorde une attention toute particulière à la problématique de l'utilisation des services de communications électroniques par des personnes handicapées.

Le Considérant 12 stipule ainsi :

« Il convient de garantir l'équivalence entre le niveau d'accès des utilisateurs finals handicapés aux services et le niveau offert aux autres utilisateurs finals. Pour ce faire, l'accès devrait être équivalent sur le plan fonctionnel, de sorte que les utilisateurs finals handicapés bénéficient de la même facilité d'utilisation des services que les autres utilisateurs finals, mais par des moyens différents. »

La première étape pour réaliser cette équivalence de traitement consiste à ce que les opérateurs fournissent de manière accessible aux personnes handicapées des informations correctes et complètes sur les services et les produits qui leur sont spécialement destinés.

À cet égard, il peut du reste être signalé que la majorité des États membres imposent déjà de telles obligations d'information à leurs opérateurs ou préparent des réglementations dans ce sens².

² Source : "DG INFSO/H3, INCOM 12-1, 31/1/2012, INCOM REPORT based on the questionnaire on the regulatory framework on electronic communications; provisions on users with disabilities : questionnaire on the implementation of the current framework and the transposition of the new framework."

1.3.2. Contexte belge

Les articles 111/1 et 113, §§2 et 3, LCE ont à ce jour été exécutés par les décisions suivantes de l'IBPT:

- a) la décision du Conseil de l'IBPT du 13 novembre 2007 concernant la publication des informations concernant l'accès aux réseaux et aux services de communications électroniques, ainsi que l'utilisation de ces réseaux et de ces services (ci-après dénommée "la décision du 13 novembre 2007 ») ;
- b) la décision du Conseil de l'IBPT du 3 avril 2008 concernant les indicateurs relatifs à la qualité des services de communications électroniques, ainsi que le contenu, la forme et la méthode de publication des informations ;
- c) la décision du Conseil de l'IBPT du 3 avril 2008 concernant les indicateurs relatifs à la qualité des services de communications électroniques, ainsi que le contenu, la forme et la méthode de publication des informations – cas des opérateurs mobiles.

La présente décision modifie la décision du 13 novembre 2007 en ce qui concerne les parties relatives à la communication d'informations par les opérateurs en faveur des utilisateurs handicapés.

La présente décision ne change rien aux autres décisions susmentionnées.

2. PROCÉDURE

En vertu de l'article 19 de la loi IBPT, un projet de la présente décision a été soumis au public pour consultation.

La consultation a lieu du [] au []

L'IBPT a reçu des réactions des personnes et opérateurs suivants: [].

3. ANALYSE DES RÉACTIONS

[]

4. LES INFORMATIONS À PUBLIER PAR LES OPÉRATEURS

L'article 111/1 LCE spécifie que les **abonnés handicapés** doivent être informés régulièrement et sous une forme détaillée **sur les produits et services qui leur sont destinés.** »

L'article 113 § 2 parle **d'informations comparables, adéquates et actualisées concernant la qualité du réseau et du service et concernant les mesures qui ont été prises pour garantir un accès équivalent aux utilisateurs finals handicapés.**

Les opérateurs indiquent sur la page web, s'adressant aux personnes handicapées, au moins les informations suivantes :

4.1. Exigences à remplir par les personnes handicapées

L'opérateur indique clairement et en termes compréhensibles quelles exigences formelles et autres exigences les personnes handicapées doivent remplir pour entrer en considération pour les services et/ou produits spécifiques qui leur sont destinés.

4.2. Accès aux services d'urgence pour les personnes handicapées

L'opérateur indique clairement quels services donnent accès aux services d'urgence³ visés à l'article 107, § 1^{er}, LCE. Les numéros des services d'urgence en question sont également indiqués.

Pour ce faire, l'opérateur indique également comment joindre les services d'urgence, tout en faisant une distinction entre les appels téléphoniques et les appels par SMS, fax, e-mail etc.

4.3. Équipements destinés aux personnes handicapées

Lorsqu'un opérateur fournit des équipements⁴ au sens de l'article 2, 43°, LCE, spécifiquement destinés à être utilisés par des personnes handicapées, l'opérateur donne au moins une description claire des caractéristiques des équipements en question. À cet effet, il indique également dans quel sens et pour quelle catégorie de personnes handicapées⁵, ces équipements facilitent la communication.

Si un opérateur ne propose pas d'équipements spécialement destinés à une utilisation par des personnes handicapées, il devra l'indiquer explicitement.

4.4. Tarifs spécifiques en faveur des personnes handicapées

Tout opérateur qui, conformément à l'article 74, §§ 2 et 3, LCE, est tenu d'offrir des tarifs sociaux, publie au moins les données suivantes à cet égard:

1. Les conditions pour bénéficier d'un tarif social. À cet effet, l'opérateur indique clairement les conditions visées à l'article 22, Annexe LCE;
2. Un aperçu transparent des formalités à remplir par le demandeur du tarif social;

³ Voir article 21.3, directive service universel.

⁴ Tous les coûts liés aux équipements doivent être clairement communiqués conformément à l'Annexe II, 2.2, in fine, directive service universel et article 111, § 1, 3°, LCE.

⁵ Dans ce cadre, l'opérateur peut faire une distinction entre les personnes sourdes et malentendantes ; les personnes aveugles et malvoyantes ; les personnes souffrant de troubles de l'apprentissage, d'un retard d'apprentissage et d'un handicap mental ; les personnes atteintes de troubles du mouvement (c.-à-d. de graves troubles du mouvement susceptibles d'influencer l'utilisation de moyens de communications électroniques comme la sclérose, la maladie de Parkinson, la maladie d'Huntington, l'arthrite, ...).

3. Les services auxquels s'applique le tarif social ;
4. Les réductions tarifaires dont peut bénéficier l'intéressé(e) par rapport à chaque plan tarifaire⁶.

Si un opérateur utilise d'autres tarifs qui s'adressent spécialement aux personnes handicapées, il les indique également.

4.5. Autres mesures spécifiques en faveur des personnes handicapées

Chaque opérateur indique les autres mesures spécifiques qu'il prend en faveur des personnes handicapées⁷.

Ces mesures complémentaires peuvent par exemple avoir trait à:

- l'accessibilité aux personnes handicapées des helpdesks et services de renseignements, une aide supplémentaire lors de l'installation des équipements ;
- des possibilités de facturation spéciales;
- des surcoûts éventuels entraînés par ces services ou équipements spéciaux.⁸

5. MODALITÉS DE PUBLICATION

Concernant le mode de publication des informations, l'article 111/1 LCE stipule que l'IBPT peut imposer des obligations pour fournir régulièrement aux abonnés handicapés des **informations détaillées** sur les produits et services qui leur sont destinés. L'article 113 §3 LCE stipule également que l'IBPT peut déterminer **la forme et la méthode de publication** des informations afin de garantir que les utilisateurs finals, y compris les utilisateurs finals handicapés, auront accès à des informations **complètes, comparables et faciles à exploiter**.

C'est sur cette base que l'IBPT fixe les exigences suivantes par rapport à la publication des informations :

5.1. Page web avec informations

La publication est effectuée sur le site Internet de l'opérateur et plus précisément sur une page séparée qui s'adresse spécialement aux utilisateurs handicapés.

L'opérateur indique sur sa page d'accueil un lien vers la page web destinée aux utilisateurs handicapés. Cette page web est accessible sur la page d'accueil via un (double) clic.

Les informations peuvent être consultées par toute partie concernée sans que celle-ci ne doive demander un mot de passe ou entreprendre d'autres démarches à cet effet.

⁶ Cf. art. 38, Annexe LCE.

⁷ Voir article 21.3, f, directive service universel et article 111/1, 4°, LCE.

⁸ Voir Annexe II, 2.2, directive service universel, qui indique explicitement ce qu'il y a lieu de communiquer concernant tous ces "compléments de services".

5.2. Informations faciles à exploiter

Les informations sont rédigées en des termes clairs et compréhensibles. Si du vocabulaire technique est nécessaire, il sera expliqué de manière accessible.

Les informations seront aussi claires, synoptiques et complètes que possible. Cela implique également que les visiteurs de la page web destinée aux personnes handicapées soient le moins possible renvoyés à d'autres sites Internet ou parties de celui-ci qui ne font pas partie de la page web s'adressant aux personnes handicapées.

Afin d'optimiser l'accessibilité de la page web aux personnes handicapées, l'opérateur devra obtenir le label AnySurfer pour cette page⁹.

5.3. Informations à jour

Les informations publiées doivent être à jour.

Pour éviter toute confusion, l'opérateur doit supprimer de sa page web les informations qui ne sont plus d'actualité.

Afin de vérifier l'actualité des informations, les opérateurs indiquent également la date à laquelle les informations ont été mises sur la page web. La date sera également indiquée lors de tout changement ou adaptation.

Après la publication des informations, l'opérateur remet chaque année de sa propre initiative avant le 31 janvier à l'IBPT une mise à jour de la page web en question ainsi qu'une brochure ou encore, il communique que ces informations n'ont pas été modifiées. En 2013, chaque opérateur remet pour au plus tard le 31 mai la mise à jour de la page web en question ainsi que la brochure.

6. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente décision entre en vigueur le premier jour calendrier qui suit une période de 2 mois après la publication sur le site Internet de l'IBPT.

⁹ <http://www.anysurfer.be/fr>

7. VOIES DE RECOURS

Conformément à l'article 2, § 1^{er}, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, vous avez la possibilité d'interjeter appel de cette décision devant la cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert 1 à 1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine de nullité prononcée d'office, par requête signée et déposée au greffe de la Cour d'appel de Bruxelles dans un délai de soixante jours à partir de la notification de la décision ou à défaut de notification, après la publication de la décision ou à défaut de publication, après la prise de connaissance de la décision.

La requête contient, à peine de nullité, les indications de l'article 2, §2 de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges.

Si la requête comporte des éléments qui doivent être traités de manière confidentielle, vous devez expressément l'indiquer et, à peine de nullité, introduire une version confidentielle de cette requête. L'Institut publie sur son site Internet la requête notifiée par le greffe du tribunal. Toute partie intéressée peut intervenir dans l'affaire dans les trente jours qui suivent cette publication.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Georges Deneff
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Membre du Conseil

Catherine Rutten
Membre du Conseil