

Position Paper 2001



I. Introduction

Pour la quatrième année consécutive, le FORUM TELECOM de la SPI+ édite son Position Paper. Ce livre blanc a pour but de rassembler les doléances et remarques des PME liégeoises vis-à-vis du secteur des télécommunications.

1. Méthodologie

Afin de réaliser ce document, les 410 membres du FORUM TELECOM ont été préalablement consultés par courrier, leur proposant de compléter un questionnaire ouvert. Les réponses ainsi récoltées, ont été confrontées afin de globaliser les remarques de même nature et d'éliminer les cas individuels ou ponctuels. L'édition précédente du Position Paper a été mise à jour par rapport à l'actualité télécom et complétée au vu des résultats de cette enquête.

Une seconde étape a vu l'envoi d'une version martyr de ce livre blanc aux membres en leur permettant à nouveau de réagir sur ce texte intermédiaire. Une réunion des membres a été organisée pour être le lieu d'une discussion ouverte permettant, une fois encore, la critique de ce document. C'est également lors de cette réunion que les membres adoptent officiellement le document par vote à la majorité des personnes présentes.

2. Diffusion

Afin de remplir sa mission et de signaler pleinement les demandes des PME, le document finalisé est largement diffusé. Chaque membre reçoit un exemplaire. Le document est également disponible sur le site Web du FORUM TELECOM (www.forumtelecom.org). Le Position Paper est destiné à être diffusé publiquement et à être adressé plus spécialement à la presse spécialisée, les opérateurs belges, le Service de Médiation pour les Télécommunications, l'I.B.P.T. (Institut belge des services postaux et de télécommunications), les pouvoirs publics et BELTUG (association nationale des utilisateurs professionnels de télécommunication).

II. Position Paper

1. Numérotation

Le problème de la portabilité des numéros d'appel est crucial. Il est impératif que tout utilisateur de télécommunication puisse changer d'opérateur ou déménager au sein d'une même zone téléphonique sans avoir à modifier ses numéros d'appel.

Sur le plan législatif, une directive européenne imposait à la Belgique d'adapter ses commutateurs sur l'ensemble du territoire au 1er janvier 2000. Sur le plan pratique, plusieurs opérateurs alternatifs offrent dès à présent la portabilité des numéros de téléphones fixes (notamment KPN-Belgium, BT Ignite, ...). Ce même service est également disponible chez BELGACOM depuis le mois de mai 2000.

En ce qui concerne les opérateurs alternatifs, signalons que l'I.B.P.T. a constaté que Global One, Interoute, Level3, RSL Com, Tritone Telecom et NetNet (WorlxChange) ne sont pas en mesure d'offrir à leurs abonnés cette facilité que représente la portabilité. L'organisme national a donc décidé d'entamer une procédure de mise en demeure pour non-respect des obligations légales.

A côté de cela, la portabilité des numéros de téléphones mobiles pose encore des problèmes et n'est, actuellement, prévue que pour le 1^{er} janvier 2002. La mise en place de ce service est notamment empêchée par le manque d'harmonisation des tarifs des appels GSM entre réseaux différents. Cette impossibilité de garder son numéro de GSM est regrettable puisqu'elle constitue un frein au passage chez un autre opérateur.

Parallèlement au problème de la portabilité, il convient de réitérer les remarques concernant les « carrier numbers » (ou *Carrier Select Code à un chiffre*) qui n'ont malheureusement pas été introduits dans le nouveau plan de numérotation. Les codes de 4 chiffres constituent un désagrément évident puisqu'ils rallongent la composition de chaque numéro. N'est-il pas envisageable, dans le but d'atténuer ce désagrément, d'adopter le système déjà appliqué en France (consistant en l'attribution d'un chiffre à chaque opérateur important : il suffit alors de remplacer le premier zéro de chaque numéro de téléphone par ce chiffre pour déterminer l'opérateur utilisé pour cet appel) ?

2. Facturation

Le système de facturation de BELGACOM fait cette année encore l'objet de plusieurs critiques de la part des **membres** :

- le manque de transparence des relevés ne permet pas à l'entreprise de trouver une justification claire de ses dépenses. Les montants demandés pour obtenir le détail des communications (et donc vérifier l'exactitude des factures), sont exagérés. De même, la configuration des factures rend difficilement détectable les erreurs de facturation.

BELGACOM propose, sur son site Internet, une explication détaillée de la structuration de ses factures. Un service gratuit de consultation de factures online (BELGACOM Bill Viewer) est également disponible mais est pour l'instant réservé aux grandes entreprises ;

- certains montants sont payés indûment par les utilisateurs ;
- les périodes de facturation changent sans explication (un, deux voire cinq mois de suite). Il en est de même pour le mode de paiement, les délais et date de réception des factures ;
- les périodes de location des lignes RNIS ne correspondent pas systématiquement à la période de facturation ;
- une entreprise peut recevoir plusieurs factures (ventilées différemment) pour une même période.

BELGACOM n'est pas le seul opérateur belge à subir ces critiques : les **membres du FORUM TELECOM** expriment en effet les mêmes remarques à l'encontre de MOBISTAR qui est pointé du doigt pour des lacunes tant dans le domaine de la facturation que dans le suivi administratif (facturations intempestives, erreurs corrigées avec retard, carences dans le suivi et la personnalisation des dossiers).

Comme cela fut déjà proposé lors de la précédente édition du Position Paper, une solution ne consisterait-elle pas à envoyer des notes de crédits rectificatives au lieu des actuelles corrections sur les factures ultérieurement émises ?

Les **membres du FORUM TELECOM** tiennent à souligner de nouveau que les émissions téléphoniques sont toujours systématiquement payantes (lignes RNIS à RNIS) y compris lorsque l'appel n'aboutit pas. Ce service est considéré par BELGACOM comme une tentative d'émission et facturé comme tel (0,50 BEF HTVA par appel). La majorité des consommateurs ignorent cette pratique, ce genre de 'petits détails' n'étant d'ailleurs pas clairement mentionné sur les factures. La facturation des tentatives d'appels a de lourdes conséquences sur le coût de fonctionnement des systèmes d'alarmes programmés pour vérifier automatiquement à intervalles réguliers le bon fonctionnement de la ligne de secours.

Les **membres du FORUM TELECOM** regrettent que les appels internationaux d'une seconde et moins soient à nouveau facturés par BELGACOM (lignes analogiques et digitales).

Les **membres du FORUM TELECOM** –notamment les administrations publiques– regrettent le manque de souplesse du délai de paiement (10 jours) des factures de MOBISTAR. Un délai un peu plus long serait sans doute souhaitable. La même critique est adressée à PROXIMUS.

3. Tarification des appels de téléphonie vocale (et fax)

Dans l'ancien système de tarification des appels téléphoniques, BELGACOM utilisait le même signal de taxation (impulsion de 16 kHz) pour les unités à 0,5 BEF ou à 5 BEF (HTVA). Le COB¹ calculait à la seconde la durée de la communication (les trois premières minutes de communication sont forfaitairement facturées à 4,95 BEF HTVA pendant les heures dites «de bureau »).

Aujourd'hui, tous les appels nationaux et internationaux de BELGACOM sont facturés à la seconde, dès la première seconde. Cependant, le coût de connexion est toujours d'application (à raison de 2 BEF TVAC par appel vers une ligne fixe ou 4 BEF TVAC pour une communication vers un GSM en Belgique ou pour les appels vers l'étranger) et ce, quelque soit le temps total de la communication. Ainsi, les coûts des appels de très courte durée (p. ex. lors de l'utilisation d'un fax) ne ressentent pas réellement cette diminution. Le coût de connexion ne pourrait-il pas lui aussi être revu afin, par exemple, d'être calculé proportionnellement à la durée de l'appel ?

Depuis le 1^{er} octobre 2000, notons également la suppression des zones téléphoniques en Belgique. Les tarifs sont maintenant identiques quelle que soit la destination des appels nationaux. Ces changements réjouissent les utilisateurs puisqu'ils représentent une diminution des coûts de communication de moyenne distance.

Malheureusement, cette unification territoriale signifie également une augmentation des anciens tarifs zonaux qui représentent pourtant les 3/4 de la facture annuelle d'un abonné moyen. Ainsi, en heure de pointe (c'est-à-dire jusqu'à 19h au lieu de 18h), les appels de 2 minutes et plus sont maintenant plus chers.

On note également qu'en supprimant la tarification interzonale, BELGACOM casse un important avantage concurrentiel que les opérateurs alternatifs avaient exploité en s'introduisant sur le marché

Par ailleurs, les **membres du FORUM TELECOM** estiment inacceptable que BELGACOM ne soit pas obligé de véhiculer le signal 16 kHz émis par des réseaux concurrents, alors que ce signal est exploité par les centraux pour calculer le coût des communications par extension. La situation actuelle défavorise les opérateurs alternatifs.

Les **membres du FORUM TELECOM** soulignent le manque d'informations sur le service de "monitoring" permettant à l'utilisateur d'être averti de la connexion d'une (ou plusieurs) de ses lignes pendant une durée anormalement longue.

Depuis le 1^{er} octobre, BELGACOM a revu à la baisse ses prix en matière d'appels internationaux. Le coût des communications vers les pays avoisinants (France, Pays-Bas, Allemagne, Luxembourg, Royaume-Uni, Italie, Espagne ainsi que les Etats-Unis et le Canada) s'est vu diminué. BELGACOM vient d'éditer une nouvelle tarification qui indique une baisse généralisée des communications transfrontalières.

¹ Le Customer Oriented Bill (COB, concept évolutif de facturation) est mis en place par BELGACOM depuis le 1^{er} mai 1998.

Ainsi l'édition précédente du Position Paper faisait remarquer qu'une communication de 5 min de Liège vers Cologne coûtait 90 BEF TVAC² alors que dans les mêmes conditions un appel à Ostende revenait à 35 BEF TVAC³. Avec la nouvelle tarification, l'appel vers Cologne dans le même contexte sera facturé 39 BEF TVAC⁴ et celui vers Ostende reviendrait à 12 BEF TVAC⁵. Cette réduction tarifaire représente un changement non négligeable mais le rapport proximité géographique/coût pourrait encore être mieux pris en compte.

D'une manière générale, malgré ces modifications tarifaires en 2000, l'enquête effectuée cette année auprès des **membres du FORUM TELECOM** révèle que la question de la tarification des appels de téléphonie vocale (fixe vers fixe et fixe vers mobile) reste une préoccupation majeure. Les coûts tant des communications que des connexions et de la redevance sont cette fois encore pointés du doigt.

4. Offre de services

Les **membres du FORUM TELECOM** ont déjà précédemment réclamé une clarification de l'offre de service (dont le tarif ne constitue qu'un élément) en matière de téléphonie vocale et de transport de données. Ce reproche est à nouveau formulé cette année avec insistance tant à l'égard de BELGACOM que des opérateurs alternatifs. De plus, des garanties de services plus explicites sont attendues de la part de ces derniers.

Les différentes formules, les services et les prix devraient être plus clairs, standardisés et transparents. La possibilité de comparer les différents produits selon des critères précis (p.ex. : question du taux de compression) permettrait au consommateur de mieux cerner ses besoins et de choisir l'offre la mieux adaptée à son profil. L'exactitude des annonces de service devrait être certifiée par une autorité compétente comme l'I.B.P.T. .

A ce propos, l'apparition, chez BELGACOM, d'une multitude de nouveaux services censés aider l'utilisateur en s'adaptant davantage aux besoins de chacun est à souligner. Cette foison de services amène souvent plus de confusion que de commodité. En outre, certaines pratiques de BELGACOM sont très regrettables à ce niveau. Ainsi, ces services sont parfois offerts gratuitement lors d'une période promotionnelle. A la fin de cette période, la prestation est automatiquement facturée avec une simple mention discrète en bas de facture (citons p. ex. le service « confort » qui permet d'avoir un second appel, de dévier une ligne vers une autre ou d'avoir des conversations à trois interlocuteurs, et la messagerie vocale qui, bien que gratuite, oblige le client à payer une communication pour savoir qui lui a laissé des messages).

Le service de rappel automatique est également litigieux. Outre son aspect pratique non négligeable, cette prestation manque indéniablement de transparence notamment en ce qui concerne son coût (ce service occasionne en effet, à l'appelant, un surcoût de 5 BEF par activation, en plus du coût d'une communication normale lorsque le système met l'appelant en contact avec son

² Tarif « normal » : les jours de semaine de 8 à 20 heures

³ Tarif « heures de pointe » : les jours de semaine de 8 à 18 heures

⁴ Tarif « heures de pointe » : du lundi au vendredi de 8 à 19 heures

⁵ Tarif « heure de pointe » : du lundi au vendredi de 8 à 19 heures

correspondant). Cette dépense n'est malheureusement pas toujours clairement signalée ou l'est uniquement de manière détournée. Ici encore, signalons un manque de lisibilité, sur les factures de l'opérateur, des coûts engendrés par ces services.

Clarté, transparence et dialogue sont, cette année encore, les principales revendications des **membres du FORUM TELECOM** à l'égard des opérateurs et fournisseurs de services de télécommunication.

5. Internet

La rapidité des connexions à Internet est une donnée importante. Pour assurer un taux de transfert raisonnable, il serait nécessaire qu'un code de conduite engage les ISP (Internet Service Provider) à ne pas ouvrir leurs services à une trop grande quantité d'abonnés. Le volume du trafic doit rester en rapport avec la capacité de la bande passante et ce, dans le but de garantir le confort d'accès à Internet. A ce titre, les **membres du FORUM TELECOM** regrettent la saturation des lignes à certaines heures. Ils signalent également des problèmes fréquents pour établir les connexions.

Les **membres du FORUM TELECOM** insistent à nouveau sur la nécessité de clarifier l'offre de service et de contrôler les critères de qualité (cfr. indication du nombre d'abonnés par parc de modems, du nombre de modems par ligne, etc.).

Les **membres du FORUM TELECOM** regrettent, cette année encore, le peu d'activités des cablo-distributeurs dans le domaine des télécommunications. Leur positionnement permettrait pourtant d'offrir des tarifs avantageux de connexion à Internet (coût sensiblement moindre que la location d'une ligne louée vers un ISP). Plusieurs **membres** déplorent le manque d'information de leur part sur ce secteur d'activité. De plus, l'accès à cette technologie demeure aujourd'hui encore très fortement limité d'un point de vue géographique.

Enfin, les **membres du FORUM TELECOM** considèrent que la réduction des coûts de connexion à Internet (par exemple dans le cas de l'exploitation de réseaux LAN) est un préalable au déploiement de la Société de l'Information. Dans ce but, l'application rapide de l'*Internet Collecting Model* est vivement attendue. Il est regrettable de constater que ce projet, permettant une structure tarifaire plus souple pour les connexions à Internet, accuse un retard puisqu'il est à présent annoncé pour février 2002 (initialement prévu pour février 2001).

6. Raccordements

Les raccordements (extensions complémentaires ou nouvelles connexions) effectués par BELGACOM se trouvent entravés par des déficiences tant administratives que techniques. Des améliorations ont été observées, mais, cette année encore, les **membres du FORUM TELECOM** soulignent les lacunes de BELGACOM dans ce domaine (cfr. délais trop longs, non-respect des délais prévus, compétence variable du personnel).

L'engouement pour Internet de la part des « particuliers » et des entreprises engendre une demande croissante des raccordements RNIS (Réseau Numérique à Intégration de Services - d'une capacité utile de 2 fois 64 kbit/s) et ADSL (Réseau de raccordement numérique asymétrique - débit jusqu'à 8 Mbps pour le canal descendant et jusqu'à 1 Mbps pour le canal ascendant). Il serait souhaitable que BELGACOM mette en œuvre une politique d'arbitrage accordant, au niveau des délais, la priorité aux raccordements RNIS destinés aux utilisateurs professionnels afin d'abrégier autant que possible les temps d'attente.

7. Internet à haut débit

Ces derniers mois ont vu l'explosion de l'Internet à large bande. Par rapport à l'année passée, le nombre d'utilisateurs de ces lignes a plus que doublé. Les demandes pour l'Internet *via* le câble et l'ADSL sont donc bien réelles en Belgique. Pourtant, cette année encore, les **membres du FORUM TELECOM** constatent avec regret que ces nouvelles technologies (l'ADSL tout comme le câble) ne sont toujours disponibles qu'en un nombre limité de zones en Wallonie. De plus, les développements et investissements effectués en Wallonie entre 2000 et 2001 sont minimes alors que les clients potentiels sont bien présents. L'enquête effectuée auprès des **membres du FORUM TELECOM**, corroborée par une autre enquête réalisée par le M.E.T. sur l'ensemble de la Wallonie, révèle notamment que certaines régions ne sont desservies ni par le câble ni par l'ADSL et cela même dans les zones industrielles où la demande est pourtant conséquente.

La fourniture des services ADSL de BELGACOM peut de plus être amélioré. On note, entre autres, des problèmes fréquents de connexions, d'activation de celles-ci et des variations anormales de taux de transfert (provoquant un débit souvent insuffisant). Théoriquement, une connexion de ce type permet un taux de réception compris entre 1,5 et 9 Mbps. Mais, en pratique, ce taux avoisine plutôt les 500 kbps. Ce manque de garanties de service (*Service Level Agreement*) est très regrettable surtout au vu de l'investissement conséquent engendré par une telle installation (cfr. prix de l'abonnement, de l'équipement et parfois de l'installation pour bénéficier d'une ligne ADSL). De plus, il est regrettable de constater que l'abonnement ADSL soit obligatoirement annuel.

Pour disposer d'une connexion rapide, la seule solution est parfois la ligne louée (vu l'indisponibilité géographique des autres types d'accès). Cependant, les **membres du FORUM TELECOM** considèrent que, par comparaison à l'ADSL notamment, le coût de cette solution est excessivement élevé et cela surtout proportionnellement à son débit (600 € par mois pour un transfert de 128 kbps + le coût d'installation). Les **membres** signalent également que ces tarifs sont beaucoup plus élevés que ceux pratiqués dans d'autres pays européens.

8. Gestion des défaillances techniques

La fiabilité des réponses parfois délivrées par les équipes techniques de BELGACOM est une fois de plus mise en question (en particulier pour le réseau numérique). Les **membres du FORUM TELECOM** soulignent la perte de temps qu'ils doivent consentir pour trouver chez

BELGACOM tout d'abord le service compétent et ensuite un interlocuteur capable de résoudre un problème précis.

Les **membres du FORUM TELECOM** déplorent une lenteur importante de BELGACOM à résoudre certains problèmes, les délais d'attentes étant souvent exagérément longs.

Les dépannages effectués par les services de BELGACOM sont gratuits pendant les heures de bureau et facturés en dehors de celles-ci (remboursement possible et conditionné). La même règle est appliquée lorsqu'un problème survient sur une installation provisoire. Les **membres du FORUM TELECOM** soulignent que nombre de situations transitoires sont appelées à perdurer. Dans ce dernier cas de figure, il est anormal que les clients se voient imputer le montant des réparations.

De même, les **membres du FORUM TELECOM** regrettent que BELGACOM ne prenne pas la précaution de prévenir officiellement ses abonnés de la réalisation de travaux sur ses installations. Les coupures peuvent avoir des conséquences très dommageables. A ce titre, les **membres du FORUM TELECOM** souhaiteraient obtenir des précisions sur les recours qu'ils peuvent attendre.

Le dédommagement des nuisances entraînées par la non-activation des lignes est actuellement comptabilisé en nombre de jours. Il ne recouvre en rien les pertes d'opportunité - impossibles à évaluer - pour les entreprises.

9. Téléphonie mobile

Les tarifs d'interconnexion téléphonie fixe/téléphonie mobile (F2M) et entre différents réseaux de téléphonie mobile demeurent trop élevés. Même si BELGACOM a récemment diminué les coûts des communications de ses abonnés vers un GSM PROXIMUS, cette réduction ne concerne que le prix à la minute en heures de pointe. Le coût de connexion par appel, les prix en heures creuses et les tarifs des appels vers d'autres opérateurs restent par contre inchangés. Cette diminution de tarif paraît donc minimaliste.

De plus, PROXIMUS a récemment été déclaré SMP pour le marché de l'interconnexion (*Signifiant Market Power* - opérateur ayant beaucoup de pouvoir et détenant au moins 25% du marché), ce qui devrait l'obliger à fonder ses prix sur ses frais réels. On peut donc s'attendre à une baisse prochaine des tarifs d'interconnexion. Des discussions sont en cours entre l'I.B.P.T. et PROXIMUS pour fixer ces nouveaux tarifs. Une décision à ce sujet est attendue avec empressement (annoncée pour juillet 2001).

Une clarification des formules tarifaires disponibles sur le marché de la téléphonie mobile est également vivement souhaitée. En considérant toutes les options et combinaisons possibles au niveau des abonnements et cartes prépayées, on dénombre en effet pas moins de 100 formules tarifaires différentes, dont 85 chez PROXIMUS. On peut ici parler d'une jungle de propositions qui

complique le choix de l'utilisateur, celui-ci ayant d'autant moins de chances de trouver la solution qui lui est la mieux adaptée.

Pour parler d'une véritable adaptation de la formule aux besoins de l'utilisateur, celui-ci devrait pouvoir régulièrement modifier sa solution tarifaire afin de l'ajuster à son profil. Malheureusement, MOBISTAR et PROXIMUS ne permettent que 2 ou 3 réévaluations gratuites par an (les suivantes étant facturées 250 BEF chez PROXIMUS et 500 BEF chez MOBISTAR).

Des frais excessifs imputés aux communications de téléphone fixe à mobile sont aussi dus à la longueur des messages automatiques sur les boîtes vocales (Voice Mail) de PROXIMUS et de MOBISTAR. Les **membres du FORUM TELECOM** souhaitent ainsi la mise en place d'une procédure d'installation des messages plus conviviale.

Les **membres du FORUM TELECOM** déplorent le manque d'information et de clarté concernant les possibilités GPRS de la part des pouvoirs publics et des opérateurs.

10. Situation de monopole

La situation de monopole a été évoquée à plusieurs reprises dans ce document. L'introduction de la libre concurrence dans le secteur des télécommunications est toujours perçue comme un élément positif en terme de coût (cfr. baisse des prix) et de qualité de service. Il apparaît qu'une saine concurrence profite au consommateur même si la diversification des acteurs fait apparaître des conflits de responsabilité (p.ex. entre le fournisseur de la centrale téléphonique et l'opérateur lorsqu'une panne intervient au niveau de la connexion). Les **membres du FORUM TELECOM** pensent, à ce propos, qu'une mise en place plus rapide des changements liés à la libéralisation serait très profitable au marché belge des télécoms.

Des situations de monopole de fait demeurent malgré tout sur le marché belge et sont incriminées par les **membres du FORUM TELECOM**. Citons, les coûts de location des terminaux BANKSYS ou des parties locales du réseau -« local loop ou boucle locale »- de BELGACOM qui sont jugés trop élevés.

A côté de ce monopole de fait, les **membres du FORUM TELECOM** constatent avec regret le peu d'intérêt des opérateurs alternatifs pour le marché des PME. Celles-ci sont nettement moins souvent démarchées commercialement et se voient rarement proposer des solutions adaptées à leurs besoins.

11. Service à la clientèle

Les **membres du FORUM TELECOM** tiennent, cette année encore, à souligner le manque de rigueur du service apporté par BELGACOM à sa clientèle (lacunes dans le suivi des dossiers, problème de coordination des différents services, incompétence du personnel dans certains domaines, défaillance du service après-vente, etc.). On retrouve ici le problème déjà évoqué de la

difficulté de trouver au sein des nombreux services de BELGACOM un interlocuteur compétent qui puisse résoudre valablement un problème précis.

Les **membres du FORUM TELECOM** pensent qu'il serait judicieux d'établir une structure 'clients' efficace qui ne transiterait que par un seul point de contact ou de mettre en place un système d'*account managers* (système actuellement principalement réservé aux grandes entreprises). Cette structure pourrait notamment éviter d'être redirigé d'un service à l'autre avant de trouver enfin la personne adéquate.

Les mêmes problèmes et les mêmes attentes sont évoqués par les **membres du FORUM TELECOM** vis-à-vis de MOBISTAR et des opérateurs alternatifs. Les **membres** signalent que ces opérateurs favorisent souvent la politique commerciale au détriment des services aux clients. Tous les opérateurs sont ainsi invités à suivre l'exemple de BELGACOM en désignant une personne-ressource pour être le point de contact privilégié des membres utilisateurs du FORUM TELECOM.

Les **membres du FORUM TELECOM** critiquent également la mise en place d'enquêtes intempestives de satisfaction de la part de BELGACOM et de MOBISTAR au rythme d'une toutes les deux semaines.

12. Service de médiation pour les télécommunications

Il conviendrait de préciser les compétences du service de médiation pour les télécommunications. A côté de la procédure de médiation, la procédure d'arbitrage (caractère contraignant des injonctions du médiateur à l'égard des opérateurs) devrait faire l'objet d'une meilleure promotion auprès des consommateurs. De même, les **membres du FORUM TELECOM** souhaitent que le service de médiation puisse aussi être compétent pour tous les fournisseurs de matériels de télécommunication (cfr. PABX, etc.).

Ces mesures pourraient fournir les bases d'un marché belge des télécommunications mieux structuré.

Dans ce domaine, l'I.B.P.T. pourrait également jouer un rôle important. La nouvelle loi 2002 prévoit de rendre l'institut plus indépendant. L'I.B.P.T. remplirait ainsi davantage ses fonctions de régulateur national et de superviseur veillant à favoriser une concurrence loyale et durable entre les acteurs du secteur des télécommunications.

13. Annuaire de numéros de GSM

L'arrivée, depuis le mois de mars 2001, d'un annuaire accessible à tous regroupant près de 140.000 numéros de téléphones mobiles (PROXIMUS et MOBISTAR) est à saluer. Malheureusement, plusieurs lacunes sont à souligner :

- cet annuaire n'est accessible que via le service de renseignements de BELGACOM, lequel est facturé 45 BEF/appel ;
- il ne contient que les numéros des clients abonnés (et non ceux utilisant une carte pré-payée) ;
- les abonnés au troisième opérateur de mobilophonie, ORANGE, ne sont pas accessibles *via* cet annuaire, bien que la signature prochaine d'un accord soit déjà prévue ;
- l'annuaire disponible en mars ne concerne que les numéros de GSM de la zone 02 (Bruxelles). Les autres zones suivront (mai 2001).

Si cette initiative (attendue depuis longtemps) semble donc très intéressante, un certain nombre d'améliorations peuvent encore y être apportées pour répondre complètement aux besoins des utilisateurs.

14. Nouvelle procédure d'enregistrement des noms de domaine

Depuis décembre 2000, la Belgique dispose d'une nouvelle procédure d'enregistrement pour les noms de domaine .be. Saluons ce changement qui réduit les démarches administratives et facilite l'obtention d'un nom de domaine belge.

Certains reproches sont néanmoins à formuler à l'encontre de cette procédure. Tout d'abord, l'obtention d'un DNS se fait maintenant *via* un agent d'enregistrement. Ces agents sont plus de 400 et offrent malheureusement des services de qualité variable. Ce foisonnement rend le choix de l'agent plus difficile (il se fait souvent au hasard). Pourtant, un mauvais choix peut entraîner des conséquences lourdes et à long terme (pour la gestion du site, par exemple).

Il est également regrettable de constater le montant élevé qui est demandé pour un enregistrement et cela notamment au vu des tarifs pratiqués par d'autres organismes européens. Ainsi, jusqu'au 1^{er} juillet 2001 en tous cas⁶, l'acquisition d'un nom.be est facturée 25 € alors qu'un nom.dk, .it, .nl ou .uk coûte entre 5 et 8 €. Un alignement prochain des tarifs appliqués par DNS BE dans le but de les rendre plus abordables est vivement souhaité.

15. Dégroupage de la boucle locale

La boucle locale est le segment d'un réseau de télécommunications compris entre la prise placée chez l'abonné au réseau, et le commutateur (ou « central ») auquel il est raccordé. De récents textes législatifs obligent BELGACOM à permettre l'accès, par des opérateurs alternatifs, à tout ou partie de son réseau local (communément appelé 'le dernier kilomètre').

⁶ Fin avril 2001, DNS a décidé de baisser le prix des enregistrements et des renouvellements annuels des noms de domaine belges de 25 € à 10 €. Notons cependant que cette nouvelle tarification ne sera d'application qu'à partir du 1^{er} juillet 2001 et valable que sur la procédure d'enregistrement entre DNS et ses agents reconnus. Ces derniers décideront donc de répercuter ou non cette réduction auprès du client final.

Les **membres du FORUM TELECOM** espèrent que la libéralisation de ce dernier kilomètre et son ouverture à la concurrence génèrera une dynamique supplémentaire sur le marché des télécoms. Cela dépendra notamment des tarifs demandés par BELGACOM aux opérateurs alternatifs pour l'accès dégroupé. A ce sujet, remarquons que l'I.B.P.T. a émis un avis le 27 avril 2001 estimant que le tarif proposé par l'opérateur historique offre les meilleures garanties pour le développement sain de la concurrence. Ce montant doit aussi permettre à BELGACOM de moderniser sa boucle locale et de stimuler l'utilisation de nouvelles technologies. Cette avancée est réjouissante et il est souhaitable que cette tarification puisse effectivement jouer le rôle annoncé.

III. Conclusion

Cette année, comme les deux précédentes, voit l'augmentation, parmi les membres du FORUM TELECOM ayant pris une part active à la rédaction du présent Position Paper, du recours à un opérateur alternatif. Les utilisateurs montrent ainsi leur souhait de trouver non seulement un tarif plus avantageux mais aussi (cette raison apparaît fréquemment) une offre de service et un service à la clientèle de meilleure qualité. Cependant, BELGACOM demeure cette année encore l'opérateur de loin le plus utilisé.

Comme pour les éditions précédentes, le nombre majoritaire de reproches adressés à l'encontre de BELGACOM est à considérer proportionnellement au volume d'abonnés que compte l'opérateur historique. On remarque d'ailleurs une augmentation des plaintes formulées à l'égard des opérateurs alternatifs. La part importante, voire majoritaire, d'abonnés BELGACOM devrait néanmoins inciter l'ex-RTT à se montrer davantage à l'écoute pour répondre toujours mieux aux besoins et attentes de sa clientèle.

Cette version du Position Paper souligne également les problèmes de la responsabilité entre acteurs et du maintien d'une situation de monopole de fait dans certains créneaux engendrant des tarifs anormalement élevés (fixes vers GSM, lignes louées, etc.) ou une trop faible couverture géographique (ex : ADSL).

Il est malheureusement regrettable de constater que, d'année en année, les membres du FORUM TELECOM aient à formuler les mêmes critiques. Ils souhaitent vivement que l'année à venir soit particulièrement mise à profit par l'ensemble du secteur des télécommunications pour satisfaire encore mieux sa clientèle (particulièrement en ce qui concerne les souhaits de Clarté-Transparence-Dialogue).

A ce propos, le FORUM TELECOM envisage la possibilité de donner la parole aux opérateurs concernés par ce livre blanc. Le Position Paper se veut le reflet des avis des membres utilisateurs du FORUM TELECOM mais l'édition d'un document parallèle centralisant les avis des acteurs du secteur des télécommunications est actuellement à l'étude. L'équipe du FORUM TELECOM invite ainsi les opérateurs intéressés par cette possibilité à se faire connaître. Les acteurs du marché auront ainsi l'opportunité de faire part de leurs réactions, leurs initiatives ou leurs propositions éventuelles. Le FORUM TELECOM se fera alors le relais de ces avis auprès de ses membres utilisateurs.

IV. Contact

Damien JACOB
Responsable Projets TIC– SPI+

Rue du Vertbois 11
4000 LIEGE

Tél. : 04-230 11 11
Fax : 04-230 11 20
E-mail : ft@liegeonline.be

<http://www.forumtelecom.org>

Devenir Membre du FORUM TELECOM...

Pôle d'information et d'orientation neutre, le FORUM TELECOM organise un minimum de treize manifestations par an. Les membres sont invités aux séminaires ainsi qu'aux conférences mises sur pied en collaboration avec d'autres institutions (les call centers, le cadre réglementaire et la libéralisation des télécoms, Internet comme outil de marketing, la sécurité sur Intranets et Internet, le télétravail, la dématérialisation des archives, le commerce électronique, l'intégration des outils de télécommunication dans l'entreprise, etc. ont déjà été développés). L'adhésion au FORUM TELECOM permet aussi de prendre part librement aux réunions des membres conçues selon le principe d'un véritable club d'utilisateurs professionnels de télécommunication. Ces réunions constituent une plate-forme de contacts interpersonnels privilégiés qui donne aux membres l'opportunité de confronter leurs expériences et vicissitudes dans le domaine des télécommunications, de jeter les fondements de partenariats, etc. Le FORUM TELECOM, animé par un laboratoire de l'Université de Liège, a aussi mis sur pied un help desk téléphonique et publie flashes et bulletins d'informations. En outre, un Position Paper destiné à faire valoir les requêtes de ses membres dans le domaine des télécommunications est publié en fin d'exercice (voir ci-avant).

Selon des conditions d'adhésion et d'inscription particulières, le FORUM TELECOM est accessible aux administrations, asbl et organismes publics de la Province de Liège (section A "utilisateurs non-marchands") ainsi qu'aux PME et indépendants (section B "entreprises utilisatrices d'outils de télécommunication"). Une section spéciale a été créée à l'attention des opérateurs et fournisseurs de solutions informatiques et télécoms (section C "acteurs").