

RAPPORT D'ACTIVITÉS
DU CONSEIL SUPÉRIEUR
DE L'AUDIOVISUEL

Autorité de régulation de l'audiovisuel de la Fédération Wallonie-Bruxelles

14

RAPPORT D'ACTIVITÉS
DU CONSEIL SUPÉRIEUR
DE L'AUDIOVISUEL

Autorité de régulation de l'audiovisuel de la Fédération Wallonie-Bruxelles

14

Editorial	6
Focus	8
Protection des mineurs	8
Médias et élections	9
Nouvelles plateformes	10
Compétence territoriale et matérielle	13
La musique en radio	14
Plaintes et questions du public	18
Grand angle	22
Studio sur rue : la radio a 100 ans	22
Plan TV : le CSA comme partenaire de développement	24
L'ouverture des réseaux de télédistribution et d'accès à Internet	26
RÉGULATION, le magazine du CSA, de retour en version web	28
Collaborations et partenariats	30
EPR	30
ERGA	31
REFRAM	32
HACA	32
ERC	33
IIC	33
CRC	34
Collège d'autorisation et de contrôle	36
Avis relatifs au contrôle annuel	36
Autres avis	36
Décisions et sanctions	37
Recommandations	42
Nouveaux entrants : autorisations, déclarations	43
Gestion	44
Statut et financement	44
Le Bureau	44
Les services	44
Recherche et prospective	46

*Ce rapport d'activité est imprimé sur papier recyclé.
Il est également accessible sur le site rapport2014.csa.be*

UNE RESPONSABILITÉ EUROPÉENNE SANS MOYENS NOUVEAUX ?

En créant l'ERGA (European Regulators Group for Audiovisual media services), la Commission européenne a donné une nouvelle extension à l'action du CSA et de ses homologues des 28 États européens. Réuni une première fois le 4 mars 2014, l'ERGA est appelé à conseiller la Commission sur les questions relatives aux services de médias audiovisuels (SMA), à faciliter la coopération entre les régulateurs européens et à être un forum de discussion permettant l'échange d'expériences et de bonnes pratiques entre ceux-ci.

La création de l'ERGA a été suggérée par le Groupe de haut niveau indépendant sur la liberté et le pluralisme des médias en 2013. L'ERGA fait suite, sans la remplacer, à la coopération entre régulateurs développée au sein de l'EPRA.

D'emblée, l'ERGA a adopté un programme de travail ambitieux, rendu nécessaire si on veut que le cadre réglementaire des SMA reste en phase avec les rapides évolutions du secteur. Un secteur qui ne se limite pas aux seuls fournisseurs de ces SMA. La volonté de la Commission d'entreprendre en 2016 des travaux de révision de la directive SMA renforcera la pertinence des travaux entrepris mais en sera aussi un puissant accélérateur.

La mise en évidence d'enjeux immédiats et étroitement liés à la régulation a encouragé la participation active des membres de l'ERGA aux chantiers ouverts sur quatre thèmes principaux : l'indépendance des régulateurs, la juridiction territoriale, la juridiction matérielle, la protection des mineurs. S'agissant du CSA, un investissement important a porté sur les questions liées à la juridiction, sans pour autant négliger la protection des mineurs. Un des maîtres-mots de la position du CSA dans les dossiers européens est le *level playing field*. En d'autres termes, les mêmes règles, guidées par des objectifs d'intérêt général identiques, doivent être imposées à tout qui veut jouer sur un même terrain audiovisuel

en fournissant des services similaires à ses concurrents. Cela vaut pour notre Fédération, traditionnellement ouverte aux SMA européens mais aussi particulièrement ciblée par certains d'entre eux. Selon la volonté du législateur francophone belge, un même niveau de protection des mineurs, des consommateurs et des citoyens en général doit y être assuré et un même investissement dans la production audiovisuelle en faveur de la diversité culturelle doit être garanti. De tels objectifs, reconnus au niveau européen et adaptés à chaque marché, doivent tenir compte des évolutions des SMA et de leurs modalités de fourniture pour que les résultats attendus soient toujours atteints.

Le dialogue avec les opérateurs actifs en Fédération Wallonie-Bruxelles est un gage d'efficacité de la régulation. Si la consultation du secteur est une réalité, le dialogue, si pas la concertation, n'est formalisé qu'au-travers d'une instance représentative de celui-ci. Le Collège d'avis est le lieu de dialogue et d'élaboration de bonnes pratiques, voire de règlements sectoriels, d'utiles synergies. À nouveau, le concept du *level*

playing field doit s'appliquer. Si un tel travail a encore pu être mené en 2014, il faut constater que le non-renouvellement des membres du Collège ainsi que la nécessité exprimée de sa réforme, constituent des entraves à son fonctionnement. À l'heure de l'évaluation programmée de plusieurs règlements du Collège d'avis, une initiative serait particulièrement opportune.

Quant aux ressources que les chantiers de l'ERGA mobilisent, force est de constater que la participation du CSA à ces travaux importants en termes de régulation s'est faite sans nouveaux moyens. Si le contrat de financement conclu avec le Gouvernement début 2014 permet déjà fort difficilement de supporter la croissance des charges de la régulation, la nouvelle étape européenne franchie et la multiplication des régulés créent une tension permanente entre l'accomplissement des missions et la disposition des ressources.

Ces réalités, qui n'apparaissent qu'en filigrane dans un rapport annuel, doivent être prises en considération si l'on veut que la régulation soit toujours effective et non simplement formelle. Pour réduire cette tension, le CSA continue à veiller à limiter les charges administratives, tant pour lui que pour les régulés, et a mis en chantier une réforme de la gestion électronique de ses documents. Il attend du Gouvernement qu'il exécute pleinement le contrat de financement conclu avec le CSA et qu'il veille en toutes circonstances à garantir l'indépendance du CSA par les moyens dont il dispose.

Pierre HOUTMANS
1^{er} Vice-président

Dominique VOSTERS
Président

Pierre-François DOCQUIR
2^e Vice-président

François-Xavier BLANPAIN
3^e Vice-président

FOCUS

Le rapport annuel constitue une occasion de revenir sur les points forts de l'année écoulée. Celui du CSA s'ouvre avec une série de « focus » qui, de manière synthétique et transversale, illustrent l'action du régulateur dans ses différents champs de compétence.

Le premier focus aborde la mise à jour de la recommandation relative à la protection des mineurs, adoptée le 21 juin 2006. La couverture médiatique des élections régionales, législatives et européennes du 25 mai 2014 fait ensuite l'objet d'un second focus. Un troisième focus traite des services sur nouvelles

plateformes déclarés dernièrement au CSA et met en perspective l'application de certaines règles dans un monde audiovisuel convergent. La compétence territoriale et matérielle de la régulation fait quant à elle l'objet d'un quatrième focus, défendant le principe d'égalité de traitement entre acteurs confrontés à des situations de marché équivalentes, au cœur de la régulation. Enfin, le cinquième et dernier focus aborde la consultation publique lancée en décembre 2014 et consacrée à la diffusion et à la promotion de la musique de langue française et de la Fédération Wallonie-Bruxelles en radio.

PROTECTION DES MINEURS

Recommandation relative à la protection des mineurs

Suite aux évolutions légales, médiatiques et technologiques de ces dernières années, il s'est avéré nécessaire de mettre à jour la recommandation relative à la protection des mineurs, adoptée le 21 juin 2006.

Le cadre légal de la protection des mineurs a été fortement modifié depuis 2006, notamment suite à l'introduction des services non linéaires dans le décret sur les services des médias audiovisuels (décret SMA), en mars 2009, et à l'adoption par le gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) de son arrêté du 21 février 2013 relatif à la protection des mineurs. Cet arrêté établit des règles communes à l'ensemble des éditeurs, quelle que soit la plateforme sur laquelle leurs contenus sont diffusés, et intègre désormais des obligations spécifiques adressées aux distributeurs.

La recommandation du Collège d'autorisation et de contrôle (CAC) adoptée en 2014 détaille donc le nouveau cadre décretaal et réglementaire applicable en FWB. Elle synthétise également l'ensemble de la jurisprudence du CAC et intègre les divers avis, règlements et recommandations des Collèges du CSA relatifs à la protection des mineurs. **Elle dresse donc un panorama des documents et ressources réglementaires encadrant la protection des mineurs en FWB.**

En intégrant l'ensemble des principes qui ont guidé le CAC dans ses décisions, la recommandation vise à donner aux éditeurs les outils nécessaires pour évaluer la signalétique qu'il leur revient d'appliquer aux programmes qu'ils diffusent, sachant qu'il s'agit d'une question relativement subjective.

L'examen de la jurisprudence, en particulier des décisions qui portent sur l'application d'une signalétique appropriée, met d'ailleurs en exergue la manière dont les mentalités, les repères sociétaux et les modes de consommation ont évolué depuis le début des années 2000. Cependant, les principes qui fondent

ces décisions, dont les conclusions peuvent paraître désuètes aujourd'hui sous certains aspects, restent constitutifs de la jurisprudence en vigueur, et sont mis en perspective.

La recommandation détaille non seulement la problématique de la classification des programmes mais **regroupe la jurisprudence et la documentation réglementaire relatives à différents types de programmes**. Elle traite ainsi de l'encadrement spécifique des bandes-annonces, des programmes d'information, de la télé-réalité, des communications commerciales, de la radio et des services associés, souvent interactifs. Elle inclut également un chapitre consacré à la thématique des « contenus inappropriés et risques d'imitation », ces risques ayant été identifiés dans plusieurs décisions du CAC. Dans ce chapitre, ainsi que dans le chapitre traitant de la télé-réalité, à côté des textes réglementaires de référence, le CAC émet des recommandations spécifiques inspirées de la philosophie qui se dégage de sa jurisprudence et des avis et recommandations adoptés par les Collèges du CSA.

Les principes de liberté éditoriale et de liberté d'expression sont réaffirmés, ainsi que la notion de responsabilité partagée, selon laquelle chaque intervenant joue un rôle dans les processus de mise à disposition et de réception des programmes : le législateur adopte le cadre légal dont le régulateur contrôle l'effectivité; l'éditeur et le distributeur mettent en œuvre ces dispositions (choix de la signalétique, implémentation des systèmes de contrôle parental, information aux usagers,...); les parents et éducateurs, au terme de la chaîne, encadrent les usages médiatiques des mineurs dont ils ont la charge.

Le CAC fait également régulièrement appel, à plusieurs reprises dans sa recommandation, à la **responsabilité sociale des éditeurs**, notamment en matière de programmation, et à l'**auto-régulation**. L'exercice de cette responsabilité se traduit, entre autres, par l'action du comité de visionnage qui doit être mis en place par l'éditeur pour déterminer le choix de la signalétique appropriée, mais aussi, par exemple, par l'information qu'il prodigue sur les contenus diffusés et par les initiatives qu'il prend pour former son public à une lecture critique et distanciée des médias.

Recommandation relative à la protection des mineurs :
csa.be/documents/2230

MÉDIAS ET ÉLECTIONS

Couverture médiatique des élections régionales, législatives et européennes du 25 mai 2014

La couverture des campagnes électorales par les médias audiovisuels est encadrée par un règlement du CSA qui a été approuvé par le gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Ses dispositions sont donc obligatoires.

Pour rappel, ce règlement relatif aux programmes de radio et de télévision en période électorale a été élaboré en groupes de travail auxquels ont été conviés l'ensemble des acteurs concernés (éditeurs et rédactions) pour être finalement adopté par le Collège d'avis le 29 novembre 2011.

Ce règlement était donc déjà d'application lors des élections communales et provinciales du 14 octobre 2012. Il a fait, à leur suite, l'objet d'une première évaluation (voir rapport annuel du CSA pour l'année 2013, p.9) qui a permis de mettre en évidence certaines carences dans son application, dues à d'éventuelles difficultés de compréhension ou d'interprétation du texte mais aussi, parfois, à de réelles difficultés de mise en œuvre. Cette évaluation avait également permis de répertorier un ensemble de bonnes pratiques. Le même exercice a été conduit en 2014, suite aux élections régionales, législatives et européennes du 25 mai. Les constats posés par ces deux évaluations, qui ont donc pu concerner les élections à tous les niveaux de pouvoir en Belgique, permettront de proposer une version amendée du règlement au Collège d'avis en vue des prochaines élections, qui devraient avoir lieu en 2018.

Les constats sont de trois ordres :

1/ Certains ne sont pas liés au texte-même du règlement mais à des considérations annexes telles que par exemple la manière dont le CSA a informé les éditeurs sur la teneur des dispositions du règlement et leur interprétation. De très gros efforts ont été consentis en 2012 : ateliers, documents d'aide, mini-site dédié, foire aux questions, suivi personnalisé dans la rédaction des dispositifs électoraux, ... Il semble cependant que des efforts de vulgarisation supplémentaires s'avèrent nécessaires. En prévision des élections du 25 mai 2014, **la communication du CSA a donc été revue dans ce sens, avec notamment la mise à disposition d'un vade mecum pratique et synthétique**, réalisé sur base des constats posés dans l'évaluation sur les élections du 14 octobre 2012. Malgré

cela, plusieurs éditeurs ne sont manifestement pas entrés dans le cadre de la régulation. La prochaine version du règlement encadrant les programmes en période électorale devra donc faire l'objet d'une communication encore accrue auprès de certains éditeurs.

- 2/ D'autres constats mettent en évidence des difficultés d'application de certaines obligations ou des lacunes intrinsèques au règlement dont certaines dispositions devront vraisemblablement être renforcées.

Ainsi, comme en 2012, l'on relève principalement **la difficulté pour les radios indépendantes de recourir à un journaliste professionnel agréé** pour couvrir – ou superviser la couverture de – la campagne électorale. Cependant, les monitorings réalisés par le CSA montrent également que cette obligation n'est pas dénuée de fondement. Quoiqu'il en soit, l'obligation devrait être aménagée de manière à pouvoir être rencontrée par un maximum d'éditeurs, considérant qu'elle ne devrait pas constituer un frein à leur investissement dans les processus démocratiques.

Par ailleurs, les élections de 2014 ont montré toute **la difficulté pour les « petits partis » de se faire entendre au cours de la campagne**. Bien qu'une place doive être prévue en leur faveur dans les dispositifs électoraux des éditeurs, ceux-ci se sont souvent révélés insuffisants en termes de visibilité. En outre, plusieurs de ces petits partis n'y ont pas eu accès faute d'en connaître leur existence ou les conditions à remplir pour y accéder. Pour assurer plus encore l'ouverture de l'espace de débat démocratique proposé par les médias audiovisuels, il conviendra d'assurer à toutes les formations candidates, sans déroger au principe de la représentativité, un accès efficace aux dispositifs en vue de se faire connaître des électeurs.

- 3/ Enfin, sont apparues **des problématiques qui ne sont actuellement pas prises en compte par le règlement du Collège d'avis, notamment en raison de l'évolution du paysage médiatique depuis 2011**. Pour ne prendre qu'un exemple, il a été constaté que les web tv communales, qui ne couvrent pas la campagne électorale et ne diffusent pas de programmes d'information à proprement parler et ne doivent donc pas disposer d'un dispositif électoral propre, sont particulièrement susceptibles de déroger à l'équilibre obligatoire entre les tendances et les candidats en période électorale. Ces maladroites relèvent clairement d'un manque de prudence mais

pourraient vraisemblablement être évitées si elles étaient évoquées dans le règlement. Se pose également avec plus d'acuité qu'auparavant la question des consultations populaires, et peut-être aussi celle des élections sociales.

Règlement : csa.be/documents/1649

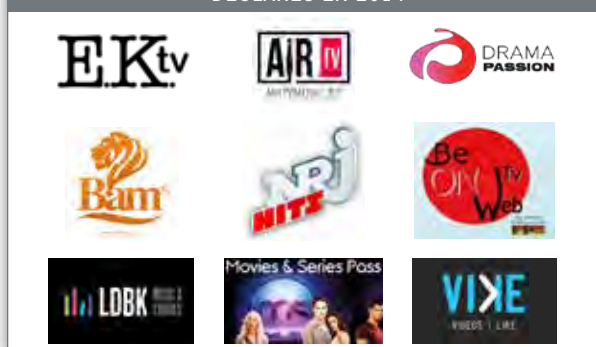
Vade mecum : csa.be/documents/2195

NOUVELLES PLATEFORMES

Au 31 décembre 2014, 27 services télévisuels et 31 services sonores figurent aux registres des services sur nouvelles plateformes et à la demande déclarés au CSA. D'origines variées, ces services mettent en question l'application de certaines règles dans un monde audiovisuel convergent, comme celles liées à la protection des mineurs ou aux communications commerciales. Le CSA a adopté une logique proactive et d'accompagnement à l'égard de tous les acteurs participant à l'écosystème audiovisuel. Dans ce cadre, il a rencontré les responsables de Netflix.

La veille du CSA lui permet de repérer les services de médias audiovisuels (SMA) entrant dans le champ de la régulation. Dans sa recommandation relative au périmètre de la régulation des SMA, le Collège d'autorisation et de contrôle (CAC) considère que « *la web TV et la web radio, utilisables par le plus grand nombre et d'accès facile, offrent un mode d'expression démocratique par excellence et une occasion unique de développer l'initiative et le pluralisme* » (csa.be/documents/1713, p.1). Certains éditeurs de services télévisuels et sonores disponibles sur des sites internet, applications ou plateformes de partage de vidéos relevant de la compétence territoriale et matérielle du CSA ont été informés de leurs obligations décrétales, en dépit du fait qu'ils n'avaient pas encore rempli l'une d'elles, à savoir la déclaration de leurs services.

SERVICES TV SUR NOUVELLES PLATEFORMES DÉCLARÉS EN 2014



Déclaration des services sur nouvelles plateformes et services à la demande : un secteur diversifié

Les éditeurs des services télévisuels (web TV, services de VOD et de SVOD) déclarés au CSA sont d'origines très variées : distributeurs de SMA sur le câble ou l'IPTV, « nouveau business », production cinéma, éditeurs de radios, secteurs culturel et musical, secteur social/associatif, monde institutionnel, secteur académique et même des communes. Ces services de VOD sont offerts selon différents modèles économiques : vidéo à la demande transactionnelle, financée par la publicité, gratuite ou encore disponible par le biais d'un abonnement. La majorité des 31 services sonores déclarés au 31 décembre 2014 relèvent d'un éditeur de services de radios privés diffusant par la voie hertzienne terrestre analogique, la S.A. Nostalgie. Les autres services relèvent de secteurs variés. Tous sont gratuits et peuvent être accompagnés ou non de publicité.

La régulation consiste à vérifier le respect des obligations décrétales par ces éditeurs : la déclaration au CSA, la transparence, le pluralisme, la protection des mineurs, le respect du droit d'auteur, les règles de communication commerciale, le rapport annuel et enfin, -uniquement pour les services télévisuels- la contribution à la production audiovisuelle à partir d'un chiffre d'affaires de 300.000 euros indexés (374.872,29 euros) et la mise en valeur des œuvres européennes. **L'ensemble des démarches du CSA sont guidées par une logique proactive et d'accompagnement afin de faire émerger les nouveaux services en Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) et de favoriser l'innovation, la création et le pluralisme.** Le CSA joue volontiers un rôle de soutien pour les éditeurs de services dans l'accomplissement de leurs obligations.

Rencontre avec Netflix et dialogue avec les plateformes de distribution

Dans cette logique proactive et suite à des contacts noués depuis un an, le CSA a rencontré les représentants de Netflix le 1^{er} octobre 2014 au cours d'une réunion de type « guichet unique ». Des représentants du cabinet du Vice-Président et Ministre des Médias, Jean-Claude Marcourt, du Centre du Cinéma et de l'Audiovisuel et du CSA, d'une part, ont pu échanger avec Reed Hastings (CEO), David Hyman (General Counsel), Christopher Libertelli (Vice-Président Global Public Policy) et Janneke Sløetjes (Director Public Policy Europe) de Netflix, d'autre part. Cette réunion a été l'occasion pour le CSA de réaffirmer son attachement aux valeurs de la régulation audiovisuelle qu'il défend, parmi lesquelles la promotion de la diversité culturelle, la concurrence loyale et la protection des mineurs. La discussion a mis une nouvelle fois en lumière la nécessité de porter le débat sur ces thèmes au niveau européen.



Reed Hastings, CEO de Netflix,
Dominique Vosters, président du CSA et
Jeanne Brunfaut, directrice générale adjointe du SGAM

Enfin, les nouvelles plateformes de partage utilisées par les éditeurs déclarés et avec qui le CSA a développé de nombreux contacts sont principalement Youtube et Radionomy. Les éditeurs peuvent être également présents sur des plateformes comme Mixcloud et Dailymotion. Le CSA a également développé un dialogue constructif avec les fabricants d'appareils connectés tels Samsung ou Panasonic.

SERVICES SONORES SUR NOUVELLES PLATEFORMES DÉCLARÉS EN 2014



Des règles à l'épreuve d'un monde audiovisuel convergent

En 2014, le contrôle de l'impact des mesures de mise en valeur des œuvres européennes sur la consommation tend à montrer que cette discrimination positive leur confère une présence respectable dans le top 50 de la consommation.

Cependant, certaines des règles applicables se voient confrontées à un nouvel environnement technologique et mises à l'épreuve par l'environnement concurrentiel qui se situe hors du champ actuel de la régulation. **C'est le cas pour les obligations en matière de communication commerciale, mais également en ce qui concerne la protection des mineurs.**

Compte tenu des difficultés économiques et concurrentielles évoquées par un éditeur de VOD sur Internet lorsqu'il s'agit de mettre en place la totalité du dispositif de protection des mineurs prévu par l'arrêté du 21 février 2013 (csa.be/documents/2070) – comme la vérification de l'âge et l'instauration du code parental – les services du CSA ont organisé, le 8 juillet 2014, une réunion avec les éditeurs de services sur plateforme ouverte. Le CAC a ensuite invité l'éditeur concerné à lui exposer son point de vue et à lui proposer des solutions alternatives qui soient compatibles avec les objectifs généraux visés par l'arrêté.

Monitoring des communications commerciales sur nouvelles plateformes

Le premier monitoring relatif aux communications commerciales sur les nouvelles plateformes a été effectué en 2014. Pour chacun des services concernés, le monitoring s'est effectué – le cas échéant – sur les sites internet, applications Android et IOS disponibles sur les tablettes, smartphones et les applications disponibles sur télévision connectée.

Pour chacun des services, l'ensemble des communications commerciales ont été observées, c'est-à-dire les communications commerciales présentes dans les vidéos elles-mêmes – en surimpression ou dans le flux vidéo – et/ou les communications commerciales présentes sur la page du site Internet.

La confrontation de la réglementation du décret SMA et du contrat de gestion de la RTBF avec les nouvelles pratiques de communication commerciale utilisées sur les services examinés ont, d'une part, permis d'identifier **certains griefs au regard de la réglementation actuelle**, et, d'autre part, mis en lumière



Communication commerciale sur nouvelles plateformes

les règles qui posent question dans un contexte convergent.

Tout d'abord, le décret SMA impose une règle quantitative tant pour les services linéaires que non linéaires. Pour ces derniers, la règle du temps maximum de la publicité insérée dans un programme est de 20% de la durée du programme. Toutefois, bien souvent, sur de nombreux sites Internet, l'utilisateur qui consulte une vidéo en ligne ou un contenu sonore est confronté à d'autres « displays » s'ajoutant ou encadrant les vidéos ou les « players ». Faudrait-il et comment pourrait-on « quantifier » ces publicités qui sont sous la responsabilité éditoriale de l'éditeur et qui sont également vues par les utilisateurs ?

Par ailleurs, le décret SMA prévoit, tant pour les services linéaires que non linéaires, que les communications commerciales soient identifiables et séparées des programmes par des moyens optiques ou acoustiques. Le décompte de la durée de la publicité peut-il être considéré comme un moyen d'identifier la publicité comme telle ? La technique du « skippable » est-elle une technique d'identification et/ou de séparation valable ? Le fait de devoir « cliquer » pourrait-il éventuellement être considéré comme étant une forme de séparation avec le reste du programme ? Quelle est la marge réelle de l'éditeur lorsque son service est disponible sur une plateforme d'hébergement ?

L'ensemble des questions révélées dans le cadre du monitoring ont fait l'objet d'une consultation publique lancée au printemps 2015.

Registre des éditeurs de services télévisuels sur nouvelles plateformes : csa.be/documents/1652

Registre des éditeurs de services sonores sur nouvelles plateformes : csa.be/documents/180

COMPÉTENCE TERRITORIALE ET MATÉRIELLE

Des périmètres essentiels à la stabilité globale du secteur des médias audiovisuels

L'égalité de traitement entre les acteurs confrontés à des situations de marché équivalentes est au cœur de la régulation. Qu'il s'agisse de l'apparition d'un nouvel acteur sur le marché de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB), de changements plus ou moins effectifs de statut ou de conditions d'exploitation d'un opérateur existant voire de l'émergence de nouvelles fonctions au sein de la chaîne d'édition et de distribution des contenus, le CSA est sans cesse confronté à ce défi de veiller à l'égalité de traitement de tous les acteurs actifs sur un même marché.

Cette égalité de traitement est en réalité une équation à deux composantes :

- 1/ D'une part, cette égalité de traitement doit être examinée sous l'angle de la compétence juridictionnelle territoriale, c'est-à-dire au regard des règles définissant la compétence de la FWB sur son territoire sur lequel un ensemble d'acteurs opère des activités. À chaque apparition ou modification d'un service, il s'agit de répondre à la question : le service peut-il être rattaché à la compétence de la FWB ?
- 2/ D'autre part, cette égalité de traitement doit être examinée sous l'angle de la compétence matérielle, c'est-à-dire au regard de la compétence de la FWB compte tenu des activités de nature similaire opérées par un ensemble d'acteurs et qui sont couvertes par la régulation. À chaque apparition ou modification d'un service, il s'agit de répondre à la question : s'agit-il d'un service qui rentre dans la catégorie des services de médias audiovisuels et si oui, quel en est l'éditeur et qui en est le distributeur ?

Compétence territoriale

Aujourd'hui, l'enjeu de la compétence territoriale évolue sur deux fronts. Dans le secteur de la **télévision traditionnelle**, les services ciblant spécifiquement la FWB mais revendiquant un établissement en dehors de celle-ci représentent 28% de l'audience totale globale, 50% de l'audience spécifiquement ciblée et plus de 65% du marché publicitaire. Ces services ne sont pas soumis

aujourd'hui aux règles équivalentes appliquées aux autres services présents sur ce même marché et régulés par le CSA.

Dans le secteur des **services à la demande**, l'émergence des services audiovisuels sur Internet pose de nouvelles questions : certains services, en particulier extra-européens, réalisent un shopping réglementaire et législatif en veillant à relever d'États membres les plus accueillants et souvent les moins contraignants. Tous opèrent les marchés nationaux d'une manière ciblée dès lors que, fondés sur l'abonnement individuel, ils entretiennent des relations commerciales personnalisées avec les utilisateurs.

Depuis 2012, les instances européennes sont engagées dans un processus de consultation des parties prenantes, autorités publiques comme milieux professionnels. Dans ce cadre, **le CSA a plaidé pour un changement d'approche sur ce principe afin de réduire les inégalités entre les fournisseurs de contenus ainsi que les distributeurs** qui commercialisent des offres à destination d'un État membre particulier, suivant qu'ils disposent ou non d'un établissement dans ces pays ciblés.

En particulier, le CSA est d'avis qu'il conviendrait de préciser ou à tout le moins guider l'application des critères de rattachement territorial pour rapprocher la responsabilité éditoriale d'un éditeur de son public visé et de son lieu réel d'activité économique ; d'adapter le dispositif anti-contournement existant dans la directive « Services de médias audiovisuels » (SMA) afin de le rendre opérationnel, et, enfin, de concevoir de nouveaux dispositifs de rattachement – mêmes virtuels – pour les nouveaux acteurs des services en ligne sans établissement européen.

C'est désormais au sein de l'**ERGA (European Regulators Group for Audiovisual media services)** que **le CSA entend obtenir ces nécessaires clarifications. L'ERGA a bien inscrit la question de la juridiction territoriale à son programme de travail 2015**, répondant ainsi à la demande d'un grand nombre des autorités de régulation qui en sont membres. Les travaux partent du constat que si le concept de juridiction territoriale a constitué la pierre angulaire du cadre légal européen depuis près de 25 ans, de récentes évolutions du paysage audiovisuel européen – tels que les services à la demande sur Internet ainsi que plus généralement des différences de mise en œuvre de la directive SMA dans les États membres – appellent une réflexion sur les critères d'appréciation de ce principe, sur la juridiction territoriale au plan européen et sur les conditions d'une concurrence loyale entre les acteurs ciblant les marchés nationaux européens des SMA (voir par ailleurs le chapitre sur l'ERGA dans la rubrique « collaborations et partenariats »).

Compétence matérielle

Régulièrement, la régulation du CSA accueille son lot de services nouveaux mais aussi de questions nouvelles : un service d'information en ligne composé de manière hybride de contenus visuels et de données constitue-t-il - au sens des critères - un service de média audiovisuel ? Dans l'affirmative, le cadre réglementaire s'applique-t-il à l'ensemble du service ou seulement aux vidéos intégrées dans ce service ? Une webTV d'association ou lancée par une autorité publique est-elle un service offert en échange d'une contrepartie ? Quel statut accorder aux nouvelles plateformes musicales ? Telles sont des situations, parmi d'autres, qui éprouvent et enrichissent ce canevas.

Si les offres de quelques grands acteurs du câble occupent somme toute une fonction assez classique au sein du périmètre matériel de l'audiovisuel, il en est autrement pour les nouveaux acteurs du paysage de la distribution : des sites web de SVOD, des plateformes de partage vidéo ou encore des fournisseurs de contenus « over the top » sont des plateformes alternatives de distribution qui rendent également des contenus audiovisuels accessibles au public. Plus que de simples hébergeurs, elles exercent pour certaines des activités propres de promotion de contenus ou d'exposition de communication commerciale. À ces acteurs de distribution émergents s'ajoutent encore de nouvelles parties prenantes d'une chaîne de valeur complexe, tels que des guides électroniques des programmes où les interfaces de TV connectées exercent un niveau de responsabilité et de contrôle variable dans la mise à disposition du contenu audiovisuel.

À l'occasion de la consultation lancée par le **Livre vert européen sur la convergence audiovisuelle**, le CSA présentait ses propositions de réévaluation du cadre réglementaire européen dont les principales sont les suivantes : la *création de nouvelles catégories de fournisseurs de services*, du type distributeur quelle qu'en soit la plateforme, auxquelles s'appliqueraient des obligations prévues par la directive SMA et d'intensité variable - suivant la nature de l'activité - ; l'identification d'une *responsabilité - notamment éditoriale - des hébergeurs* à reconnaître en cas de promotion de contenus et de recettes publicitaires dérivées ; la révision des approches dissociant le régime linéaire et non linéaire des services de médias audiovisuels.

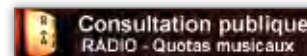
La question de la compétence matérielle fut parmi les thématiques majeures à l'ordre du jour de l'ERGA, dès sa création début 2014. Les constats qui précèdent sont largement partagés au plan européen et figurent au cœur de ces travaux.

La multiplication des intermédiaires dans la chaîne de valeur de distribution des contenus audiovisuels soulève des questions dans le travail quotidien des régulateurs européens et nécessite une réflexion sur leur implication en termes notamment d'accessibilité et de visibilité du contenu, de protection des mineurs, de diversité, de financement des contenus, de concurrence ou encore de protection de la vie privée et des données.

Réponse du CSA au Livre vert de la Commission européenne : csa.be/documents/2135

LA MUSIQUE EN RADIO

Consultation publique



Au mois de décembre 2014, le CSA a lancé une consultation publique consacrée à la diffusion et à la promotion de la musique de langue française et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) en radio.

Par une série de questions organisées sous différentes thématiques, le CSA a souhaité connaître l'avis de l'ensemble des acteurs de la chaîne de production musicale, des secteurs de la promotion musicale dont les radios et du public, pour éventuellement faire évoluer ses pratiques et coller au mieux aux différents besoins et attentes, tout en rencontrant les objectifs de promotion culturelle visés par les politiques publiques.

Promotion musicale en radio

L'offre radiophonique est marquée principalement par les couleurs musicales que proposent les radios, que ce soient les chaînes musicales de la RTBF, les radios privées en réseaux ou les niches multiples que constituent les radios indépendantes.

Assurer l'accès du public à une variété de contenus, exposer davantage la langue française, promouvoir une création originale et locale dans un environnement guetté par l'uniformisation, sont les objectifs au centre des politiques publiques de diversité culturelle de la FWB. Diversité externe d'abord, le contrat de gestion de la RTBF inscrit en effet des profils musicaux assez précis à rencontrer par ses différentes radios ; tandis que le critère de diversité musicale figure parmi les objectifs légaux à atteindre lors de l'attribution des fréquences aux radios privées. Diversité interne ensuite, par l'application de quotas de diffusion aux programmations musicales.

Quotas de diffusion musicale

Les radios privées, indépendantes ou en réseaux, ont l'obligation de diffuser (article 53 du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels, csa.be/documents/1440):

- Au moins 30% d'œuvres musicales en langue française ;
- Au moins 4,5% d'œuvres musicales émanant de compositeurs, d'artistes-interprètes ou de producteurs indépendants dont le domicile, le siège d'exploitation ou le siège social est situé en Wallonie ou à Bruxelles.

Pour répondre à l'appel d'offres lors du plan FM 2008 (qui a organisé l'attribution pour 9 ans des fréquences de la bande FM), certaines radios se sont engagées à respecter des quotas supérieurs aux minima légaux. Par ailleurs, des dérogations à ces quotas sont rendues possibles par le décret SMA et ont été acceptées par le CSA à la condition de favoriser la diversité culturelle et linguistique des services, ce dont quelques radios thématiques ont pu bénéficier.



Concert organisé par 48FM dans le cadre de l'opération «Studio sur rue»

En ce qui concerne les radios de la RTBF, elles sont soumises à des obligations et quotas différents, prévus par un contrat de gestion renégocié tous les 5 ans avec le gouvernement de la FWB. Parmi ces obligations, on trouve par exemple la diffusion de concerts ou de spectacles musicaux produits en FWB.

Les radios de la RTBF doivent respecter les quotas de diffusion suivants (article 25.5 du contrat de gestion RTBF 2013-2017, csa.be/documents/1703):

- Sur le plan linguistique:
 - Au moins 40% d'œuvres de musiques non classiques sur des textes en langue française sur l'ensemble de ses radios généralistes (La Première et Vivacité) et au moins 30% d'œuvres de musiques non classiques sur des textes en langue française sur chacune d'elle ;
 - Au moins 15% d'œuvres de musiques non classiques sur des textes en langue française sur la programmation musicale d'une de ses chaînes musicales, qu'elle désigne (en l'occurrence, Classic 21).
- En ce qui concerne l'origine:
 - Sur la moyenne de l'ensemble de la programmation musicale de ses chaînes généralistes et d'une autre de ses chaînes musicales qu'elle désigne (en l'occurrence, Pure FM), au moins 10% d'œuvres de musiques non classiques émanant de compositeurs, d'artistes-interprètes ou de producteurs dont le domicile, le siège d'exploitation ou le siège social est situé en Wallonie ou à Bruxelles.

Momentum

- Suites du plan FM 2008

Six ans après l'entrée en vigueur du plan FM 2008, le paysage radiophonique en Belgique francophone s'est stabilisé et le CSA dispose de meilleures connaissances sur son fonctionnement. Durant ces six années, une régulation active a accompagné un effort réel et constant des radios, qui aujourd'hui respectent majoritairement leurs quotas, voire les dépassent.

Durant cette même période, le CSA a été le témoin privilégié d'un débat constant entre les représentants des secteurs musicaux et des secteurs de la radio. Les premiers estiment souvent le niveau de quotas insuffisant comparativement à d'autres marchés géographiques, ou trop larges lorsqu'ils favorisent les seuls producteurs ou ne créent pas, comme en France, une place spécifique aux jeunes talents. Les seconds pointent une insuffisance quantitative de l'offre dans les différents genres musicaux, le peu d'adéquation de l'offre musicale avec la couleur ou le profil de programmation, le manque de finition des productions ainsi qu'une approche parfois trop linéaire des quotas, inadaptés aux nouvelles formes comme le *deejaying* ou aux nouvelles thématiques musicales, comme l'électro. Les représentants des

secteurs musicaux et des secteurs de la radio partagent enfin plusieurs constats: le faible taux d'investissement des labels dans la partie francophone de la Belgique, une crise du disque qui affaiblit les coopérations entre radios et secteurs musicaux et le désinvestissement du secteur radio dans l'accompagnement des artistes.

Au plan pratique de la régulation, la mise en œuvre des quotas a également engendré des difficultés à plusieurs niveaux. Parmi les obstacles constatés, citons la difficulté pour les radios de trouver des informations utiles pour identifier les œuvres éligibles au quota de la FWB ou les difficultés d'organisation interne pour atteindre les quotas de manière systématique. C'est surtout vrai pour les radios indépendantes, engendrant une forte charge de travail pour elles mais également pour le régulateur chargé de contrôler le respect des quotas. Le principe des quotas étant dérogoratoire à la liberté éditoriale des radios, la recherche d'un équilibre entre les différents objectifs de la régulation constitue un défi constant dans leur mise en œuvre.

En 2017, les autorisations des radios privées autorisées dans le cadre du plan FM 2008 arriveront à leur terme. La procédure d'autorisation devra être rééditée.

- Autres échéances

D'autres échéances à venir, telles que le lancement potentiel de la radio numérique terrestre (RNT) et le renouvellement du contrat de gestion de la RTBF en 2018, rendent ce moment privilégié pour ouvrir une consultation publique sur la révision des objectifs et des méthodes de régulation dans le domaine des quotas de diffusion musicaux et plus généralement de la diversité de la programmation musicale dans les radios privées, indépendantes ou en réseaux, et publiques.

Consultation

Pour alimenter cette consultation, le CSA s'est appuyé sur les observations menées au long des années qui ont suivi l'adoption du plan FM 2008 et notamment lors des contrôles annuels, sur la récolte et l'analyse d'échantillons de programmations musicales pour l'ensemble des radios privées et publiques en réseaux, mais aussi sur les rencontres et les réflexions communes avec les différents acteurs du secteur musical et l'observation du paysage global et des politiques publiques tant en Belgique qu'à l'étranger.

Les questions posées se sont articulées autour des différentes thématiques résultant de ces travaux et qui concernent :



- Pour les radios dans leur ensemble, privées comme publiques ;
 - L'heure et le jour de diffusion des œuvres musicales francophones et de la FWB,
 - La place laissée aux œuvres récentes et aux artistes émergents dans la programmation radiophonique,
 - Le taux de rotation des artistes et des titres dans la programmation radiophonique,
 - La place laissée au critère de la production des œuvres dans les quotas ainsi que les questions soulevées par le *deejaying* et les captations d'artistes,
 - L'influence du profil musical des radios sur la mise en œuvre des quotas ;
- les radios indépendantes en particulier ;
- les autres questions relatives à la diversité et à la promotion musicales en radio ;
- la distribution numérique sur les nouvelles plateformes audiovisuelles.

Les réponses à cette consultation publique seront reçues et analysées par le CSA au premier quadrimestre de 2015. Sur cette base, les pratiques de la régulation en matière de promotion culturelle musicale pourront être revues et améliorées pour rencontrer au mieux les besoins et attentes des différents acteurs, tout en rencontrant les objectifs politiques poursuivis par le système des quotas.

Consultation publique : csa.be/documents/2419



PLAINTES ET QUESTIONS DU PUBLIC

Le CSA est accessible au public par deux moyens: il répond à ses questions et traite ses plaintes. Dans un cas comme dans l'autre, la procédure est des plus simples: il suffit, soit, de remplir le formulaire disponible sur le site Internet du CSA (csa.be/question ou csa.be/plainte), soit d'adresser un courrier postal reprenant les éléments utiles. Une fois triées, les simples questions sont alors prises en charge par les conseillers du CSA les mieux qualifiés au regard du sujet abordé. Quant aux plaintes, elles sont traitées en toute indépendance par le Secrétariat d'instruction du CSA (SI). Nul besoin pour le citoyen de développer un long argumentaire, il lui suffit de compléter le plus

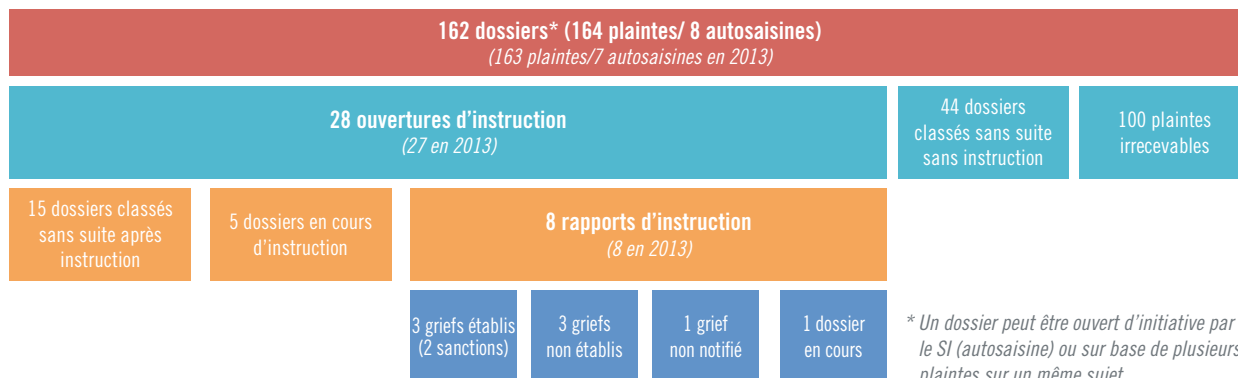
précisément possible les divers champs du formulaire. Le SI prend ensuite soin de vérifier les faits exposés (recherche, visionnage, écoute...) et de les qualifier juridiquement.

Le domaine de compétence du SI couvre l'application de la législation audiovisuelle de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) par ses acteurs (radios, télévisions, nouveaux médias, distributeurs...). Il peut aussi agir d'initiative lorsqu'il a connaissance d'une pratique qui lui pose question, notamment au terme de monitorings réalisés par les services du CSA. On parle alors d'autosaisine.

Les plaintes

En 2014, **162 dossiers ont été ouverts, essentiellement sur base de plaintes** (166, dont certaines, portant sur un même sujet, sont traitées conjointement dans un même dossier)

et ponctuellement sur base d'autosaisines (8 dossiers). Vingt-huit dossiers ont donné lieu à une ouverture d'instruction. Parmi ces dossiers, 8 ont abouti à une proposition de notification de griefs au Collège d'autorisation et de contrôle (CAC), l'organe décisionnel du CSA, et 5 étaient en cours d'instruction fin 2014.



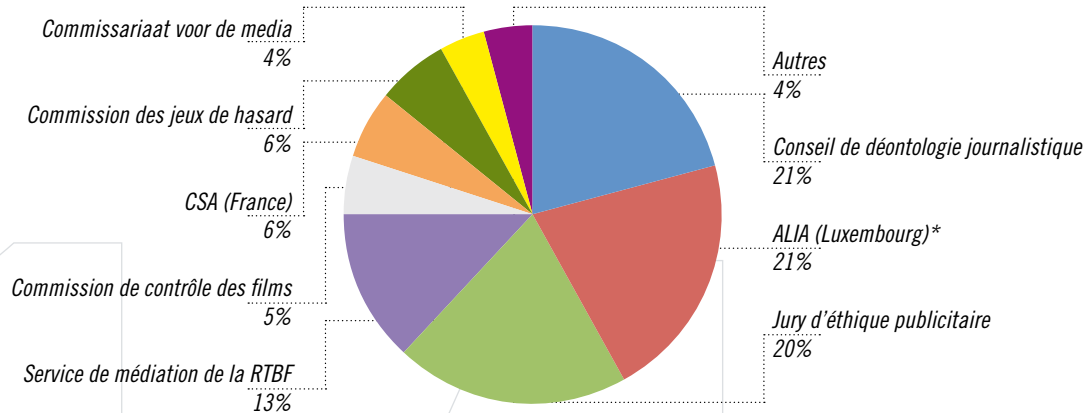
* Un dossier peut être ouvert d'initiative par le SI (autosaisine) ou sur base de plusieurs plaintes sur un même sujet.

Lorsqu'il reçoit une plainte, le SI examine d'abord sa **recevabilité**. Il vérifie si elle vise des faits qui relèvent bien de la compétence matérielle et territoriale du CSA. Dans le cas contraire, il s'efforce de renvoyer directement la plainte à l'instance

compétente, afin d'éviter au plaignant des démarches supplémentaires.

En 2014, 68 des 100 plaintes irrecevables ont fait l'objet d'un transfert auprès des instances suivantes :

Transfert des plaintes irrecevables



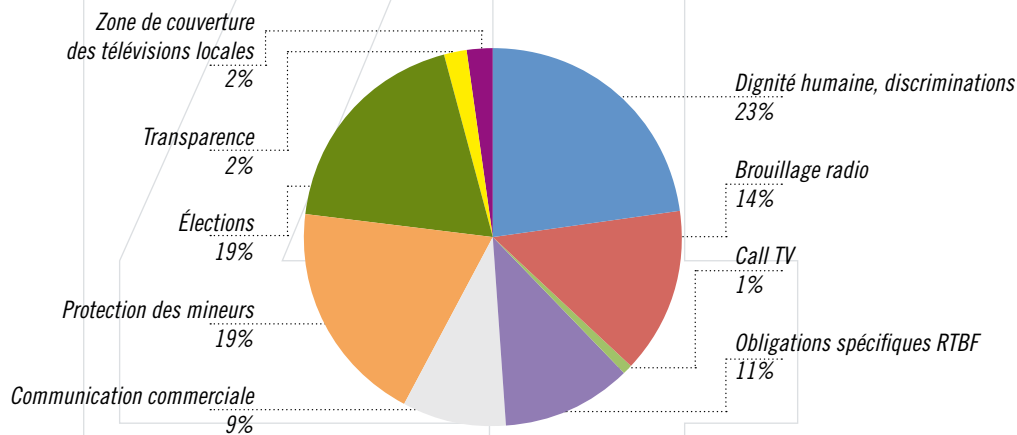
* Les plaintes relatives aux services télévisuels du groupe RTL sont transférées à l'ALIA (Autorité luxembourgeoise indépendante de l'audiovisuel) sans aucune reconnaissance pré-judiciable d'abandon de compétence du CSA.

Les plaintes **recevables** sont examinées sur le fond par le SI. Si, à l'issue d'un premier examen, il constate que la plainte est manifestement sans fondement, il peut estimer qu'il n'est pas nécessaire d'ouvrir une enquête et **classer la plainte sans suite**. Dans le cas contraire, il **ouvre une instruction**. À l'issue de son instruction, s'il estime qu'une infraction à la

législation audiovisuelle de la FWB a été commise, il transmet au CAC un rapport accompagné d'une proposition de notification de griefs. Le CAC est seul habilité à constater et, le cas échéant, à **sanctionner une infraction**.

En 2014, les plaintes recevables concernaient les sujets suivants :

Sujets de plaintes recevables



PLAINTES ET QUESTIONS DU PUBLIC

Il est significatif de relever que le premier sujet de plaintes (recevables) touche au respect de la **dignité humaine** et à l'interdiction de diffuser des programmes qui incitent à la haine, à la violence ou à la **discrimination** sur base de critères comme la nationalité, le sexe, la religion, l'âge... Ce constat s'inscrit dans un contexte sociétal de tension entre le souci du respect des individus dans les attributs qui fondent leur identité et le principe démocratique fondamental de la liberté d'expression.

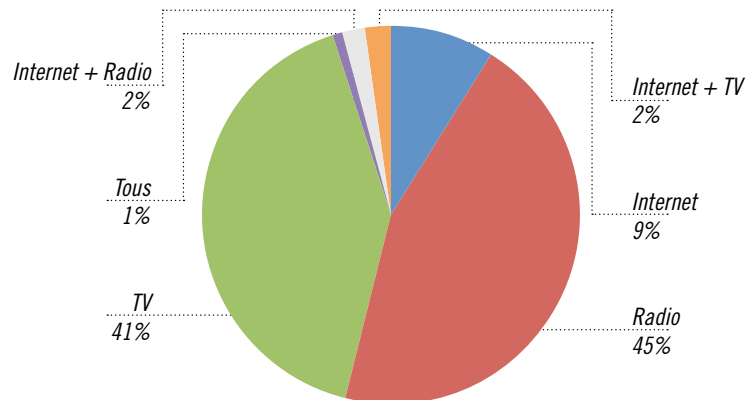
Dans la législation audiovisuelle de la FWB, les médias audiovisuels jouissent bien entendu de la liberté d'expression. Elle n'est limitée que par l'interdiction de diffuser des programmes contraires à la dignité humaine ou de nature à inciter à la haine, à la violence ou à la discrimination, et ces limitations légales sont d'interprétation stricte. La notion d'« incitation » est fondamentale dans l'appréciation des plaintes qui touchent à ces sujets.

Un propos raciste, sexiste, antisémite, aussi moralement condamnable soit-il, est couvert par le principe de la liberté d'expression, dès lors que la personne qui le tient n'encourage pas les autres à adopter le même comportement.

Dès lors, les constats d'infraction sont assez rares en regard du nombre de plaintes introduites. En 2014, sur les 16 plaintes recevables reçues sur ces sujets, 3 instructions ont été ouvertes et une seule a abouti à une condamnation de l'éditeur (csa.be/documents/2279).

Alors que le nombre d'éditeurs de « nouveaux médias » (web radios, web tv...) augmente sensiblement, les plaintes (recevables) touchent encore essentiellement les médias traditionnels, **radio et télévision** :

Répartition par média des plaintes recevables



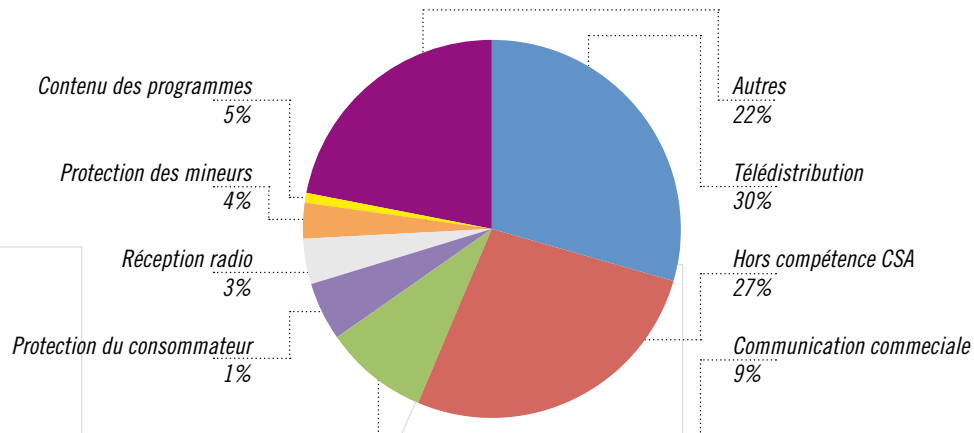
Toutes les plaintes touchant **Internet** concernaient le test électoral mis en place par la RTBF en collaboration avec l'UCL, dans le cadre des élections fédérales, régionales et communautaires du 25 mai 2014. Ce test électoral visait à indiquer au citoyen son degré d'affinité avec les différents partis candidats, sur base d'un questionnaire. Pratique tout à fait nouvelle en Belgique

francophone, elle a suscité l'intérêt comme le questionnement du public, en regard notamment de l'absence des « petits » partis dans le test. Faute de réglementation spécifique à cet égard, les plaintes n'ont pas abouti mais elles ont permis d'attirer l'attention et d'interroger la régulation sur ce type de nouvelles pratiques.

Les questions

Le nombre de **questions** adressées au CSA en 2014 s'élevait à 198. Elles concernaient les sujets suivants :

Sujets de questions



Le premier sujet de questions touche la télédistribution avec, notamment, de très nombreuses questions relatives à la TNT. Le CSA renvoie régulièrement à cette occasion vers son mini-site très pédagogique lenumeriquepourtous.csa.be. Ce site décrypte les nouveaux usages qu'offre le numérique en télévision et en radio.

Poser une question au CSA : csa.be/question
Porter plainte auprès du CSA : csa.be/plainte

GRAND ANGLE

Pour la première fois cette année, une partie du rapport annuel est consacrée à quatre « grands angles », l'occasion de s'étendre quelque peu sur des projets phares de l'année écoulée menés d'initiative par les services du CSA.

Le premier grand angle met à l'honneur les cents ans de la radio belge, l'occasion pour le CSA d'organiser l'opération « Studio sur rue », un week-end de fête pour accompagner les radios indépendantes dans une démarche de commémoration, de création, d'ouverture et de rencontre de leurs publics. Le Plan TV, initié

par le CSA et destiné à stimuler la création de concepts de programmes télévisuels originaux en Fédération Wallonie-Bruxelles, est abordé dans le cadre du second grand angle. Le troisième grand angle porte quant à lui sur l'ouverture des réseaux de télé-distribution et d'accès à Internet, et notamment sur les travaux d'accompagnement menés par le CSA en étroite collaboration avec les autres régulateurs belges de l'audiovisuel et des télécommunications. Enfin, le dernier grand angle aborde le retour de Régulation, le magazine du CSA, en version web.



STUDIO SUR RUE : LA RADIO A 100 ANS

En 2014, la radio belge fêtait ses cent ans. L'occasion pour le CSA d'aussi célébrer cet événement. Avec l'aide des radios participantes, le CSA a co-organisé un week-end de fête pour accompagner les radios indépendantes dans une démarche de commémoration, mais surtout de création, d'ouverture et de rencontre de leurs publics. Cet événement, appelé « Studio sur Rue », s'est tenu le week-end de la Fête de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) les 26, 27 et 28 septembre 2014.

Grâce à une enveloppe budgétaire octroyée spécialement pour l'événement par le Gouvernement de la FWB, le CSA a pu apporter son soutien à une vingtaine de radios et mettre à leur disposition du matériel de communication. Au final, des radios des quatre coins de la FWB ont participé à l'évènement, de Comines

à Liège en passant par Ath, Beaumont, Bruxelles, Charleroi, Namur, Andenne et bien d'autres lieux.

Les radios participantes étaient libres de proposer un ou plusieurs événements au cours du week-end avec pour seule consigne d'organiser des activités les amenant à aller à la rencontre du public, à sortir de leur studio, par exemple en le déplaçant dans la rue ou dans un lieu public. Le CSA s'est joint à la Fête de la FWB, ce qui a permis à « Studio sur Rue » d'être associé à une communication et des festivités plus larges.

Les événements organisés furent à l'image du paysage radio-phonique de la FWB: éclectiques. Sur trois jours de fête, il fut possible d'assister à des concerts, des reconstitutions d'époque, de participer à des concours d'animateurs et de DJ's, des jeux, des expos, des émissions spéciales, des séances de cinéma ou encore des soirées dansantes.

Pourquoi une organisation du CSA ?

Les radios indépendantes de la FWB souffrent pour beaucoup d'un manque de visibilité, notamment par rapport aux radios en réseau. Ceci est dû en partie au caractère local de leur fréquence et aux faibles ressources financières et humaines dont elles disposent. **En fédérant de nombreuses radios autour d'un événement commun, le CSA souhaitait donner davantage de visibilité à « Studio sur Rue » et surtout aux radios qui y participaient.** En proposant à ces radios d'aller à la rencontre du grand public dans leur zone de couverture, le CSA mettait l'accent sur un atout majeur du média radio en général et des radios locales en particulier: la proximité. Les radios locales sont en effet souvent actives sur leur région où elles agissent comme acteur de la cohésion sociale et comme relais des activités socio-culturelles.

Y aura-t-il d'autres opérations « Studio sur Rue » ?

C'était la première fois que le CSA organisait ce type d'événement, sortant ainsi de son strict rôle de régulateur pour endosser celui de fédérateur et de soutien. Au niveau du succès rencontré par l'opération, il fut très variable d'une radio à l'autre et d'une activité à l'autre. La nature de l'événement proposé a joué pour beaucoup dans son succès: les concerts et les soirées ont fait recette dans de nombreux cas, alors que le fait de déplacer le studio sur la place publique pour y réaliser des émissions en direct n'a pas toujours mobilisé un large public. Il est apparu à l'issue du week-end que les radios qui avaient beaucoup communiqué autour de leur(s) événement(s) et qui avaient organisé des activités qui sortent



de l'ordinaire, du moins le leur, ont récolté plus de succès. Quoi qu'il en soit, il semble que **la démarche de soutien et de concentration d'événements festifs autour d'un week-end fédérateur fut appréciée par les radios qui pour beaucoup ont manifesté le désir de voir l'opération se répéter.** Du côté des autorités publiques, le financement octroyé était unique et justifié par l'envie de fêter le centenaire de la radio. Il n'empêche, le CSA a pris bonne note de l'enthousiasme manifesté par les radios et a tiré les leçons de cette première expérience. La possibilité de faire de « Studio sur Rue » un événement structurel récurrent est à l'étude.

Des capsules radiophoniques dédiées à la radio

Parallèlement à l'événement du week-end, le Fonds d'Aide à la Création Radiophonique a subventionné la création de capsules sonores dédiées au média radio et à son histoire. Ces capsules ont toutes été diffusées sur les ondes des radios participantes au cours de l'automne 2014. Au nombre de six, elles sont toujours disponibles à l'écoute en ligne sur le site de « Studio sur Rue » (studiosurrue.be/capsules.html).

studiosurrue.be

PLAN TV : LE CSA COMME PARTENAIRE DE DEVELOPPEMENT



Le Plan TV est une initiative du CSA, soutenue par la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB), l'Observatoire des tendances (AWEX) et TV Prod (Union professionnelle des producteurs TV de Wallonie et de Bruxelles), qui vise à stimuler la création de concepts de programmes télévisuels originaux en Belgique francophone : magazines, talkshows, gameshows, télé réalité...

Concrètement, le Plan TV se décline en 4 volets : deux sont concrétisés par le CSA et deux par le Centre du Cinéma et de l'Audiovisuel (CCA) de la FWB.

L'action du CSA : l'information en continu

• Newsletters – 15 éditions

Le CSA édite une newsletter bimensuelle à destination du secteur de la production indépendante. L'objectif est double : compiler les dernières tendances de l'industrie mondiale des formats télévisuels (nouveaux programmes, succès/flops d'audience, modalités d'interactivité...) et proposer des possibilités concrètes de démarchage (analyse de grilles de programmes, mécanismes de soutien à la production, concours...).

Chaque édition de la newsletter propose une dizaine de liens Internet vers des publications et ressources spécialisées. Plusieurs rubriques sont proposées : « Fédération Wallonie-Bruxelles », « International », « Informations pratiques », « Thématique »... Différents focus mettent en lumière des enjeux clés de l'industrie, notamment l'essor du second écran, ou les bonnes pratiques en matière de pitch.

En « Une », la newsletter propose l'interview d'une personnalité reconnue pour son expertise en matière de formats TV ou en matière de production. Se sont notamment prêtés au jeu : Michel Rodrigue (FRAPA), Mathilde Vallat (CANAL +), Christophe Deborsu (WOESTIJNVIS) ou encore Pascal Diot (PIL).

L'Observatoire des tendances dispose d'une rubrique spécifique par laquelle il communique aux producteurs belges francophones des informations inédites récoltées « à la source » par les Délégués du réseau AWEX/WBI en poste partout dans le monde. En 2014, ces dossiers ont abordé l'actualité de plusieurs places fortes des formats télévisuels : Danemark, Suède, Turquie, Mexique, Chine, Japon, Brésil, Australie, Pays-Bas, États-Unis...

Au 31 décembre 2014, **250 destinataires** étaient inscrits à la newsletter Plan TV pour un **taux de consultation moyen supérieur à 55%**. Ce lectorat se compose principalement de producteurs, de chaînes de télévision, de professeurs, de publicitaires, de journalistes et de représentants politiques.

• Rencontres professionnelles – 2 éditions

Dans le cadre du Plan TV, le CSA organise des rencontres professionnelles consacrées aux enjeux de la création de formats. L'occasion pour notre secteur de la télévision de se fédérer, de développer des synergies et d'échanger sur son devenir. L'occasion également de mettre nos créateurs de formats en phase avec les exigences et opportunités du marché international.

Ces soirées de débats se tiennent au CSA et sont animées par Nathan Skweres, jusqu'alors rédacteur en chef du « Journal de la télé » de Nostalgie. Deux événements se sont tenus jusqu'à présent :

1° Formats TV et droits d'auteur

Intervenants : Michel Rodrigue (FRAPA), Christine Caron (avocate spécialisée en droit des formats et Tiphaine de Ragueneil (France 4).
Nombre de participants : 60



Christine Caron, avocate au Barreau de Paris

Objectif : analyser les contours juridiques du concept de format télévisuel via notamment l'examen de cas de jurisprudence, la mise en évidence de bonnes pratiques pour protéger ses créations, et l'identification de critères d'originalité et de démarcation des programmes de flux.

2° Formats TV : le marché flamand

Intervenants : Jean-Philip De Tender (VRT-Eén), Bruno Wyndaele (The New Flemish Primitives), Christophe Deborsu (Woestijnvis).

Nombre de participants : 100

Objectif : analyser les facteurs de succès de l'industrie télévisuelle flamande: rôle des « Bekende Vlamingen », politique d'acquisition des chaînes, importance de l'ancrage local, mise en concurrence des producteurs indépendants et rôle des associations professionnelles.



L'action du Centre du Cinéma et de l'Audiovisuel (FWB)

Depuis 2014, le Centre du Cinéma et de l'Audiovisuel (CCA) consacre des budgets permettant de concrétiser deux volets spécifiques du Plan TV.

• Formation

Dix candidats sélectionnés sur CV ont bénéficié d'une formation accélérée aux spécificités de la création télévisuelle de flux. Au programme: pitch, rédaction de bibles de production, analyse de cas, dialogue avec des représentants de chaînes belges et françaises... **La moitié de ces participants ont ensuite poursuivi leur parcours professionnel dans le secteur de la télévision.**

• Aides à la production

Le CCA organise chaque année un concours de formats dont la seconde édition s'est achevée fin 2014. Un jury international d'experts a sélectionné 4 lauréats. Ces derniers bénéficient ensuite d'un budget de production afin de concrétiser leur « idée papier » en un pilote. The Wit, France Télévisions, VTM, la VRT, TV5 Monde et l'IAD ont notamment siégé au jury de ce concours.

Trois lauréats de la première édition ont terminé la production de leur pilote et sondent actuellement les marchés belge et internationaux: « *Le Banquet* » (game-show culinaire), « *Only Winners* » (télé-réalité) et « *Rira bien qui rira le dernier* » (talk-show).



Only Winners, la première télé-réalité qui redistribue les richesses

La seconde édition a récompensé 4 projets dans différents genres: « *Mieux vaut tard que jamais* » (télé-réalité), « *Trajectoires* » (magazine), « *Le Journal du lendemain* » (infotainment) et « *À qui le tour ?* » (caméras cachées).

Toutes ces initiatives trouvent un écho de plus en plus large au sein du secteur. Elles seront poursuivies en 2015 et au-delà.

plantv.be

L'OUVERTURE DES RÉSEAUX DE TÉLÉDISTRIBUTION ET D'ACCÈS À INTERNET



VLAAMSE
REGULATOR
VOOR DE MEDIA

Onafhankelijk toezichthouder voor
de Vlaamse audiovisuele media



En 2014, le CSA a poursuivi sa collaboration étroite avec les autres régulateurs belges de l'audiovisuel et des télécommunications au sein de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC). Ses travaux ont notamment porté sur l'accompagnement et le suivi de la mise en œuvre des décisions prises par la CRC en 2013 au sujet des modalités techniques et financières de l'ouverture à la concurrence des réseaux de Belgacom (Proximus) et des câblo-opérateurs pour la fourniture d'offres groupées comprenant l'accès à Internet et la télévision.

Les analyses de marchés de la CRC (2011)

Créée par un accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'État fédéral et les différentes communautés, la CRC réunit l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT), le Vlaamse Regulator voor de Media (VRM), le Medienrat de la Communauté germanophone, ainsi que le CSA. Le 1^{er} juillet 2011, la CRC a adopté une série de décisions-cadres visant l'ouverture des marchés de la télédistribution et de l'accès à Internet à haut débit par câble afin d'améliorer l'offre, le prix et la qualité des services aux consommateurs.

Plus concrètement, ces décisions imposent tout d'abord aux différents câblo-opérateurs jugés puissants sur leur zone

de couverture, à savoir aujourd'hui Brutélé et Nethys (V00), Coditel (Numéricable) et Telenet, de fournir à tout acteur qui en fait la demande les offres de gros suivantes :

- l'accès à une offre de revente de leur offre de télévision analogique ;
- l'accès à leur plateforme de télévision numérique (en complément à la première offre) ;
- l'accès à une offre de revente à Internet à haut débit (en complément aux deux premières offres). (À l'exception de Belgacom pour ces deux dernières offres. Voy. toutefois en fin d'article l'arrêt de la Cour d'appel du 12 novembre 2014 au sujet de cette exclusion.)

Quant à Belgacom, il a été désigné comme le seul opérateur puissant sur les marchés portant sur l'accès à Internet à haut débit. Il s'est dès lors également vu imposer l'ouverture de son propre réseau pour la fourniture d'offres de télévision alternatives. En effet, alors que la plupart des obligations imposées à l'opérateur en matière de dégroupage de la boucle locale (marché 4) et d'accès au débit binaire ou *bitstream* (marché 5) ont été confirmées, une nouvelle obligation d'accès à la fonctionnalité multicast ou à une fonctionnalité équivalente permet aux opérateurs alternatifs d'également offrir une offre de télévision (IPTV) par le biais du réseau de Belgacom (ibpt.be/fr/operateurs/telecom/marches/large-bande/analyse-de-marche-2011).

Ces décisions couvrent les différentes activités des offres groupées ou *multiplay*, incluant le plus souvent la télévision et l'accès à Internet. **En imposant aux acteurs dominants des obligations d'ouverture de leur réseau, elles permettent aux opérateurs et fournisseurs de services de concourir à armes égales en rendant accessibles tous les éléments nécessaires à la composition d'une offre attractive et variée pour les consommateurs.**

Les décisions de mise en œuvre (2012-2014)

Suite aux décisions prises en 2011, les régulateurs ont collaboré avec les opérateurs régulés pour mettre en œuvre les différentes modalités techniques et financières permettant effectivement à de nouveaux acteurs de proposer leurs offres et services aux consommateurs.

Le 3 septembre 2013, la CRC a tout d'abord adopté une série de décisions relatives aux **offres de référence (aspects qualitatifs)** remises par les différents câblo-opérateurs soumis à l'ouverture de leur réseau. Ces offres contiennent toutes les informations utiles à un opérateur alternatif intéressé par les

offres de gros d'un câblo-opérateur. Il s'agit en d'autres termes de l'ensemble des informations de nature technique et opérationnelle ainsi que les droits et obligations respectifs des deux parties qui doivent être fournies au secteur dans un objectif de transparence. Ces décisions imposaient certaines modifications à apporter aux offres des différents opérateurs, qui doivent encore faire l'objet d'une approbation définitive par les régulateurs en 2015.

Le 13 décembre 2013, la CRC a complété le cadre réglementaire pour l'ouverture du câble par des décisions déterminant les **tarifs (aspects quantitatifs)** que Brutélé et Nethys (VOO), Coditel (Numéricable) et Telenet peuvent facturer aux opérateurs qui souhaitent fournir des services de télévision et des services d'Internet à haut débit via leurs réseaux. La méthodologie choisie pour fixer ces tarifs est de type « *retail minus* ». Elle consiste à fixer le prix d'un service de gros en retranchant du prix du service de détail un pourcentage correspondant à certains éléments non pertinents liés par exemple au marketing ou à la vente. Ce pourcentage est compris en l'occurrence entre 20 et 30% suivant les offres et les opérateurs concernés.

Pour ce qui concerne enfin l'**accès à la plateforme TV de Belgacom**, l'IBPT a approuvé le 4 octobre 2012, après consultation de la CRC, une offre de référence concernant l'alternative à la solution multicast proposée par l'opérateur conformément à la décision du 1^{er} juillet 2011. Cette décision a été complétée par une décision récente du régulateur fédéral concernant notamment la tarification de l'offre *Wholesale Multicast* (ibpt.be/fr/operateurs/telecom/marches/large-bande/multicast).

L'implémentation des décisions par les opérateurs (2014)

Dès le mois de décembre 2013, Mobistar a notifié à Brutélé et Nethys (VOO) ainsi qu'à Telenet une déclaration d'intention (*letter of intent*) par laquelle l'opérateur faisait part de sa volonté de recourir à leurs offres de référence. Conformément aux décisions de mise en œuvre, les trois câblo-opérateurs disposaient alors d'un **délai de six mois** à dater de cette notification pour implémenter leurs offres de référence et rendre effectif l'accès à leur réseau.

En décembre 2014, Mobistar a annoncé qu'il démarrait ses tests opérationnels avec les premiers utilisateurs de ses services internet et télévision numérique via le câble, en préparation d'un lancement commercial (corporate.mobistar.be).

Les décisions de la Cour d'appel de Bruxelles (2014)

La Cour d'appel de Bruxelles, instance de recours à l'encontre des décisions de la CRC, a rendu son arrêt sur les recours en annulation introduits par Telenet ainsi que Belgacom à l'encontre des décisions du 1^{er} juillet concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue flamande et à Bruxelles-Capitale. La Cour a intégralement rejeté le recours formé par Telenet. Quant à Belgacom, elle a pour sa part partiellement obtenu gain de cause avec l'annulation des paragraphes des décisions qui l'excluaient du bénéfice de l'accès à la plateforme numérique des câblo-opérateurs d'une part, et à leur offre de revente d'Internet large bande d'autre part. Sur ce point, la Cour d'appel juge que la CRC a insuffisamment motivé ces exclusions et que, par-là, elle a violé les principes d'égalité et de non-discrimination. En 2015, la Cour devait encore se prononcer sur les recours en annulation introduits par Nethys, Brutélé et Coditel, notamment contre la décision équivalente portant sur l'ouverture des réseaux en région de la langue française.

Enfin, le 3 décembre 2014, la Cour s'est prononcée sur le recours en annulation introduit par Belgacom à l'encontre de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 relative aux marchés de l'internet large bande (marchés 4 et 5). Cet arrêt valide une série d'éléments importants de la décision: (i) la légalité des définitions de marché retenues est confirmée, tout comme (ii) la désignation de Belgacom comme opérateur dominant et (iii) les obligations imposées à ce dernier en matière d'excellence opérationnelle. Toutefois, la décision de la CRC a été annulée par la Cour avec effet rétroactif en raison d'une motivation jugée insuffisante sur deux points spécifiques.

La Cour a dès lors invité la CRC à procéder à la réfection de sa décision initiale en veillant, cette fois, à la motiver de manière suffisante. Pour garantir ainsi la sécurité juridique, entre autres en ce qui concerne l'exécution de la décision, la CRC a dès lors adopté, en date du 18 décembre 2014, une décision dite de réfection, avec effet rétroactif. Celle-ci explique, comme demandé par la Cour, pourquoi une régulation d'Internet via le câble n'aurait pas eu d'impact, au moment où a été effectuée l'analyse de marché, sur les obligations imposées à Belgacom par la CRC. La portée et la motivation sous-jacente de l'obligation d'accès au multicast sont également expliquées (csa.be/documents/2421).

Aperçu complet des étapes du processus de l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue française ainsi que de sa mise en œuvre : csa.be/pages/207

RÉGULATION, LE MAGAZINE DU CSA, DE RETOUR EN VERSION WEB

L'automne 2014 a marqué le retour du magazine Régulation, un espace d'information, de débats et de dialogue entre le CSA et les différents acteurs du secteur audiovisuel. Le format a évolué, passant d'une publication papier (éditée jusque fin 2012) à une version webzine, mais l'approche reste la même : rendre intelligible le secteur audiovisuel, les évolutions qui le traversent et sa régulation.



Un espace d'information, de dialogue et de débats

L'audiovisuel connaît une mutation constante et toujours plus rapide qui rend son actualité, ses enjeux et ses perspectives de plus en plus complexes à décrypter. Certaines thématiques s'imposent parce que tout le monde en parle. D'autres, qui paraissent a priori plus marginales, peuvent néanmoins éclairer les grandes questions du moment. Rendre intel-

ligible le secteur audiovisuel et sa régulation implique de tenir compte de tous les aspects qui les traversent : accessibilité, cinéma, convergence, dignité humaine, discrimination, diversité, droit à l'information, droit à l'image, droit d'auteur, économie des médias, journalisme, numérique, pluralisme, production audiovisuelle, protection des mineurs, protection des consommateurs, publicité, radio, télécommunications, télévision, télévision connectée, transparence... **C'est précisément le rôle du webzine Régulation : informer, susciter la réflexion et favoriser le débat et le dialogue avec les acteurs du secteur.**

Pour tous : les acteurs du secteur, les passionnés et les curieux

Reflétant l'ensemble des missions du CSA, le webzine Régulation s'adresse à des publics variés, tant en termes d'attentes qu'en termes de niveaux de connaissance de la régulation et du paysage audiovisuel.

Les **rubriques** ont été pensées en ce sens et proposent tantôt des articles concrets et accessibles (*Éclairage*, *En images*), tantôt des dossiers thématiques (*360°*) ou encore des rencontres entre deux acteurs du secteur audiovisuel (*Face à face*). Il est alimenté par **l'ensemble des services du CSA**

qui y proposent un prolongement public de leur travail et de leurs réflexions.

- *Actualité* : toute l'actualité du CSA (travaux, décisions, événements...);
- *Face à face* : lieu de rencontres et de débats entre deux acteurs du secteur audiovisuel, où s'exprime la diversité des opinions;
- *360°* : mise en perspective d'un sujet d'actualité sous l'angle de 4 intervenants;
- *Éclairage* : information concrète, accessible, voire pratique qui lève le voile sur une question audiovisuelle;
- *En images* : information présentée en images et non commentée;
- *Point de vue* : rédacteurs extérieurs qui n'entrent pas dans le champ de la régulation, mais qui évoluent en dialogue avec le CSA : chercheurs, lauréats du Prix du mémoire, cartes blanches...

Une **newsletter**, qui compile les derniers articles publiés, est envoyée chaque mois aux abonnés, belges et étrangers, issus du secteur audiovisuel, politique, socio-culturel, académique, mais également de la société civile.

Un blog accessible et « responsive »

Lors de la phase d'implémentation du blog (réalisée par Muriel Daumerie, stagiaire au CSA), une attention particulière a été apportée à l'accessibilité. L'utilisation réfléchie des couleurs (contrastes, choix des couleurs), la possibilité d'augmenter la taille des caractères, l'exclusion de certaines technologies (comme *Flash*, dont les contenus ne peuvent souvent pas être lus par les logiciels utilisés par les personnes malvoyantes ou dyslexiques) ou encore la mention systématique d'une légende indiquant la présence de photos sont autant de « facilitateurs » œuvrant à l'accessibilité du blog.



Par ailleurs, le blog se veut « *responsive* », c'est-à-dire qu'il s'adapte aux différents appareils de navigation (écran d'ordinateur, smartphone, tablette...), en évitant par exemple tout zoom avant/arrière, permettant ainsi une expérience utilisateur optimale.

Découvrir Régulation : regulation.be

S'abonner à la newsletter de Régulation : regulation.be/newsletter



COLLABORATIONS ET PARTENARIATS

En tant que régulateur d'un secteur désormais internationalisé, le CSA participe activement aux débats sur les questions posées au niveau européen et au suivi de la réglementation européenne dans le domaine audiovisuel.

Ainsi, le CSA contribue aux travaux de l'European Platform of European Regulatory Authorities (EPRA), une plateforme européenne réunissant 52 instances de régulation issues de 46 pays. Il en a par ailleurs assumé la présidence jusqu'à juin 2014. Quant à l'European Regulators Group for Audiovisual media services (ERGA), il s'agit d'un nouvel instrument de coopération audiovisuelle en Europe, créé en février 2014 et chargé de conseiller et assister la Commission européenne sur la mise en

œuvre de la directive « Services de médias audiovisuels ». Dans ce contexte, le CSA prend une part active à un nombre conséquent de groupes de travail, par une contribution aux thématiques les plus sensibles aux spécificités du marché audiovisuel et des politiques publiques de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Le CSA s'investit toujours par ailleurs dans la vie et le fonctionnement du Réseau francophone des régulateurs des médias (REFRAM) ; tout en établissant de nouvelles collaborations bilatérales (régulateur marocain, portugais...).

Au niveau belge, il participe, avec ses homologues flamand et germanophone, à la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC).

EPRA

Lors des assemblées générales de l'European Platform of European Regulatory Authorities (EPRA) de juin et octobre 2014, le CSA a organisé deux sessions plénières successivement à Budva (Monténégro) et Tbilissi (Géorgie) sur le thème « *Au-delà de la directive sur les services de médias audiovisuels (SMA) : futurs modèles de régulation* ».

À **Budva**, des acteurs intervenant à différents niveaux de la chaîne de valeur ont été invités à présenter leur position sur le livre vert de la Commission européenne relatif à la convergence et à prendre part à une discussion avec les régulateurs participant à la session. Ainsi, des représentants de Bouygues (TF1-SFR), Telefonica, ProSiebenSat.1 Media AG, BskyB ont eu un

échange avec le CSA et le régulateur allemand DLM sur quelques questions clés évoquées dans les 236 contributions de la consultation européenne. Dans ce cadre, les régulateurs allemands et belges ont notamment dénoncé l'inadéquation de la distinction de régime réglementaire entre les services linéaires et non-linéaires dans un contexte où, du fait de la convergence, les utilisateurs remarquent de plus en plus difficilement la source du contenu, qu'elle provienne d'une chaîne TV linéaire ou d'Internet. Un consensus s'est néanmoins d'avantage formé sur la nécessité d'assurer un accès non-discriminatoire tant aux contenus qu'aux plateformes de distribution de services de médias audiovisuels.

Livre vert: epra.org/news_items/green-paper-on-convergence-commission-publishes-long-awaited-summary-of-replies
Présentation du CSA: epra.org/attachments/budva-plenary-1-the-green-paper-on-convergence-presentation-by-bernardo-herman-csa-be



© EPRA. Avec l'aimable autorisation de la Commission nationale de Géorgie.

À **Tbilissi**, la session visait à favoriser un dialogue entre régulateurs uniquement sur les réponses législatives et régulateurs à apporter aux problèmes rencontrés sur le marché. À cette occasion, le CSA a notamment plaidé en faveur de la création, dans la directive SMA, d'une nouvelle catégorie de distributeurs qui inclue tous les acteurs distribuant des services de médias audiovisuels sur n'importe quelle plateforme. En ligne avec l'approche des régulateurs slovènes et allemands, le CSA a proposé d'adapter les outils réglementaires de sorte que le rôle des intermédiaires numériques puisse être reconnu et que leur degré d'intervention au niveau éditorial soit pris en compte, éventuellement dans le cadre d'une responsabilité adaptée.

Présentation du CSA: epra.org/attachments/tbilisi-plenary-1-future-models-of-media-regulation-presentation-by-bernardo-herman-csa-be

ERGA

25 ans se sont écoulés depuis la première directive « Télévision sans frontières » constituant le point de départ d'un marché européen audiovisuel harmonisé. Assez naturellement, cette harmonisation appelait un espace de coopération entre les États membres, dont le nouveau cadre européen entendait abaisser les frontières réglementaires et voir converger les marchés des acteurs bénéficiaires de la libre circulation.

Ce fut fait avec un Comité de contact des États membres qui attendit néanmoins sa création formelle en 1997. De son côté, la régulation indépendante en progrès dans la plupart des pays cherchait son propre espace d'échange. L'European Platform of Regulatory Authorities (EPRA) naquit en 1995, dans laquelle, de membre en 1998, le CSA belge joua dans ces dernières années

un rôle moteur en occupant la vice-présidence en 2008 puis la présidence de 2011 à 2014.

L'ERGA dans l'évaluation des politiques publiques européennes

Le principe de coopération entre les autorités nationales de régulation fut enfin inscrit dans la directive « Services de médias audiovisuels » (SMA) en 2007. Il conduisit à la création par la Commission européenne de l'European Regulators Group for Audiovisual media services (ERGA) ou Groupe des régulateurs européens pour les services de médias audiovisuels, le 3 février 2014.

L'ERGA regroupe toutes les autorités de régulation audiovisuelle des 28 États membres de l'Union européenne. Ses missions : conseiller et assister la Commission européenne sur la mise en œuvre de la directive et toutes questions relatives aux SMA, partager expériences et bonnes pratiques, mais aussi coopérer entre les membres sur les questions plus sensibles, telles que la juridiction territoriale.

Quatre thèmes prioritaires composent son programme de travail : l'**indépendance des régulateurs** constitue évidemment un thème générique et fondateur tandis que trois autres thèmes sont clairement orientés vers l'évaluation et l'adaptation des instruments réglementaires dans le contexte de la convergence : **protection des mineurs**, **compétence matérielle** et **compétence territoriale de la régulation** (pour plus de détails sur ces deux derniers thèmes, voir le focus en page 13).

Après 6 mois de travail effectif en 2014, l'ERGA révèle déjà ses atouts dans cette forme spécifique de contribution au processus européen. Outre le relais annuel dans une présidence tournante, les autorités de régulation nationales pilotent le programme et les groupes de travail et partagent un fonctionnement en réseau où les échanges de ressources et d'expériences sont manifestes. Mais une telle coopération présente aussi des défis, et singulièrement celui de conserver l'équilibre entre les autorités de régulation aux ressources très diverses, à un moment où le train de l'évaluation des politiques européennes est déjà bien en marche. Dans ce contexte, le CSA prend une part active à un nombre conséquent de groupes de travail, par une contribution aux thématiques les plus sensibles aux spécificités du marché audiovisuel et des politiques publiques de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

L'indépendance des régulateurs comme principe fondateur

Bien que valeur clé de la politique publique audiovisuelle et partagée par les autorités de régulation, la notion d'indépendance n'est pas définie de manière aussi précise que dans le cadre réglementaire télécom si bien qu'elle est comprise différemment suivant les États membres. De ce constat, l'ERGA a déduit qu'une déclaration fonderait le plus sûrement la base de son existence et le tronc commun de ses travaux.

Ce fut chose faite dès sa deuxième assemblée plénière par l'adoption d'une Déclaration soulignant l'importance de la notion d'indépendance des autorités de régulation nationales pour les SMA et demandant à la Commission européenne de prendre en compte cette exigence dans le cadre de l'exercice d'examen de la directive SMA. Poursuivant dans cette voie, l'ERGA entend à présent partager plus concrètement les valeurs et les processus d'implémentation de l'indépendance, voire de conduire à des standards communs.

ec.europa.eu/digital-agenda/en/avmsd-audiovisual-regulators

REFRAM



Le Réseau francophone des régulateurs des médias (REFRAM) est une plateforme informelle ouvrant aux régulateurs un espace de débats et d'échanges sur des questions d'intérêt commun.

Il entend également contribuer aux efforts de formation et de coopération. Dans ce cadre, le CSA a effectué plusieurs missions en 2014 :

- **Mission à Yaoundé** dans le cadre d'un séminaire sous-régional sur «*l'harmonisation des procédures de traitement des plaintes et des réglementations des organes de régulations des médias d'Afrique centrale*» du 12 au 14 mai 2014. Le CSA a présenté les éléments de la Boîte à outils sur le traitement des plaintes qui fut élaborée sous sa présidence en 2012-2013 ;

csa.be/documents/1977

- **Mission à Lomé** dans le cadre d'un séminaire sous-régional sur «*la protection des mineurs par les régulateurs des médias : rôles, défis, approches prospectives*». Le CSA a présenté des éléments de la Boîte à outils sur la protection des mineurs,

également élaborée sous sa présidence en 2012-2013 ;

csa.be/documents/2206

- **Mission à Rabat** dans le cadre d'un atelier sur l'égalité hommes-femmes dans les médias où le CSA a partagé son expérience en la matière. Cet atelier consistait en une restitution du projet pilote sur l'égalité hommes-femmes dans les médias développés et mis en place par la HACA du Maroc, qui avait remporté en mars 2013 l'appel à projet lancé pendant la même période 2012-2013.

refram.org

HACA

Le 12 mai 2014, le CSA et la Haute Autorité de la Communication Audiovisuelle (HACA) du Royaume du Maroc ont conclu un accord bilatéral de coopération.



Dominique Vosters, président du CSA et Amina Lemrini El Ouahabi, présidente de la HACA

Déjà à travers des coopérations multilatérales (EPRA, REFRAM), les deux autorités de régulation partenaires avaient pu tisser des liens étroits et développer, au niveau bilatéral, le partage d'expériences et d'expertises sur des questions d'intérêt commun. C'est dans ce cadre que se sont approfondies les relations cordiales qu'entretiennent la HACA du Maroc et le CSA de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Complémentairement à leurs collaborations et leurs implications respectives au sein du REFRAM, la HACA et le CSA ont développé des relations étroites qui se sont matérialisées par l'acquisition par le CSA du système de monitoring HMS développé par la HACA

et par l'appui du directeur général du CSA, président de l'EPRA, afin d'octroyer à la HACA le statut d'observateur au sein de cette plateforme européenne.

Comme le démontre la diversité des thématiques évoquées lors des échanges qu'ont eus les deux autorités de régulation, les domaines d'intérêt commun sont nombreux. Une thématique ressort particulièrement : la diversité dans les médias et les questions qu'elle pose à la régulation au sens large. Plusieurs déclinaisons des questions de diversité ont pu être abordées avec nos homologues de la HACA : les questions de reconnaissance des diversités culturelles et linguistiques (médias communautaires, quotas de diffusion et dérogation pour les langues étrangères...), particulièrement d'actualité pour la HACA, et les questions d'accès de la diversité des groupes constitutifs des sociétés respectives.

haca.ma

ERC

Les 18 et 19 septembre 2014, le CSA a reçu quatre membres des services du régulateur des médias audiovisuels portugais, l'Entidade Reguladora para a Comunicação social (ERC).



Représentants du CSA et de l'ERC

Ces deux jours d'étude ont offert l'opportunité de comparer les méthodes respectives des régulateurs en vue de réaliser les missions que leur assigne le cadre réglementaire applicable aux services de médias audiovisuels. Les régulateurs ont également réfléchi aux objectifs réglementaires à poursuivre dans le cadre d'un environnement connecté. Il a ensuite été question de la manière d'assurer une égalité de traitement des acteurs fournissant des services similaires sur un marché identique. S'agissant

des sections vidéo des sites Internet de la presse écrite, l'ERC a fait part d'un vif débat avec ces acteurs sur la qualification de service de média audiovisuel de ces sections vidéo. Dans ce contexte, la légitimité du régulateur des médias à intervenir en vue de sauvegarder certaines valeurs comme le pluralisme ou les incitations à la haine est interrogée.

Le 6 novembre 2014, l'ERC a invité le directeur général du CSA à intervenir dans une conférence consacrée aux médias à l'ère numérique.

Dans ce cadre, le CSA a réalisé une présentation sur le thème des droits, libertés et garanties liés aux modes de communication sur les nouvelles plateformes digitales. Alors que le débat se développe au Portugal, il a rappelé que de nombreuses autorités de régulation européennes incluent les sites Internet des titres de presse dans le champ de la régulation lorsque des vidéos sont offertes au public. Au sujet du traitement équivalent des acteurs en présence, le CSA a souligné la difficulté que pose le contrôle du respect des obligations, même harmonisées au niveau européen, par certains acteurs établis à l'étranger. Suivant les principes applicables, ce contrôle devrait être entièrement réalisé par le régulateur du pays d'origine quand bien même le fournisseur de service viserait de manière prépondérante voire exclusive un autre marché que celui de son établissement. Les problèmes de non-conformité et de concurrence liés à cette situation appellent une révision de la directive SMA.

erc.pt

IIC

Le 6 octobre 2014, l'International Institute of Communications (IIC) organisait à Vienne un forum rassemblant des autorités de régulation tant européennes que non-européennes.

Intervenant dans la session consacrée à « la protection culturelle dans un monde convergé », le directeur général du CSA a rappelé l'importance de la dimension culturelle en termes de développement économique mais également en termes de cohésion nationale voire européenne. Veiller à ce que tous les acteurs actifs sur un marché, en ce inclus les acteurs « over-the-top » (OTT) significatifs fournissant des services depuis Internet, se conforment aux règles visant à protéger la culture dans un périmètre géographique défini est dès lors essentiel. Au Canada, le fait de



développer une quelconque activité économique sur le territoire national, ne fût-ce qu'en termes de marketing par la distribution de simples feuillets publicitaires, est une raison suffisante légitimant l'intérêt de l'autorité de régulation vis-à-vis de cette activité, voire l'imposition d'un cadre réglementaire compte tenu de l'importance éventuelle du nombre d'utilisateurs des services offerts. Dans quelques pays asiatiques, certains régulateurs se fondent sur le simple ciblage de leur marché par les acteurs OTT pour développer une approche similaire.

icom.org/international-regulators-forum

CRC

En 2014, le CSA a poursuivi, au sein de la Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques (CRC), sa collaboration active avec les autres régulateurs belges de l'audiovisuel et des télécommunications, le Vlaamse regulator voor de media (VRM), le Medienrat et l'Institut Belge des Postes et des Télécommunications (IBPT).

Cette collaboration a principalement porté sur l'accompagnement et le suivi de la mise en œuvre des décisions prises par la CRC en 2013 au sujet des modalités techniques et financières de l'ouverture des réseaux des câblo-opérateurs.

Voir pp. 26 et 27 pour un grand angle sur ce processus.

Le CSA a en outre été consulté par l'IBPT sur 14 projets de décisions en 2014, dont celle relative à la tarification de l'offre « Wholesale Multicast » et du transport Ethernet pour les offres « BROBA » et « WBA VDSL2 » de Belgacom, adoptée par l'IBPT le 13 janvier 2015.

bipt.be/public/files/fr/21407/EthernetMulticast_FR.pdf

Enfin, la CRC a adopté le 18 décembre 2014 une décision portant réfection et correction de la décision du 1er juillet 2011 portant sur l'analyse des marchés relatifs à Internet haut débit et visant à fournir aux opérateurs alternatifs l'accès au réseau fixe à large bande de Belgacom. Un arrêt de la Cour d'appel de Bruxelles du 3 décembre 2014 avait en effet annulé cette dernière décision et avait demandé une motivation plus approfondie, motivation apportée par la décision prise le 18 décembre 2014.

csa.be/documents/2421



COLLÈGE D'AUTORISATION ET DE CONTRÔLE

Le Collège d'autorisation et de contrôle (CAC) est le principal organe de régulation du CSA. Il est composé des quatre membres du Bureau (le président et les trois vice-présidents) ainsi que de six autres membres, dont trois sont désignés par le Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) et trois par le Gouvernement de la FWB. Leur mandat, renouvelable, est d'une durée de quatre ans. Ces membres sont choisis parmi des personnes reconnues pour leurs compétences dans les domaines

du droit, de l'audiovisuel ou de la communication. Toutefois, ils ne peuvent y exercer une fonction de nature à créer un conflit d'intérêt personnel ou fonctionnel. La composition du CAC garantit la représentation des différentes tendances idéologiques et philosophiques. Enfin, le Secrétaire général du Ministère de la FWB assiste aux travaux du CAC avec voix consultative.

csa.be/organes/cac

AVIS RELATIFS AU CONTRÔLE ANNUEL

Le CAC rend, au moins une fois par an, un avis sur le respect des obligations réglementaires et conventionnelles des éditeurs privés et publics. Il procède de même pour les distributeurs de services.

En 2014, le CAC a rendu des avis sur la réalisation, pour l'exercice 2013, des obligations de :

- 6 éditeurs privés de télévision linéaire, soit 17 chaînes
csa.be/documents/2350
- 17 éditeurs privés de services sur nouvelles plateformes et services à la demande
csa.be/documents/2435
- 86 éditeurs privés de radio, soit 76 radios indépendantes et 10 radios en réseau
csa.be/documents/2414
- 1 éditeur public (RTBF)
csa.be/documents/2424
- 12 éditeurs publics de télévision locale
csa.be/documents/2376
- 9 distributeurs de services de radiodiffusion
csa.be/brèves/923

AUTRES AVIS

Lorsqu'il est consulté, le CAC remet un avis préalable sur tout projet de convention à conclure entre le Gouvernement de la FWB et les éditeurs, qu'ils soient privés ou publics. Pour les éditeurs privés, il s'agit de conventions réglant leur contribution à la production d'œuvres audiovisuelles et, pour les éditeurs publics, de leur contrat de gestion (RTBF) ou de la convention qui modalise leurs obligations (TVL).

06 | FÉVRIER

I Avis relatif au modèle de rapport annuel du contrat de gestion RTBF 2013-2017

csa.be/documents/2214

Dans son avis du 6 février 2014, le CAC a marqué son accord sur le modèle de rapport du contrat de gestion RTBF 2013-2017. Toutefois, il a précisé que ce modèle devait être complété, d'une part, par la liste – correspondant à chaque article de la table de conversion – des questions et annexes permettant de documenter de manière complète l'exécution de chacune des dispositions; d'autre part, par une série d'annexes.

13 | MARS

I Suivi des avis relatifs au droit de distribution obligatoire (« must-carry »)

csa.be/documents/2264

Au terme d'une réévaluation de la distribution audiovisuelle en FWB et dans la région de langue française en particulier, le CAC a rendu le 13 mars 2014 un avis sur le droit de distribution obligatoire (« must-carry ») en vue de déterminer quels sont les distributeurs soumis à cette obligation.

Les chaînes de télévision bénéficiant principalement de ce statut « must-carry » et devant en conséquence être distribuées par les distributeurs soumis à cette obligation sont La Une, La Deux, La Trois, TV5, Eén, Ketnet/Canvas, la BRF et les services de télévision locale dans leur zone de couverture.

Constatant que les opérateurs et distributeurs du câble coaxial disposent de plus de 25 % de parts de marché dans les zones définies, soit les zones correspondant à l'étendue des réseaux des câblo-opérateurs, le CAC a estimé que Brutélé, Coditel, Tecteo et Telenet devaient mettre en œuvre l'obligation de distribution prévue par les articles 82 et 83 du décret SMA. Belgacom est également soumis à cette obligation dans les zones définies puisque son réseau bifilaire représente plus de 25% de parts de marché dans ces zones de distribution.

Pour tenir compte des évolutions sur le marché de la télédiffusion suite à l'ouverture des réseaux câblés TV imposée par la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011, le CAC a apporté la précision suivante: à partir du 1^{er} janvier 2015, lorsqu'un distributeur choisit de distribuer des services sur un réseau soumis à l'obligation de distribution obligatoire, ce distributeur sera également soumis au must-carry s'il dépasse lui-même 25% de parts de marché sur la zone identifiée ou s'il a acquis plus de 50.000 utilisateurs sur l'ensemble du territoire de langue française.

07 | AOÛT

I Avis sur la demande de fusion entre Must FM et Antipode

csa.be/documents/2341

En application de l'article 56 du décret SMA, le CAC a publié un avis relatif à la demande de fusion introduite conjointement par RMS Régie SA (éditeur du service Must FM sur les réseaux provinciaux NA et LU) et SNC Baffrey-Jauregui (éditeur du service Antipode sur le réseau provincial Brabant wallon).

Comme le veut la procédure, le CSA a publié cet avis sur son site Internet et invité formellement toute personne qui le souhaitait à se manifester dans le mois pour faire valoir ses objections à cette fusion. Passé ce délai d'un mois, le CAC adopte sa décision finale en prenant en compte, le cas échéant, les remarques reçues suites à la publication.

Le CAC a pris acte de l'abandon du projet de fusion par les demandeurs.

DÉCISIONS ET SANCTIONS

En tant qu'instance décisionnelle du CSA, le CAC constate toute violation aux lois, règlements et conventions en matière audiovisuelle. En cas d'infraction, il peut prononcer une sanction administrative allant de l'avertissement au retrait de l'autorisation (radio FM) ou à la suspension de la distribution d'un service linéaire ou non linéaire, en passant par la diffusion d'un communiqué qui relate l'infraction et l'amende.

Le CAC a prononcé 46 décisions en 2014. Dans 8 dossiers, il a décidé de ne pas notifier de grief ou que le grief n'était plus établi. Dans 1 cas, le CAC a décidé de reporter l'examen du dossier. Un avertissement a été adressé dans 7 dossiers. L'autorisation d'émettre a été retirée à 2 radios.

Par ailleurs, le CAC a accordé 2 dérogations en matière d'émission en langue française. Il a autorisé 1 modification des engagements en matière de quotas musicaux, 1 modification des engagements en matière de production propre et 2 changements de nom. Le CAC a également décidé d'autoriser des modifications techniques des radiofréquences (optimisations) dans 10 cas. Il a octroyé le statut de radio associative et d'expression à 1 radio et refusé ce statut à 2 radios.

RADIOS

GESTION DES RADIOFRÉQUENCES

OPTIMISATIONS

Dans le cadre de la procédure d'optimisation du plan de fréquences FM, il appartient au CSA de se prononcer sur les demandes de radios qui souhaitent modifier les caractéristiques techniques de leur radiofréquence. Suivant les avis techniques du Service général de l'audiovisuel et des multimédias (SGAM)

du ministère de la FWB, c'est au CSA de décider de ces modifications. Comme le prévoit la procédure, le CSA soumet auparavant à consultation publique les projets de décisions qu'il a adoptés à ce sujet et les publie ensuite sur son site Internet.

En 2014, le CSA a adopté 10 décisions d'optimisation :

07 | FÉVRIER

I Emotion (ex Canal 44) (BRAINE-L'ALLEUD 104.9)

csa.be/documents/2216

I Maximum FM (LINCENT 105.4)

csa.be/documents/2217

I Bel RTL (ARLON 100)

csa.be/documents/2218

I Bel RTL (ATH 103.6)

csa.be/documents/2219

I DH Radio (ex Twizz) (CHARLEROI 101.4)

csa.be/documents/2220

I DH Radio (ex Twizz) (ARLON 101)

csa.be/documents/2221

I Contact (DURBUY 105.3)

csa.be/documents/2222

I NRJ (CHAPELLE-LEZ-HERLAIMONT 104.8)

csa.be/documents/2223

I Must FM Luxembourg (VIELSALM 105.1)

csa.be/documents/2224

I Fun Radio (FRAMERIES 93.9)

csa.be/documents/2225

05 | SEPTEMBRE

I Bel RTL (VIRTON 104.8)

csa.be/documents/2107

I Radio Contact (MONS 102.3)

csa.be/documents/2108

I Sud Radio (MONS 102.0)

csa.be/documents/2109

I NRJ (VINALMONT 104.8)

csa.be/documents/2110

I Nostalgie (DINANT 100.7)

csa.be/documents/2111

I Fun Radio (LIÈGE 99.0)

csa.be/documents/2112

I DH Radio (ex Twizz) (VIERSET BARSE 97.4)

csa.be/documents/2113

I Must FM Namur (PHILIPPEVILLE 105.7 remplacé par PHILIPPEVILLE 103.3)

csa.be/documents/2114

RETRAITS D'AUTORISATION

Le CAC a procédé à 2 retraits d'autorisation en 2014. D'une part, l'éditeur de « Radio Tcheuw Beuzie », Maison des Jeunes Vaniche ASBL, a souhaité abandonner sa diffusion hertzienne pour ne maintenir qu'une diffusion sur Internet. D'autre part, COBELFRA S.A., éditeur du service « Radio Contact », a quant à lui renoncé à procéder à la mise en service effective de la fréquence « BLAUGIES 106.7MHz ».

03 | JUILLET

I Radio Tcheuw Beuzie (FRASNES-LES-ANVAING 107.8)

csa.be/documents/2322

27 | NOVEMBRE

I Radio Contact (BLAUGIES 106.7)

csa.be/documents/2409

MODIFICATIONS DE SERVICES

DÉROGATIONS EN MATIÈRE DE LANGUE FRANÇAISE

Le décret SMA prévoit pour les radios « l'obligation d'émettre en langue française, hors la diffusion de musique pré-enregistrée, sauf dérogation motivée accordée par le Collège d'autorisation et de contrôle en vue de favoriser la diversité culturelle et linguistique des services » (art. 53 §2 1° c).

27 | MARS

I Radio Prima (HERSTAL 107.4)

csa.be/documents/2274

I Radio Studio One (NAMUR 107.1)

csa.be/documents/2276

MODIFICATION DES ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE QUOTAS MUSICAUX

Les éditeurs de radios peuvent demander au CAC de revoir les engagements qu'ils avaient pris dans leur dossier de candidature à l'appel d'offres pour l'obtention d'une radiofréquence en FM. En matière de quotas musicaux, ces engagements portent sur la diffusion d'œuvres musicales de langue française et sur la diffusion d'œuvres musicales émanant de la FWB. Afin de garantir la diversité linguistique et culturelle, le décret SMA prévoit en effet l'obligation de diffuser annuellement au moins 30% d'œuvres musicales de langue française et au moins 4,5% d'œuvres musicales émanant de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Cette obligation n'empêche toutefois pas les éditeurs de s'engager à diffuser une proportion plus importante de ces œuvres.

27 | MARS

I DH Radio (réseau « U2 », œuvres musicales en langue française)
csa.be/documents/2275

MODIFICATION DES ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE PRODUCTION PROPRE

Les engagements pris par les éditeurs de radios dans leur dossier de candidature portent également sur la diffusion d'émissions produites en propre.

03 | JUILLET

I NRJ (réseau « C4 »)
csa.be/documents/2319

CHANGEMENTS DE NOM

Pour changer de nom d'antenne, les services radiophoniques doivent obtenir l'accord du CAC qui s'assure que le nouveau nom n'est pas susceptible d'introduire une confusion auprès du public avec un autre service existant.

30 | JANVIER

I Radio Al Manar devient Al Manar Belgique / ARABEL (BRUXELLES 106.8)
csa.be/documents/2213

03 | JUILLET

I RCH Basse Meuse devient Meuse Radio (HERSTAL 107)
csa.be/documents/2323

CONTRÔLE ANNUEL

Annuellement, le CSA effectue un contrôle sur le respect des obligations réglementaires des radios privées autorisées en FM et des engagements qu'elles avaient pris dans leur dossier de candidature à l'appel d'offres. Si le CSA constate un manquement, le CAC peut prononcer une sanction administrative.

16 | JANVIER

I Radio Italia (GOUTROUX 105.2)
csa.be/documents/2210

23 | JANVIER

I DH Radio (ex Twizz) (réseau «U2»)
csa.be/documents/2211

20 | FÉVRIER

I NRJ (réseau « C4 »)
csa.be/documents/2226
I Radio Studio One (NAMUR 107.1)
csa.be/documents/2227
I Mixx FM (MARCINELLE 107.6)
csa.be/documents/2228

13 | MARS

I Fréquence Eghezée (EGHEZEE 104.9)
csa.be/documents/2267
I Radio Italia (GOUTROUX 105.2)
csa.be/documents/2266

27 | MARS

I RCH Basse Meuse (HERSTAL 107.0)
csa.be/documents/2273

18 | DÉCEMBRE

I DH Radio (réseau « U2 »)
csa.be/documents/2428
I Fun Radio (réseau « U1 »)
csa.be/documents/2427
I Maximum FM (réseau Province Liège)
csa.be/documents/2426

STATUT DE RADIO ASSOCIATIVE ET D'EXPRESSION

Le CAC est chargé d'accorder aux radios indépendantes qui en font la demande le statut de radio associative ou d'expression à vocation culturelle ou d'éducation permanente, et ce sous les conditions suivantes :

1. la radio recourt, à titre principal, au volontariat, et elle associe les volontaires qu'elle occupe aux organes de gestion ;
2. elle satisfait à l'un des critères suivants :
 - 2.1. soit consacrer l'essentiel de sa programmation à des programmes d'information, d'éducation permanente, de développement culturel ou de participation citoyenne ;
 - 2.2. soit consacrer l'essentiel de sa programmation musicale à des genres musicaux qui ne figurent pas parmi les plus vendus ou les plus diffusés.

Conformément au décret SMA, l'éditeur doit justifier dans son rapport annuel du maintien de ce statut.

03 | JUILLET

| Octroi du statut de radio associative et d'expression
Radio Prima (HERSTAL 107.4)

csa.be/documents/2318

| Refus du statut de radio associative et d'expression
LN FM (LOUVAIN-LA-NEUVE 104.8)

csa.be/documents/2320

Pacifique FM (TOURNAI 95.1)

csa.be/documents/2321

APPEL D'OFFRE, RECEVABILITÉ

>> Voir rubrique « nouveaux entrants: autorisations et déclarations »

24 | AVRIL

| Recevabilité des candidatures de l'ASBL D.P.A.M. pour
le service Radio Flèche Bleue et de la SNC M Production
pour le service Turkuaz FM

csa.be/documents/2282

12 | JUIN

| Décision d'autorisation à Turkuaz FM
(JUPILLE-SUR-MEUSE 107.8)

csa.be/documents/2312

| Décision de refus d'autorisation à Radio Flèche Bleue

csa.be/documents/2311

PROTECTION DES MINEURS

La signalétique ne s'applique pas aux programmes radio. Toutefois, le CSA recommande que les programmes radiophoniques susceptibles de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs de moins de 16 ans ne soient pas diffusés entre 6 heures et 22 heures. En outre, les programmes radio sont soumis aux dispositions générales du décret SMA, notamment l'article 9 relatif au respect de la dignité humaine et de la protection des mineurs.

27 | FÉVRIER

| La Première

csa.be/documents/2268

INCITATION À LA HAINE

Selon l'article 9, 1° du décret SMA: « La RTBF et les éditeurs de services soumis au présent décret ne peuvent éditer des programmes contraires aux lois ou à l'intérêt général, portant

atteinte au respect de la dignité humaine ou contenant des incitations à la discrimination, à la haine ou à la violence, en particulier pour des raisons de prétendue race, d'ethnie, de sexe, de nationalité, de religion ou de conception philosophique, de handicap, d'âge ou d'orientation sexuelle ou tendant à la négation, la minimisation, la justification, l'approbation du génocide commis par le régime nazi pendant la seconde guerre mondiale ainsi que toute autre forme de génocide ».

24 | AVRIL

| Arabel

csa.be/documents/2279

TÉLÉVISIONS

COMMUNICATION COMMERCIALE

Placement de produit

18 | DÉCEMBRE

| RTBF

csa.be/documents/2425

Un téléspectateur s'était plaint auprès du CSA suite à la présence, jugée excessive, de marques dans le programme « Vestiaires » diffusé sur La Deux (RTBF). Le visionnage révèle notamment qu'aucune identification de placement de produit n'apparaît dans la version du programme diffusée en différé sur le site Internet de la RTBF (catch up).

Or, le décret SMA prévoit que les programmes qui comportent du placement de produit et qui ont été produits ou commandés par la chaîne doivent être clairement identifiés comme tels par des moyens optiques au début et à la fin de leur diffusion, ainsi que lorsqu'ils reprennent après une interruption publicitaire (article 21, § 2, alinéa 3, 4°). En outre, le contrat de gestion de la RTBF précise que la RTBF applique cette identification sur les émissions de divertissement concernées en les faisant précéder, durant 5 secondes, d'un avertissement spécifique informant les téléspectateurs de la présence de placement de produit et des annonceurs visés (article 72.7, 4e tiret du contrat de gestion 2013-2017 de la RTBF).

La RTBF a reconnu l'infraction et s'est engagée à remédier au problème constaté. Les objectifs de la régulation ayant été atteints, le CAC a estimé qu'il n'était pas nécessaire de prononcer une sanction.

CONTRÔLE ANNUEL

13 | JANVIER

I RTBF

csa.be/documents/2212

À l'issue du contrôle annuel de la RTBF pour l'exercice 2012, le CAC a notifié à l'éditeur le grief de ne pas avoir diffusé de programmes réguliers de médiation et de relations avec le public en radio et en télévision. Toutefois, même si l'infraction est établie, le CAC a estimé qu'il fallait tenir compte du contexte actuel et qu'il n'était pas opportun de sanctionner, en 2014, des faits commis en 2012 qui ne sont plus incriminés depuis 2013.

ÉLECTIONS

24 | JANVIER

I RTBF (La Deux)

csa.be/documents/2204

La RTBF a diffusé sur La Deux l'émission «69 minutes Sans Chichis» au cours de laquelle un portrait a été dressé du Premier Ministre Elio DI RUPO. Cette diffusion, à quelques semaines du début de la période électorale, a entraîné le dépôt d'une plainte auprès du CSA posant la question de la neutralité de la chaîne publique quand un homme politique intervient dans une émission de divertissement. Le premier vice-président du CSA, en remplacement du président, a décidé d'enclencher une procédure d'urgence sur base de l'article 162 du décret SMA. À l'issue de l'audition de l'administrateur général de la RTBF, le premier vice-président du CSA a décidé que le grief n'était pas établi, « en l'absence de circonstances objectives permettant de conclure, par action ou omission, à une erreur manifeste d'appréciation de l'éditeur au regard du droit applicable ».

08 | MAI

I Télévesdre

csa.be/documents/2281

Cette décision concerne l'exclusion du FDF des débats électoraux sur Télévesdre.

« [...] le Collège estime qu'il serait souhaitable, à l'avenir, que les critères d'accès aux débats électoraux tels que ceux fixés par l'éditeur et aboutissant à exiger la représentation d'un parti dans toutes les assemblées, y compris celles non concernées par le débat, soient adaptés dans le but de favoriser l'ouverture et le pluralisme. Pour le cas qui lui est présentement soumis, toutefois, le Collège estime qu'il n'y a pas lieu de considérer comme déraisonnable et disproportionné, et donc comme irrégulier, un critère qui était adapté à la réalité politique belge et qui a déjà été

appliqué à plusieurs reprises sans être critiqué. La survenance d'un événement ou d'une situation nouvelle difficilement prévisible ne peut avoir pour conséquence de rendre rétroactivement « illégales » des décisions qui ne l'étaient pas avant la survenance de cet événement exceptionnel. Pour les raisons qui précèdent, le Collège n'estime pas opportun de poursuivre plus loin son intervention. Aussi, après en avoir délibéré, le Collège décide de ne pas notifier de griefs à l'éditeur de services ».

Deux membres du CAC ont émis une opinion minoritaire quant à cette décision.

PROTECTION DES MINEURS

08 | MAI

I RTBF (La Une)

csa.be/documents/2280

Cette décision concerne la diffusion, dans le JT de la RTBF (La Une), d'images susceptibles de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs sans avertissement oral.

« [...] même si tous les arguments invoqués par la RTBF ne peuvent être suivis, elle n'a pas commis d'erreur manifeste d'appréciation en omettant de diffuser un avertissement avant les images en cause. En effet, elle a pu raisonnablement considérer que ces images, ne montrant pas de victimes « à l'état brut », n'étaient pas de nature à nuire à l'épanouissement des mineurs. Au surplus, dès lors que les faits d'actualité qu'elles illustraient étaient des faits présentant une certaine ancienneté et que ces images avaient d'ailleurs déjà été utilisées pour illustrer ces faits, la RTBF a légitimement pu considérer que leur effet de surprise sur le public était atténué. En conséquence, après en avoir délibéré, le Collège d'autorisation et de contrôle déclare le grief non établi. »

Deux membres du CAC ont émis une opinion minoritaire quant à cette décision.

TÉLÉVISIONS LOCALES : COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

12 | juin

I RTC Télé-Liège

csa.be/documents/2310

Le CAC a adressé à l'ASBL RTC Télé-Liège un avertissement pour avoir désigné comme administrateur une personne qui est également administrateur de l'opérateur de réseau ACM SA, en infraction à l'article 73 du décret SMA dont le CSA est le garant.

03 | JUILLET

I TV Com

csa.be/documents/2338

Le CAC avait notifié à l'ASBL TV Com le grief de disposer d'un conseil d'administration composé pour plus de la moitié de ses membres de mandataires publics, en contradiction avec l'article 71, § 1^{er}, al. 3 du décret SMA. À l'origine, le conseil d'administration de l'ASBL TV Com comptait 14 mandataires publics sur 24 administrateurs. Au jour de la décision, l'éditeur a déclaré que seuls 12 étaient encore titulaires d'un mandat public.

Ainsi, le grief, bien qu'établi pour le passé, ne l'était plus au jour de la décision et aucune sanction n'a été prononcée.

DISTRIBUTEURS

DISTRIBUTION OBLIGATOIRE (MUST-CARRY)

13 | MARS

I Coditel Brabant

csa.be/documents/2265

Suite à la concession conclue entre Coditel et l'AIESH, certaines chaînes ne figuraient plus dans l'offre de base en mode analogique de Coditel, notamment BRF TV, TV5, EURONEWS, France 4 et France 5. Or, Coditel est soumise à l'obligation de «must carry», définie dans le décret SMA. Ce droit de distribution obligatoire vise à permettre au public de bénéficier d'un accès le plus large possible à un service télévisuel ou radiophonique.

Le service BRF TV étant désormais disponible dans l'offre numérique de Coditel, le CAC a considéré que, comme Tecteo, Brutélé et Telenet, Coditel devait être autorisé, exceptionnellement et temporairement, à exercer son droit de distribution obligatoire du service BRF TV en numérique uniquement. Le grief n'était donc plus établi. Pour TV5 France-Belgique-Suisse, la situation était différente: contrairement au service BRF TV qui ne propose que quelques heures de programmes par jour, TV5 France-Belgique-Suisse propose un programme continu. Elle bénéficie en outre d'un ancrage durable dans les habitudes du public francophone. Il n'y avait donc pas lieu, comme cela avait été fait pour la BRF, d'autoriser tous les distributeurs à diffuser TV5 uniquement en numérique. Ne pas distribuer cette chaîne en analogique restait par conséquent une infraction.

Toutefois, le CAC a pris en compte les efforts de Coditel pour développer son offre numérique et en faire bénéficier ses abonnés, y compris les abonnés en analogique.

L'objectif de la régulation étant atteint, le CAC n'a pas sanctionné Coditel, mais restera attentif au maintien des efforts de ce distributeur pour garantir à ses abonnés un accès au numérique à des conditions identiques à celles de l'offre analogique.

RECOMMANDATIONS

Outre l'adoption d'avis, de décisions et de sanctions, le CAC adopte des recommandations de portée générale ou particulière. Ces recommandations, qui n'ont pas de valeur contraignante, permettent toutefois au CSA d'attirer l'attention des acteurs de l'audiovisuel sur des sujets particuliers dans le respect des normes en vigueur. Elles rassemblent également, de manière lisible et cohérente, des éléments de la jurisprudence du CAC et explicitent la portée générale de décisions particulières.

En 2014, le CAC a adopté 4 recommandations:

20 | FÉVRIER

I Recommandation relative à la protection des mineurs

csa.be/documents/2230

Avec cette nouvelle recommandation, le CSA a privilégié l'information des éditeurs et des distributeurs en faisant le point sur la législation en matière de protection des mineurs. Il a également souhaité leur rappeler la manière dont le régulateur apprécie ces dispositions en analysant et en mettant en perspective l'ensemble de la jurisprudence, évolutive par nature dans ce domaine, afin de dégager les principes directeurs qui ont conduit le CAC à adopter ses décisions.

27 | FÉVRIER

I Recommandation relative à la diversité et à l'équilibre des formats de radios

csa.be/documents/2231

Dans le cadre d'une nouvelle procédure d'appel d'offres destinée à assigner la radiofréquence «Jupille-sur-Meuse 107.8» à une radio indépendante, le CSA a adopté une nouvelle recommandation relative à la diversité et à l'équilibre des formats de radios dans le traitement des offres, en application de l'article 55, alinéa 2 du décret SMA.

Cette recommandation actualise les recommandations antérieures concernant la manière dont le régulateur «veille à assurer une diversité du paysage radiophonique et un équilibre entre les différents formats de radios, à travers l'offre musicale, culturelle

et d'information» dans l'examen des demandes d'autorisation et l'attribution de l'autorisation d'émettre. La définition des formats de radios renvoie intégralement aux définitions établies dans la recommandation initiale du 14 février 2008, et les règles de répartition des formats dans chaque zone s'appuient sur une logique identique aux précédentes recommandations du CSA en cette matière.

20 | NOVEMBRE

Recommandation relative à la modification des caractéristiques des radios FM

csa.be/documents/2390

Au cours de la vie d'une radio, il est possible qu'un certain nombre des éléments fournis dans le dossier de candidature soient sujets à changement. En fonction de leur amplitude, ces changements peuvent avoir des répercussions sur les obligations légales d'un éditeur de radio FM, voire sur l'autorisation du service radiophonique. La manière dont ces changements doivent être appréhendés par les éditeurs et par le CSA est réglementée. Toutefois, ces règles sont éparpillées dans différents textes, ce qui tend à compliquer les démarches.

La recommandation vise dès lors à récapituler ces différentes règles dans un texte unique, et ce dans le but de simplifier les démarches administratives et de renforcer la sécurité juridique des décisions du CSA.

27 | NOVEMBRE

Recommandation relative à la séparation sonore entre spots publicitaires et programmes à la radio

csa.be/documents/2412

Cette recommandation précise ce qu'il convient d'entendre par l'existence d'une séparation entre spots publicitaires et programmes à la radio.

Ainsi, après avoir rappelé la nécessité d'opérer une séparation sonore entre les spots publicitaires et les programmes en recourant à des moyens acoustiques clairement identifiables, le CSA a recommandé, pour les jingles de séparation sonore futurs, de remplir les 4 conditions cumulatives suivantes :

- Assurer une durée minimale pour le jingle de séparation ;
- Éviter tout mixage provoquant une confusion entre le jingle de séparation et les éléments, programmes et tunnels publicitaires, qu'ils scindent ;
- Constituer un jingle de séparation facilement identifiable par l'auditeur pour éviter la confusion avec d'autres jingles,

- habillages, diffusions musicales et éléments de publicité ;
- Préférer l'utilisation régulière d'un même jingle pour la séparation entre spots publicitaires et programmes.

NOUVEAUX ENTRANTS : AUTORISATIONS ET DÉCLARATIONS

Le CAC autorise l'usage des radiofréquences et acte les déclarations des éditeurs de services de radiodiffusion sonore diffusant par d'autres moyens que la FM (webradios), et celles des éditeurs privés pour chacun des services télévisuels, linéaires ou non linéaires, qu'ils éditent.

En 2014, le CAC a enregistré les déclarations de :

- **2 nouvelles chaînes TV** : Algérie Télévision – ATV (linéaire), Movies & Series (linéaire) ;
- **9 nouvelles webTV** : E.K. TV, Dramapassion, Movies & Series Pass (SVOD), Vike, Air TV, Belafrika TV, Laid Back TV, NRJ Hits TV, BeOnWebTv ;
- **14 nouvelles webradios** : Radio Voix d'Asie, Radio Tcheu Beuzie, 12 radios Nostalgie : Nostalgie Cinéma, Nostalgie New-Wave, Nostalgie Motown, Nostalgie Jazz, Nostalgie Italia, Nostalgie Dance 90, Nostalgie Dance 80, Nostalgie Rock 90, Nostalgie Rock 80, Nostalgie Pop 90, Nostalgie Pop 80, Nostalgie Cover ;
- **1 nouveau distributeur** : BeTV (distributeur de services de médias audiovisuels via Internet).

Le CAC a également délivré **8 autorisations provisoires** d'émettre sur une fréquence FM.

csa.be/documents/categorie/4

Appel d'offres en FM «JUPILLE-SUR-MEUSE 107.8»

Le 12 juin 2014, dans le cadre de l'appel d'offres complémentaire au plan de fréquences de la Communauté française lancé le 21 novembre 2013, le CSA a décidé d'attribuer la radiofréquence «JUPILLE-SUR-MEUSE 107.8» à la SNC M Production pour le service Turkuaz FM. Le service est autorisé à partir du 17 juin 2014 pour une durée de 9 ans. L'éditeur dispose quant à lui de 18 mois pour lancer son service.

Par conséquent, le CSA a décidé de ne pas octroyer d'autorisation à l'ASBL D.P.A.M. qui avait également posé sa candidature pour le service Radio Flèche Bleue.

csa.be/documents/2312

>> Voir aussi l'offre de médias en FWB : csa.be/pluralisme

STATUT ET FINANCEMENT

L'article 133 du décret « Services de médias audiovisuels » (décret SMA) définit le CSA en tant qu'autorité administrative indépendante, jouissant de la personnalité juridique et chargée de réguler le secteur audiovisuel en Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB).

L'article 151 du décret SMA organise quant à lui le financement du CSA. Ce dernier est assuré principalement par une dotation annuelle allouée par la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB). À cette fin, le Gouvernement de la FWB conclut avec le CSA un contrat de financement qui détermine pour cinq ans le montant de la dotation annuelle. Cette dotation est inscrite au budget annuel de la FWB et est indexée selon les modalités fixées dans ledit contrat.

Pour l'année 2014, année d'entrée en vigueur du contrat de financement 2014-2018, le montant de la dotation a été fixé à 2.250.000 euros. L'indexation de ce montant sur base de l'indice général des prix est prévu à partir de 2015 ainsi que l'octroi d'une majoration de 1% pour s'adapter à l'évolution de la masse salariale - liée aux évolutions des carrières et échelles barémiques - ainsi qu'à la multiplication des acteurs à réguler. Ce contrat de financement prévoit également que le Gouvernement de la FWB met à la disposition du CSA, sans indemnité, les locaux nécessaires à son fonctionnement.

Outre cette dotation, le CSA a comme autres ressources les éventuels dons et legs faits en sa faveur ainsi que les revenus de ses biens propres, soit des intérêts bancaires.

En 2014, le budget initial des dépenses du CSA a été fixé à 2.300.000 euros, l'équilibre budgétaire étant atteint grâce à des revenus de biens propres et à des réserves. Ce niveau de dépenses était en régression de 181.000 euros par rapport aux comptes 2013.

Le décret SMA prévoit encore le versement d'une dotation complémentaire spécifique au cas où le paiement de dommages et intérêts par le CSA, en raison de la mise en cause éventuelle de sa responsabilité pour des faits relevant de l'exécution de ses missions visées aux articles 159 à 163, ne pourrait être couvert par les autres ressources du CSA.

Le contrôle des comptes et de la régularité des opérations à constater dans les comptes est confié à un commissaire aux comptes désigné par le Gouvernement de la FWB parmi les personnes physiques ou morales de l'Institut des réviseurs

d'entreprises. Le Gouvernement désigne encore un Commissaire qui veille à la bonne gestion administrative et financière du CSA.

Le Bureau a la charge de la gestion administrative et financière du CSA.

LE BUREAU

Le Bureau du CSA est composé d'un président et de trois vice-présidents, désignés par le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Leur mandat est d'une durée de cinq ans, renouvelable. La composition du Bureau garantit la représentation des différentes tendances idéologiques et philosophiques. Le Bureau est chargé des décisions opérationnelles. Ses membres sont également membres du Collège d'autorisation et de contrôle et du Collège d'avis.

Composition

Dominique Vosters, *président*
Pierre Houtmans, *1^{er} vice-président*
Pierre-François Docquir, *2^e vice-président*
François-Xavier Blanpain, *3^e vice-président*

LES SERVICES



Le 1^{er} juillet 2014, Bernardo Herman a formellement succédé à Jean-François Furnémont au poste de directeur général du CSA. Depuis juin 2010, Bernardo assumait la fonction de Directeur du service « Distributeurs & Opérateurs », fonction dans laquelle il a notamment piloté les dossiers relatifs à l'ouverture du câble dans le cadre du marché de la radiodiffusion télévisuelle en coopération avec la Conférence des Régulateurs des Communications électroniques (CRC). Il a également activement contribué à la prospective sur la convergence des technologies et l'évolution du cadre réglementaire qu'elle implique.

Dans la foulée de sa désignation par le Bureau, le nouveau directeur général a proposé une **révision de l'organigramme visant à rencontrer les objectifs suivants** :

- Centrer l'organisation des services du CSA autour des quatre piliers que constituent les unités de métiers à savoir, l'unité Télévision - responsable: Noël Theben, l'unité Radio - responsable: Nele Smets, l'unité Nouvelles Plateformes - responsable: Geneviève de Bueger et l'unité Distributeurs & Opérateurs dont la direction a été confiée

à Julien Jost. Cette évolution de la structure vise à favoriser une interactivité optimale entre ces unités en écho à la convergence que vit le secteur. Les unités de métiers sont par ailleurs étroitement reliées à la Présidence et la Direction générale.

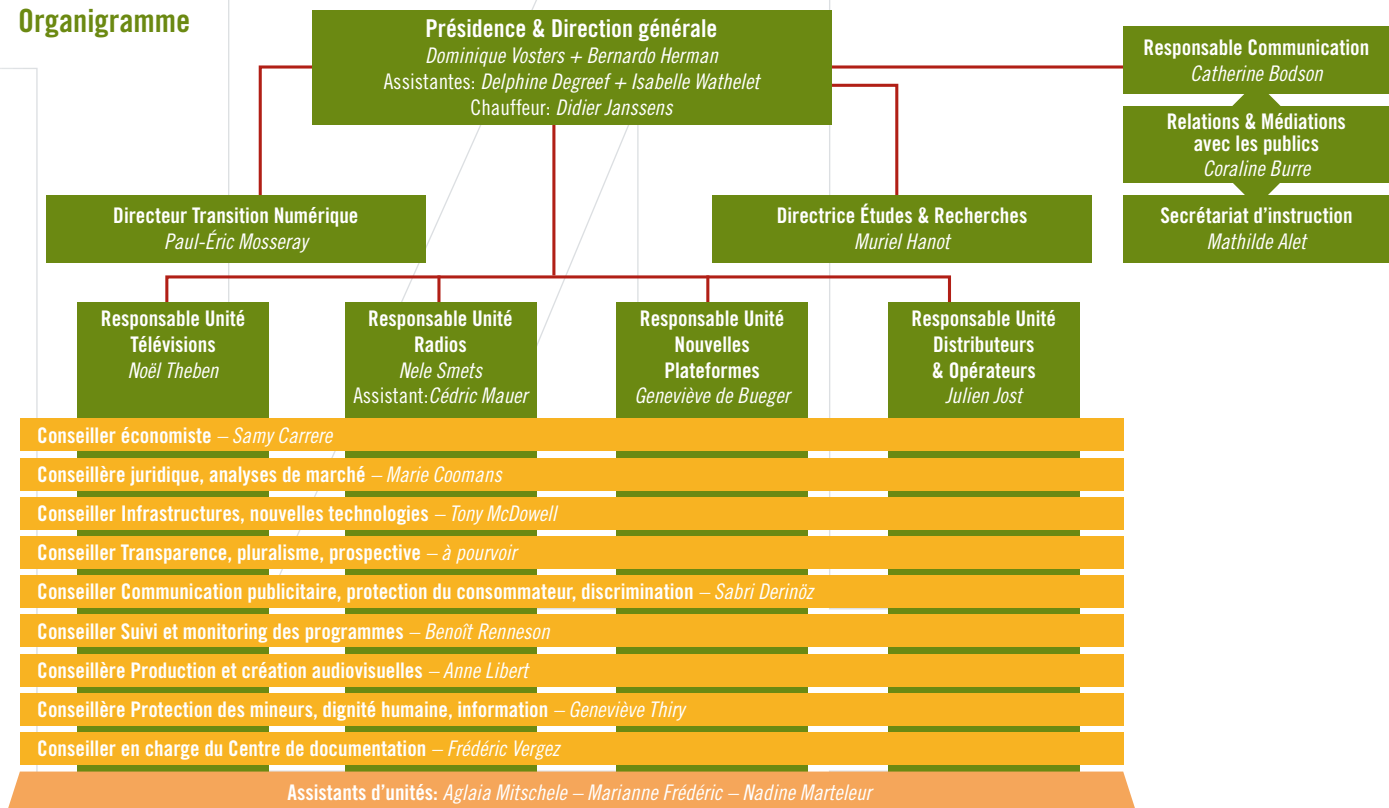
- Créer une direction de la transition numérique en vue de positionner le CSA au centre des débats sur les enjeux numériques du secteur. Cette direction a été confiée à Paul-Eric Mosseray. Dans ce cadre, celui-ci est en charge notamment de la coordination des travaux au niveau de l'ERGA, la nouvelle plateforme européenne des régulateurs européens, ainsi que de dossiers stratégiques comme la compétence matérielle et territoriale du CSA voire le futur de la radio numérique terrestre, projet qu'il co-pilote avec Nele Smets.
- Refléter l'évolution des modes de distribution des services de médias audiovisuels dans l'organisation. En ce sens, l'unité anciennement nouveaux médias que dirige Geneviève de Bueger a été rebaptisée « Nouvelles plateformes » et placée en connexion étroite avec les autres unités pour souligner la montée en puissance de ces plateformes émergentes dans la distribution des services de médias audiovisuels.
- Renforcer la compétence d'analyse économique du CSA. En ce

sens, Samy Carrere a été recruté au poste de conseiller économiste.

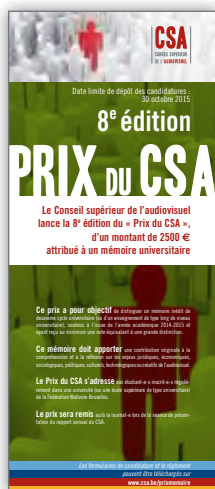
- Rapprocher le CSA de ses publics et rendre la communication interne plus fluide. À cette fin, Catherine Bodson a été nommée au poste de Responsable de la Communication avec pour mission de contribuer à la définition et mise en œuvre d'une nouvelle stratégie de communication tant interne qu'externe du CSA.
- Optimiser l'articulation entre la Communication et le Secrétariat d'Instruction que dirige Mathilde Alet et soutenir le déploiement de ces services. Dans cette optique, Coraline Burre, recrutée initialement dans le cadre du Plan TV, a été nommée au poste de Conseillère en Relations et Médiations avec les Publics avec pour mission d'apporter son soutien et faire le lien entre ces deux services en contact étroit avec les publics.
- Maintenir une organisation matricielle tout en améliorant l'identification de l'expertise de chaque conseiller ainsi que sa contribution dans la réalisation du programme annuel.

L'organigramme révisé ci-dessous concrétise l'ensemble de ces objectifs par les modifications qui y ont été apportées.

Organigramme



RECHERCHE ET PROSPECTIVE



Prix du CSA

Le CSA attribue annuellement un prix du meilleur mémoire universitaire. Ce prix, d'une valeur de 2500 €, distingue un mémoire inédit qui apporte une contribution originale à la compréhension et à la réflexion sur les enjeux juridiques, économiques, sociologiques, politiques, culturels, technologiques ou créatifs de l'audiovisuel.

Le prix 2014 a été décerné à Élodie Lecroart pour son mémoire de master en droit (UCL) consacré à *La concurrence entre presse écrite et médias audiovisuels de service public sur internet*. Le CSA a également décerné une mention spéciale de recherche pour le mémoire de fin d'études de Tony McDowell consacré aux *Attitudes et stratégies des groupes radio en Fédération Wallonie-Bruxelles face aux nouvelles technologies médiatiques*, réalisé dans le cadre de son master en information et communication à finalité journalisme (ULB).

csa.be/pages/29

Accueil de stagiaires

Pour s'ouvrir davantage au monde académique, notamment en participant à la formation des futurs professionnels de l'audiovisuel, le CSA a systématisé l'accueil des stagiaires dans différents secteurs d'activité.

En 2014, le CSA a reçu 96 demandes de stage. Parmi celles-ci, il a sélectionné et accueilli 11 stagiaires issus des filières de communication, droit, sciences documentaires... Les projets menés ont notamment porté sur la réalisation d'une base de données thématique de la jurisprudence du CSA, sur la séparation sonore entre publicité et programmes à la radio, sur un monitoring des pratiques publicitaires sur les nouvelles plateformes, sur la politique des quotas des radios musicales, sur l'évaluation des outils de veille du Centre de documentation et sur les relations publiques du Plan TV 2015...

csa.be/pages/show/89

S'informer

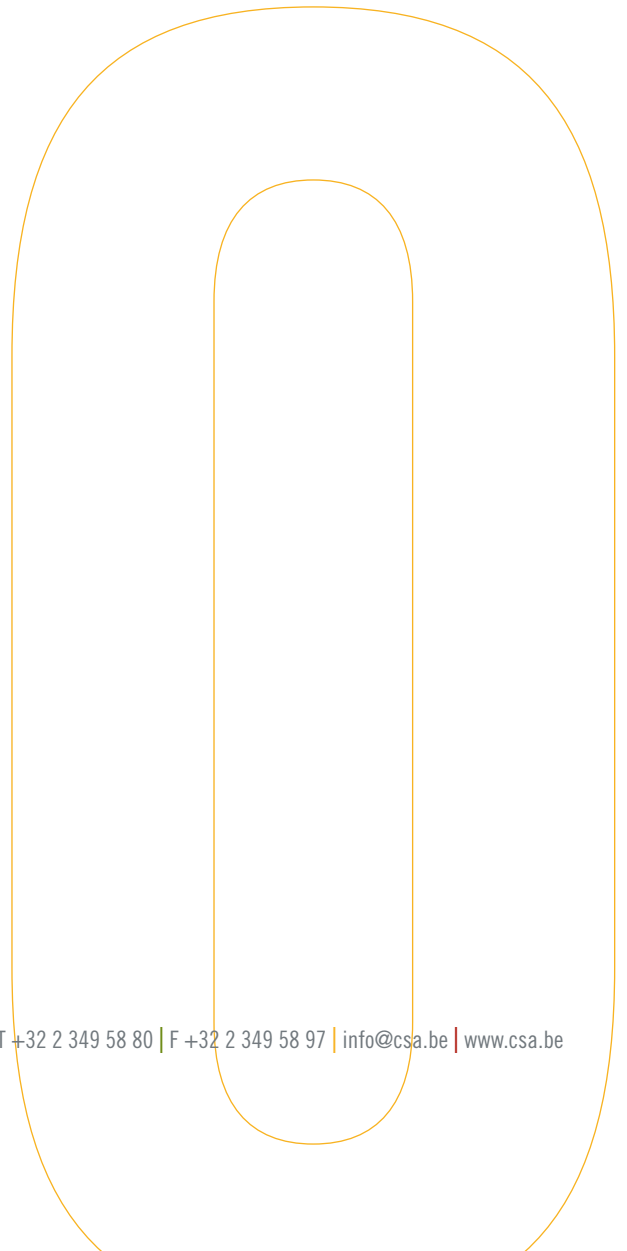
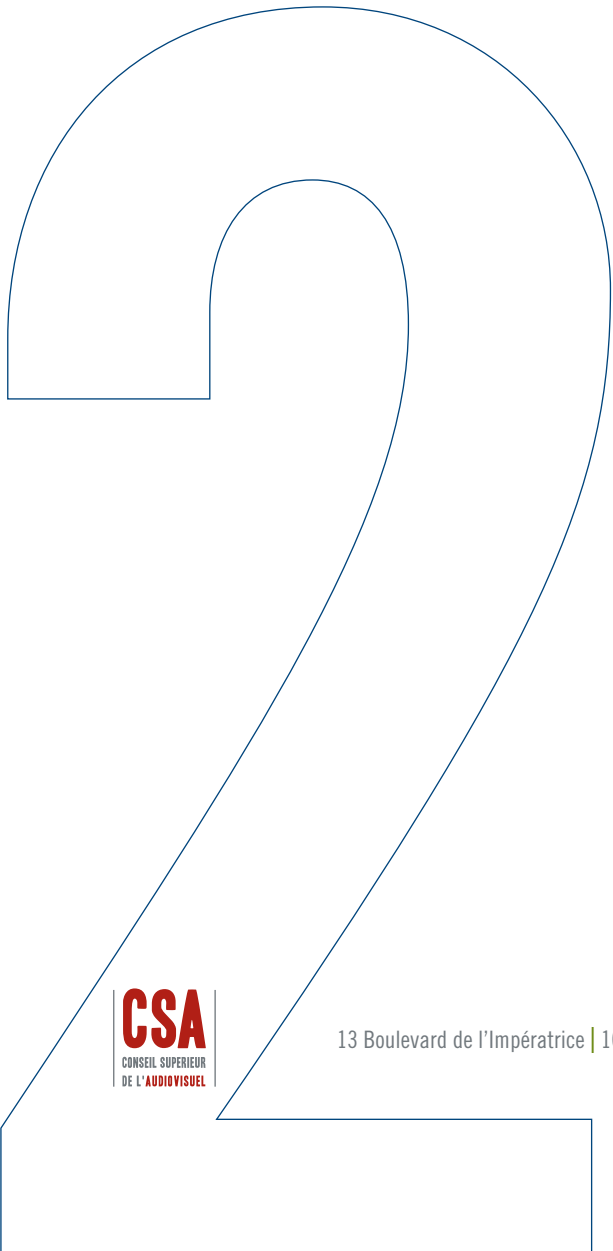
- Site officiel : csa.be
- Twitter : [@csabelge](https://twitter.com/csabelge)
- Webzine : regulation.be
- Blog du Centre de documentation : cdoc-csa.be/blog/

Poser une question

- Foire aux questions : csa.be/faqs
- Formulaire en ligne : csa.be/question
- Fax : +32 2 349 58 97
- Courrier : *Bd. de l'impératrice 13, 1000 Bruxelles*

Porter plainte

- Formulaire en ligne : csa.be/plainte
- Fax : +32 2 349 58 97
- Courrier : *Bd. de l'impératrice 13, 1000 Bruxelles*



CSA
CONSEIL SUPERIEUR
DE L'AUDIOVISUEL

13 Boulevard de l'Impératrice | 1000 Bruxelles | T +32 2 349 58 80 | F +32 2 349 58 97 | info@csa.be | www.csa.be

