

Projet professionnel

La télédistribution : mieux comprendre
pour mieux choisir



Octobre 2014

Catherine Bodson

Table des matières

1. Contexte de travail.....	2
2. Présentation du projet : « La télédistribution : mieux comprendre pour mieux choisir »	2
3. Objectifs	3
4. Public cible	3
5. Pédagogies d'éducation aux médias et déroulement de l'atelier	4
1) Explorer ses émotions	4
2) Apprendre des théories relatives aux médias	4
3) Analyser, déconstruire	5
6. Rôle du MediaCoach dans le projet	6
7. Retour critique	6
1) Les objectifs ont-ils été atteints ?.....	6
2) Compétences médiatiques acquises.....	7
3) Forces et faiblesses du projet.....	7
4) Dimension psychologique	8
8. Dépassement : « l'après-projet »	8
9. Annexes	9

1. Contexte de travail

Dans son essence, le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) de la Fédération Wallonie-Bruxelles agit d'abord en tant que régulateur économique, régulateur de marché plutôt qu'en tant que régulateur de contenu¹. Autorité administrative indépendante, le CSA veille au contrôle du respect des obligations des éditeurs, des distributeurs et des opérateurs de réseaux. Le régulateur n'évolue donc pas, par nature, en contact direct avec les publics auxquels les médias qu'il régule sont destinés². Aussi, l'éducation aux médias ne fait pas partie de ses missions, contrairement à son homologue anglais par exemple (OFCOM).

Cela étant, force est de constater que les mécanismes régulatoires à l'œuvre aujourd'hui sont en pleine mutation, à l'image de l'évolution du paysage audiovisuel belge francophone. La régulation se veut plus souple, parfois interprétative, dans l'optique d'accompagner et d'encourager le développement d'un secteur audiovisuel productif et créatif. Dans le chef des usagers, cela s'accompagne d'une montée en puissance des responsabilités individuelles face à sa propre consommation médiatique. À titre d'exemple, en matière de protection des mineurs, là où la signalétique, parfois accompagnée de limitations horaires, œuvraient en tant que « garde-fou »³ à l'époque du linéaire (TV traditionnelle), la diffusion en non linéaire (programmes à la demande) invite aujourd'hui à une utilisation active du code parental. Ceci sous-entend dès lors une maîtrise des paramètres du décodeur numérique.

Parallèlement au travail de régulation *stricto sensu*, le CSA œuvre cependant à des projets orientés « citoyens ». C'est ainsi que le site web « Le numérique pour tous⁴ » a vu le jour en juin 2013. Motivé par la lutte contre la fracture numérique, il poursuit un double objectif : d'une part, informer les citoyens sur les avantages et usages des technologies numériques, et d'autre part, cartographier les zones fragilisées du point de vue de l'accès au numérique, par l'intermédiaire d'un questionnaire en ligne. À noter, les limites d'un outil « web » destiné à un public précisément isolé et fragilisé, numériquement parlant.

Ainsi, en regard de l'évolution des mécanismes régulatoires, de la montée en puissance des responsabilités individuelles et des défis actuels de l'éducation aux médias, il apparaît que la problématique de la fracture numérique a elle aussi évolué, passant d'une fracture d'accès à une fracture d'usages.

2. Présentation du projet : « La télédistribution : mieux comprendre pour mieux choisir »

Le projet encourage une réflexion critique à l'égard des logiques économiques qui régissent le secteur de la télédistribution. Il invite par ailleurs à développer des capacités de jugement

¹ Lire à ce propos David BUCKINGHAM, *L'avenir de l'éducation aux médias à l'ère numérique : défis politiques et pratiques* in *L'éducation aux médias en Europe, Controverses, défis et perspectives*, EuroMeduc, 2009, p.17.

² Exception faite du traitement des plaintes du public.

³ Tout en considérant les limites d'un tel mécanisme de protection.

⁴ <http://lenumeriquepourtous.csa.be/>

critique et d'action envers sa consommation des médias audiovisuels. Il s'inscrit en ce sens dans une démarche d'éducation aux médias « tout au long de la vie ».

Le projet se matérialise sous la forme d'un atelier d'éducation à la consommation des médias numériques d'une durée d'1h30 environ. Il se concentre principalement sur le média TV, par souci de délimitation du corpus.

3. Objectifs

Les objectifs rencontrés par le projet sont au nombre de trois.

- 1) Comprendre les concepts-clés et les notions principales de la télédistribution ;
- 2) Être capable d'appliquer ces concepts à des cas pratiques en présence (vidéos : mise en situation) ;
- 3) Être capable de transposer ces apprentissages à son quotidien, devenant ainsi pleinement conscient de ses choix et critique par rapport à sa consommation des médias numériques.

4. Public cible

L'atelier est conçu à destination d'un public adulte, directement concerné par l'affiliation à un télédiffuseur et *in fine* par l'acquiescement des factures qui y sont liées.

Il a été mené le 01/10/2014 auprès d'un groupe de 10 personnes inscrites à une formation en informatique - niveau de base - à l'Atelier du web, l'espace public numérique (EPN) de la commune de Saint-Gilles. À noter que le module « Surfer sur internet » de la formation n'avait pas encore été introduit par l'animatrice à ce moment-là.

Le choix s'est porté vers ce public pour les raisons principales suivantes:

- EPN : public fragilisé, numériquement parlant ;
- une majorité de seniors : mêmes raisons ;
- groupe déjà constitué et réceptif⁵ : dynamique de groupe déjà enclenchée, participation active ;
- personnes inscrites volontairement à la formation : impliquées dans une dynamique d'apprentissage ;
- formation en informatique (niveau de base) : volonté d'acquiescer et de maîtriser des compétences (fracture du 2^e degré).

⁵ Un échange préalable avec la chargée de projet de l'EPN avait permis de mettre cette caractéristique à jour.

5. Pédagogies d'éducation aux médias et déroulement de l'atelier

En fonction des objectifs à atteindre et du public auquel l'atelier est destiné, plusieurs pédagogies ont été combinées. Nous avons également tenu compte de notre propre style en tant que MediaCoach « en devenir ».

1) Explorer ses émotions

L'atelier s'est ouvert avec la question suivante :

« Vous venez de vous installer dans la commune de Saint-Gilles et vous souhaitez recevoir la télévision depuis votre domicile. Sur base des quatre vidéos qui vont suivre, quel distributeur choisiriez-vous pour la télévision ? »

S'ensuit le visionnage de vidéos mettant en scène des offres promotionnelles de quatre distributeurs disponibles sur la commune de Saint-Gilles (Billi, Belgacom, TélésAT et VOO). Nous avons ensuite invité toute personne qui le souhaitait à s'exprimer sur ce qu'elle venait de voir. Quelques personnes se sont ainsi exprimées librement, non seulement sur base des vidéos, mais également à partir de leur propre expérience de consommateurs.

L'avantage de cette pédagogie réside dans le fait que l'on part du singulier, de l'expérience de chacun, pour ensuite la partager/la discuter/la débattre avec le groupe dans son ensemble. L'échange se construit de lui-même au sein du groupe, à partir d'une réalité personnelle et parfois partagée.

Dans le cas présent, cette pédagogie rencontre rapidement ses limites, dans la mesure où elle agit en premier lieu comme un véritable levier destiné à susciter l'intérêt du groupe envers la thématique.

2) Apprendre des théories relatives aux médias

Dans un second temps, nous avons défini et travaillé plusieurs concepts-clés et notions de télédistribution sous quatre angles relativement généraux et *a priori* connus, du moins de nom : la TV numérique, les packs, l'abonnement, l'offre de chaînes. Ces notions se retrouvaient également dans les vidéos visionnées précédemment.

Cette approche pédagogique permet de conceptualiser la thématique du jour, de poser des bases théoriques d'un concept familier, mais parfois peu ou mal connu. Cette approche ouvre la voie vers la compréhension des logiques économiques qui régissent le secteur de la télédistribution. Elle s'appuie également fortement sur les capacités de vulgarisation⁶ du MediaCoach « en devenir ».

⁶ Nous avons occupé pendant deux ans le poste de Conseillère en médiation et relations avec les publics au CSA. Il consistait notamment à traiter les questions et préoccupations du public, à concevoir des outils de vulgarisation, intervenir dans des écoles, des associations, des événements grand public au sujet de la régulation audiovisuelle.

3) Analyser, déconstruire

Parallèlement au développement de quelques concepts-clés relatifs à la télédistribution, nous avons procédé à des activités d'analyse. Nous en pointons quatre :

1/ Concept du « pack » > www.meilleurtarif.be

Contrairement au site web d'un distributeur, le site [meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be) ne s'inscrit pas dans une logique commerciale. Cette activité a permis de comprendre qu'il existe des alternatives aux sites web commerciaux et qu'il est possible pour les utilisateurs de comparer les différentes offres disponibles sur le marché. Le site tient compte de leur propre profil et de leurs propres besoins.

2/ Concept de l' « abonnement » > facture

Cette activité a consisté à inventorier la composition de deux factures anonymes (Belgacom et VOO), à identifier les différentes parties des dites factures (service de base, frais d'activation ou encore résiliation de son abonnement). Les concepts ont ensuite été expliqués et discutés.

3/ Concept de l' « offre de chaînes » > www.csa.be/pluralisme/offre

Cette activité a mis l'accent sur la fonction de recherche d'une information sur un site internet. Concrètement, l'objectif était de vérifier la disponibilité des chaînes de son choix avant de souscrire un abonnement⁷.

>>> Ces trois premières activités d'analyse présentent l'avantage de réellement se centrer sur les participants de l'atelier en tant qu'utilisateurs des médias numériques.

4/ Tableau comparatif

Après avoir développé les quatre concepts-clés et les notions y relatives, les quatre vidéos ont à nouveau été visionnées. L'objectif : identifier dans les vidéos les notions qui venaient d'être travaillées et les classer dans un tableau à double entrée⁸. Afin de dépasser le simple inventaire, nous avons débattu le contenu du tableau : « *Sur base des informations qui se trouvent dans le tableau et a fortiori dans les vidéos, quels distributeurs choisiriez-vous à présent ?* ».

>>> Cette approche permet de s'approprier des connaissances théoriques, par ailleurs de manière ludique et collective.

⁷ Cette activité a été réalisée par le MediaCoach (voir Retour critique).

⁸ Cette activité a été réalisée oralement par le groupe et mise en forme par le MediaCoach (voir Retour critique).

6. Rôle du MediaCoach dans le projet

Dans ce projet, le MediaCoach porte une double casquette : celle de « passeur de savoirs » et celle d'animateur. D'une part, il s'est approprié des théories et les transmet au groupe en veillant à les vulgariser. D'autre part, il évolue au gré des échanges avec le groupe, anime les activités et co-construit l'atelier en présence sur base de la dynamique du groupe.

Durant l'atelier, le MediaCoach est assis au même niveau que le groupe, afin de rompre la dynamique verticale « enseignants-apprenants ». En cas de « flottement », il intervient pour synthétiser les idées du groupe et relancer la réflexion. Il veille également à ce que chacun puisse s'exprimer et être entendu.

D'un point de vue plus conceptuel, le MediaCoach est perçu comme la personne qui invite et encourage le groupe à une réflexion critique sur ses propres pratiques. En ce sens, il se positionne en tant que « facilitateur » et non « détenteur » d'un quelconque savoir. L'objectif visé par le MediaCoach est qu'au final, chaque membre du groupe puisse transposer dans son quotidien la démarche réflexive enclenchée lors de l'atelier.

7. Retour critique

1) Les objectifs ont-ils été atteints ?

1/ Comprendre les concepts-clés et les notions principales de la télédistribution

Afin d'atteindre ce 1^{er} objectif, nous avons défini et développé plusieurs concepts-clés et notions de télédistribution sous quatre angles relativement généraux : la TV numérique, les packs, l'abonnement, l'offre de chaînes. Cette méthode pédagogique a permis de clarifier de nombreuses notions et d'apporter un premier bagage théorique utile pour les suites de l'atelier.

L'efficacité de la méthode réside à la fois sur la capacité du MediaCoach à intégrer et à vulgariser des informations, mais également sur sa capacité à rebondir en fonction des échanges avec le groupe et à expliquer d'autres concepts qu'il n'avait pas forcément envisagé de traiter en préparant l'atelier.

2/ Être capable d'appliquer ces concepts à des cas pratiques en présence

Cet objectif a été atteint au moyen de plusieurs activités d'analyse. Nous en avons pointé quatre :

- comparer les packs selon ses besoins via www.meilleurtarif.be (1)
- analyser des factures (2)
- rechercher des informations via www.csa.be/pluralisme/offre (3)
- identifier après coup dans les vidéos les notions qui venaient d'être travaillées et les classer dans un tableau à double entrée (4)

Cela étant, les activités 1, 3 et 4 ont été menées à partir de l'ordinateur du MediaCoach, projeté sur écran. En réalité, l'atelier avait été conçu de telle sorte à ce que ce soit les membres du groupe qui effectuent eux-mêmes les recherches, encodent les données dans le tableau..., mais ils ne maîtrisaient pas suffisamment l'utilisation des ordinateurs pour cela, sans parler du volet « recherche sur le web ».

3/ Être capable de transposer ces apprentissages à son quotidien

Il est difficile d'évaluer cet objectif étant donné que certaines activités n'ont pas été menées de manière totalement autonome par le groupe (cfr. supra), c'est-à-dire sans le support du MediaCoach. Toutefois, notre rôle a toujours été d'encourager et d'accompagner le groupe dans sa réflexion critique par rapport à ses propres pratiques. À aucun moment, nous nous sommes positionnés comme « détenteur du savoir ».

En outre, l'atelier s'est terminé par la question suivante :

« Et maintenant, quel distributeur choisiriez-vous pour la télévision et pourquoi ? »

L'échange final avec le groupe s'est donc construit autour d'une projection des apprentissages dans leur quotidien.

2) Compétences médiatiques acquises

Nous pointons deux catégories de compétences acquises grâce à cet atelier. Il s'agit de compétences poursuivies en littératie médiatique⁹.

1/ Lire : décoder, comprendre, déchiffrer, évaluer, comparer des messages publicitaires d'un distributeur, une facture...

2/ Naviguer : comparer, rechercher une information sur un site internet autre qu'un site commercial

3) Forces et faiblesses du projet

1/ Forces :

- sujet universel, qui concerne tout le monde ;
- projet d'éducation aux médias « tout au long de la vie » ;
- part d'un cas pratique, qui fait sens (« Quel distributeur choisir pour la télévision ? ») ;
- vulgarise des notions phares, sans entrer dans une complexité technique extrême ;
- permet à ceux qui le souhaitent de poursuivre la réflexion après l'atelier (via les sites web et autres outils comparateurs de prix) ;
- centré sur les participants de l'atelier en tant qu'utilisateurs des médias numériques.

⁹ Notions développées par Pierre FRASTREZ, Chercheur qualifié F.N.R.S., UCL.

2/ Faiblesses :

- le MediaCoach doit bien maîtriser le sujet, car il doit pouvoir jongler au gré des échanges avec les notions et les concepts qui sont parfois très techniques ;
- repose sur les aptitudes du groupe à utiliser un ordinateur et surfer sur internet.

4) Dimension psychologique

L'analyse des différentes parties d'une facture a volontairement été réalisée avec des factures anonymes et non avec des factures que les participants auraient amenées. En effet, cela a permis à la fois une certaine distance par rapport au support analysé, tout en évitant les risques de stigmatisation des membres du groupe et de leurs pratiques.

Par ailleurs, ayant rapidement constaté que peu d'entre eux ne savaient pas utiliser un ordinateur de manière autonome, nous avons privilégié un travail collectif lors de l'activité consacrée au tableau récapitulatif, à nouveau afin d'éviter toute stigmatisation.

8. Dépassement : « l'après-projet »

Face à l'évolution du paysage audiovisuel belge francophone, la régulation se veut plus souple, parfois interprétative. Au niveau des usagers, cela se traduit par une montée en puissance des responsabilités individuelles. En parallèle, le paradigme de la fracture numérique se déplace clairement d'une fracture d'accès à une fracture d'usages. Le nombre d'offres de « niche » est en pleine expansion ; on consomme de plus en plus, mais souvent la même chose. La maîtrise de plusieurs types de compétences s'en voit limitée.

En regard de cet enjeu, ce projet encourage une réflexion critique à l'égard des logiques économiques qui régissent le secteur de la télédistribution. Il invite en parallèle à développer des capacités de jugement critique et d'action envers sa consommation des médias audiovisuels. Il s'inscrit en ce sens dans une démarche d'éducation aux médias « tout au long de la vie ».

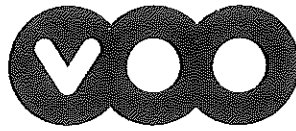
Après la phase de test, des pistes d'amélioration peuvent enfin être envisagées.

L'atelier a été conçu en fonction des objectifs à atteindre et du public cible. Nous savions que le groupe-cible suivait une formation de base en informatique. Cela étant, nous pensions que ces personnes maîtrisaient au minimum la navigation sur internet, ce qui n'était pas le cas.

Par conséquent, les activités de l'atelier qui demandaient une certaine autonomie n'ont pu pleinement être réalisées (ex. : chercher de l'information sur les sites web selon ses propres besoins, chercher la disponibilité de ses chaînes favorites, remplir un tableau à double entrée sur base des vidéos...).

Il est donc primordial, à l'avenir, de bien connaître le groupe auquel on s'adresse afin que les méthodes développées puissent être adaptées au mieux.

9. Annexes



Facture résidentielle

1/ 1

VOO Service Client
Rue Jean Jaurès, 46
4430 ANS
Tél: 078/50.50.50
Fax: 04/242.85.88
www.voo.be/contact
2B8-936-96C

TV•NET•TEL N° ABONNE:21390624

FACTURE

Table with columns: N° document, Date, Client, Désignation, Prix unitaire, Montant. Rows include: Adresse, PROMO. DE L'AUDIOVISUEL, PROVISION POUR DROITS D'AUTEUR, SERVICE DE BASE TV, Total facture, A Payer.

Cette facture ne permet pas de déduire la tva. Si vous utilisez le service à des fins professionnelles rendez-vous sur notre site internet ou contactez notre service clientèle au numéro

078/50.50.50.

Montant à payer à l'aide du formulaire ci-dessous

Nethys S.A. - Rue Louvrex 95 - 4000 LIEGE. RPM Liège - N° ENTR : 0465.607.720. Belfius : BE05 0963 6360 0275 Créancier Domiciliation : BE67ZZZ0465607720

Handtekening(en)
Signature(s)
Unterschrift(en)

OVERSCHRIJVINGSOPDRACHT
ORDRE DE VIREMENT
ÜBERWEISUNGS-AUFTRAG

Bij invulling met de hand, één HOOFDLETTER of cijfer in zwart (of blauw) per vak.
Si complété à la main, n'indiquer qu'une seule MAJUSCULE ou un seul chiffre noir (ou bleu) par case.
Beim Ausfüllen mit der Hand ein GROSSBUCHSTABE oder Zahl in schwarz (oder blau) pro Feld.

Gewenste uitvoeringsdatum in de toekomst / Date d'exécution souhaitée dans le futur / Gewünschtes Ausführungsdatum in der Zukunft

ft

Bedrag / Montant / Betrag EUR CENT

Grid for date selection

Grid for amount: 34,99 EUR

Rekening opdrachtgever (IBAN)
Compte donneur d'ordre (IBAN)
Konto des Auftraggebers (IBAN)

Grid for IBAN of sender

Naam en adres opdrachtgever
Nom et adresse donneur d'ordre
Name und Adresse des Auftraggebers

Rekening begunstigde (IBAN)
Compte bénéficiaire (IBAN)
Konto des Begünstigten (IBAN)

Grid for IBAN of beneficiary: BE05 0963 6360 0275

BIC begunstigde
BIC bénéficiaire
BIC Begünstigten

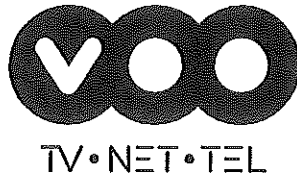
Grid for BIC: GKCCREBB

Naam en adres begunstigde
Nom et adresse bénéficiaire
Name und Adresse des Begünstigten

VOO
Rue Louvrex, 95
4000 LIEGE

Mededeling
Communication
Mitteilung

Grid for communication code: +33/7413/12825



Facture résidentielle

1 / 2

VOO Service Client
Rue Jean Jaurès, 46
4430 ANS
Tél: 078/50.50.50
Fax: 04/242.85.88
www.voo.be/contact
1AB-648-AC9

N° ABONNE:21390624

Table with 3 columns: N° Facture 811410941168, Client 21390624, Date 28.08.2014

Vous êtes abonné au Pack Trio Beaucoup TV + NET + TEL (52,35 euro(s) par mois). Votre avantage Pack comprend 8,90 euro(s) de réduction par mois et le volume illimité (Modem inclus). Vous trouverez plus d'informations sur vos abonnements et consommations dans le détail ci-joint.

Table with 2 columns: Description (Récapitulatif : du 01.07.2014 au 31.08.2014) and Amount (Montant). Includes a note to consult public authorities for tariff details.

A payer avant le 15.09.2014 51,82

Tout rappel pour retard de paiement entraînera une majoration de frais de 9,00 euros selon l'art. 6.3 des conditions générales.

Montant à payer à l'aide du formulaire ci-dessous

Nathys S.A. - Rue Louvrex 95 - 4000 LIEGE. RPM Liège - N° ENTR : 0465.607.720. Belfius : BE05 0963 6360 0275 Créancier Domiciliation : BE67ZZZ0465607720

Handtekening(en)
Signatur e(s)
Unterschrift(en)

OVERSCHRIJVINGSOPDRACHT
ORDRE DE VIREMENT
ÜBERWEISUNGSAUFTRAG

Bij invulling met de hand één HOOFDLETTER of cijfer in zwart (of blauw) per vak.
Si complète à la main: n'indiquer qu'une seule MAJUSCULE ou un seul chiffre noir (ou bleu) par case.
Beim Ausfüllen mit der Hand ein GROSSBUCHSTABE oder Zahl in schwarz (oder blau) pro Feld.

Gewenste uitvoeringsdatum in de toekomst / Date d'exécution souhaitée dans le futur / Gewünschtes Ausführungsdatum in der Zukunft
Bedrag / Montant / Betrag EUR CENT

Rekening opdrachtgever (IBAN)
Compte donneur d'ordre (IBAN)
Konto des Auftraggebers (IBAN)

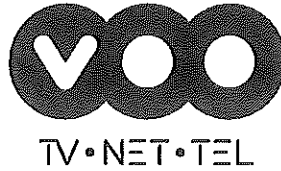
Naam en adres opdrachtgever
Nom et adresse donneur d'ordre
Name und Adresse des Auftraggebers

Rekening begunstigde (IBAN)
Compte bénéficiaire (IBAN)
Konto des Begünstigten (IBAN)

BIC begunstigde
BIC bénéficiaire
BIC Begünstigten

Naam en adres begunstigde
Nom et adresse bénéficiaire
Name und Adresse des Begünstigten

Mededeling
Communication
Mittlung



Facture résidentielle

2 / 2

N° Facture 811410941168 Client 21390624 Date 28.08.2014

Pack TRIO Beaucoup

TV numérique interactive via VOOcorder		01.08 - 31.08	7,45
Internet Beaucoup (45Mbps, illimité)		01.08 - 31.08	35,95
Téléphonie Eco Soir & W-E		01.08 - 31.08	8,95
Réduction pack		01.08 - 31.08	8,91-

Télévision numérique interactive

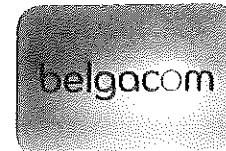
VOOmotion		01.08 - 31.08	0,00
-----------	--	---------------	------

Téléphonie Eco Soir & W-E

Communications Numéros spéciaux	1 appel(s)	00:09:30	01.07 - 31.07	0,59
Communications Nationales Mobiles	23 appel(s)	00:17:52	01.07 - 31.07	5,88
Communications Nationales Fixes	19 appel(s)	01:49:30	01.07 - 31.07	1,90

Le détail est disponible sur <http://myvoo.voo.be/acces>

Total 51,82



Facture
6426952146

N° client
610518304

Page
1 de 4



JJBEA120368104010600378

Consultez votre facture en ligne:
www.belgacom.be/mafacture

Questions fréquentes sur votre facture:

www.belgacom.be/facture
Votre e-services login

Contactez-nous au 0800 33 800

Lun-ven : 8 h - 18 h 30

Questions techniques/assistance:

Lun-ven : 7 h-22 h / Sam-Dim : 8 h-22 h

Votre facture du 16 septembre 2014

*montant
TVA incl.

Abonnements	62,95
Consommations	1,77
Total de cette facture	64,72

Total à payer

64,72 €

A payer avant le **06 octobre 2014** sur notre compte: BE61 0001 7100 3017.
BIC: BPOTBEB1 avec la référence: **+++642/6952/14660+++**. Merci.

Belgacom devient Proximus

Prochainement, tous vos produits et services seront commercialisés sous la marque Proximus. Le logo Belgacom bien connu sera remplacé d'ici la fin de l'année par le nouveau logo Proximus. Le contenu de votre facture restera inchangé. Plus d'infos à ce sujet lors de votre prochaine facture.

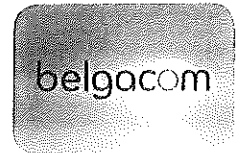
* Les montants repris dans cette colonne sont des montants arrondis.

Le montant total de cette facture est calculé comme suit :

%	montant	montant	montant
TVA	hors TVA	TVA	TVA incl.
21,00	53,49	11,23	64,72



Consultez le site www.meilleurtarif.be afin de trouver le plan tarifaire qui correspond le mieux à votre consommation.



Facture
6426952146

N° client
610518304

Page
2 de 4

Consultez votre facture en ligne:
www.belgacom.be/mafacture

Questions fréquentes sur votre facture:
www.belgacom.be/facture
Votre e-services login: bodson.catherine@gmail.com

Contactez-nous au 0800 33 800
Lun-ven : 8 h - 18 h 30
Questions techniques/assistance:
Lun-ven : 7 h-22 h / Sam-Dim : 8 h-22 h



Par le paiement de la présente facture, le client reconnaît avoir pris connaissance et accepter les conditions générales et spécifiques relatives aux produits et services mentionnés sur la facture. Exemption de certification 027 au 7/2/67.
Extrait des conditions générales de téléphonie et de location de postes téléphoniques simples au verso.

Belgacom S.A. de droit public Bd du Roi Albert II 27, B-1030 Bruxelles T.V.A. BE 0202.239.951 RPM Bruxelles

Handtekening(en)
Signature(s)
Unterschrift(en)

OVERSCHRIJVINGSOPDRACHT
ORDRE DE VIREMENT
ÜBERWEISUNGS-AUFTRAG 03



eerste uitvoeringsdatum in de toekomst / Date d'exécution souhaitée dans le futur / Gewünschtes Ausführungsdatum in der Zukunft

Bedrag / Montant / Betrag EUR CENT
464,72

Bank van opdrachtgever (IBAN) / Banque du donneur d'ordre (IBAN) / Bank des Auftraggebers (IBAN)

Bank en adres opdrachtgever / Banque et adresse donneur d'ordre / Bank und Adresse des Auftraggebers

Bank van begunstigde (IBAN) / Banque bénéficiaire (IBAN) / Bank des Begünstigten (IBAN)
BE61 0001 7100 3017

Bank van begunstigde / Banque bénéficiaire / Bank des Begünstigten
BPOTBEE1

Bank en adres begunstigde / Banque et adresse bénéficiaire / Bank und Adresse des Begünstigten
BELGACOM SA
BD R ALBERT II 27
1030 SCHAERBEEK

Telefoonnummer / Numéro de téléphone / Telefonnummer
++642/6952/14660++

Extrait des conditions générales des services repris sur la facture

(les versions complètes sont disponibles sur simple demande ou sur le site www.belgacom.be)

Contrat

Sauf dispositions contraires reprises dans les conditions générales ou dans les conditions spécifiques ou sauf demande contraire du Client, le contrat est conclu verbalement et confirmé par une lettre de confirmation. Lorsqu'un contrat écrit est établi, il est dressé en double exemplaire et signé par le Client ou par son mandataire.

Le contrat, les conditions générales, la liste des prix, la lettre de confirmation et, le cas échéant, les conditions spécifiques constituent l'ensemble du contrat conclu par le Client et Belgacom. Ces documents peuvent être obtenus dans tous les services de Belgacom accessibles au public ou en téléphonant au service à la clientèle.

Droits et obligations de Belgacom

Belgacom s'engage à fournir au Client, qui accepte, le Service spécifié dans le Contrat. Le Service sera fourni dans le respect des conditions du Contrat.

Elle seule détermine quels sont les moyens techniques nécessaires pour réaliser l'accès à ce Service aux conditions les plus favorables. Toute personne autre que lui effectuant un paiement n'acquiert de ce chef aucun droit à l'égard de Belgacom.

Droits et obligations du Client

Le Client est seul responsable envers Belgacom de l'utilisation du Service. Il est tenu d'utiliser le Service en bon père de famille et de respecter le prescrit des dispositions de la convention.

Le Client est personnellement tenu au paiement de toutes sommes dues. Toute personne autre que lui effectuant un paiement n'acquiert de ce chef aucun droit à l'égard de Belgacom.

Seuls les appareils agréés et en parfait état de fonctionnement peuvent être reliés au Réseau. Le Client s'engage à respecter cette disposition lors de chaque utilisation de l'appareil relié au Réseau. Belgacom se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires à la protection de son Réseau, s'il s'avère que l'appareil utilisé par le Client a une origine douteuse.

Le Client s'engage, dans le cadre du Service à respecter les lois applicables ainsi que les droits de propriété intellectuelle et autres droits de tiers. Modifications des conditions du Contrat

Belgacom s'engage à informer ses Clients, par tous les moyens appropriés, des modifications apportées aux présentes conditions générales et des majorations des tarifs. Sauf dérogation éventuelle accordée par l'I.B.P.T. (l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications) à Belgacom, cette information est donnée au minimum 1 mois avant l'entrée en vigueur des modifications.

Le Client qui, suite à une modification des conditions générales n'accepte pas les nouvelles conditions de la modification imposée, peut mettre un terme au Contrat sans pénalités, moyennant un écrit adressé à Belgacom au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications.

En cas de majoration ou d'indexation des tarifs, le Client a le droit de résilier le Contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications.

Protection de la vie privée

Belgacom enregistre dans ses fichiers des données relatives à ses Clients telles que des données d'identification, données sur l'usage que le Client fait des produits et services Belgacom, données de trafic du Client (e.a. numéros appelés, date et heure des appels et communications internet, type d'appel), données de localisation, données de facturation et de paiement ou données techniques.

Les données Clients sont conservées jusqu'à maximum 10 ans après que la personne en question n'est plus Client chez Belgacom. D'autres délais de conservation sont d'application pour certaines catégories de données, comme les données relatives au trafic qui ne sont conservées que pendant 12 mois.

Les Clients qui ne souhaitent pas recevoir des informations commerciales sur les produits et services du groupe Belgacom peuvent le notifier au service à la Clientèle, via le numéro gratuit 0800 99 487 ou en ligne via e-Services.

Les données d'identification et les profils d'utilisateurs peuvent être partagés avec les filiales du groupe Belgacom en vue de campagnes de marketing ou de publicité pour les produits et services du groupe Belgacom.

Les Clients qui s'y opposent peuvent en informer Belgacom en contactant le service Clientèle ou en appelant le numéro gratuit 0800 99 981.

Les Clients qui ne souhaitent pas recevoir des informations commerciales sur les produits et services de tiers via une annexe à la facture peuvent le notifier au service à la Clientèle.

Les données que le Client fait mentionner dans l'annuaire et dans le fichier du service des renseignements sont communiquées aux éditeurs d'annuaires et fournisseurs de services de renseignements.

Le Client a un droit d'accès et de rectification pour les données qui le concernent et peut à cet effet adresser une demande datée, signée et accompagnée d'une copie de sa carte d'identité au département juridique de Belgacom, 27 Boulevard du Roi Albert II à 1030 Bruxelles. Belgacom communiquera dans la mesure du possible, aux autorités concernées les données relatives à l'identification et à la localisation des personnes appelant les Services d'urgence, afin d'apporter sa collaboration aux Services en question et compte tenu de l'obligation qu'elle a de porter assistance à toute personne se trouvant en danger. Les clients qui souhaitent que leurs données publiées dans l'annuaire ne soient pas commercialisées, peuvent le signaler soit en composant le numéro gratuit 0800/98 033 soit en adressant un e-mail à annuaire@1307.be.

Facturation, contestation de facture et modalités de paiement

Sauf convention contraire, la facture est envoyée tous les mois et/ou tous les deux mois pour les Clients du Service commercialisé sous la marque Belgacom. La première facture suivant l'activation du Service peut être expédiée entre deux dates normales de facturation.

En cas de fraude avérée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client, Belgacom peut décider de facturer hebdomadairement ce Client. La facture est établie en simple exemplaire et transmise au Client ou au tiers payeur désigné par celui-ci, selon le calendrier (échéances de facturation) fixé par Belgacom.

Le Client peut obtenir gratuitement via e-Services ou sur simple demande, une version plus détaillée de la facture de base qu'il a reçue.

Moyennant paiement, le Client peut obtenir, de façon permanente une version plus spécifiée de sa facture

Grâce aux e-Services, le Client peut consulter gratuitement le détail de sa dernière facture ainsi que les communications encore à facturer.

En cas de contestation concernant la facture, le Client est tenu de mentionner la rubrique et le montant contesté.

S'il s'avère que le Client a contesté à tort soit les deux factures précédentes, soit trois des six dernières factures, Belgacom se réserve le droit d'exiger le paiement complet de la nouvelle facture contestée. En outre, des frais de recherche pourront être facturés s'il s'avère que la nouvelle plainte est sans fondement.

Pour être recevable auprès de Belgacom, toute contestation relative aux sommes facturées doit être introduite dans les 30 jours suivant la date d'établissement de la facture. Passé ce délai, le Client accepte la facture dans son principe et dans son montant.

Les sommes facturées par Belgacom sont payables dans le délai mentionné sur la facture. Le paiement s'effectue par virement au numéro de compte indiqué par Belgacom avec mention des références indiquées sur la facture.

La désignation par le Client d'un tiers payeur n'exonère pas en cas de défaillance de celui-ci, le Client de son obligation de paiement.

En cas de non-paiement d'une facture à l'échéance, Belgacom envoie par tout moyen approprié (courrier postal, ou mail ou sms etc.) un avis de rappel au Client défaillant ou au tiers payeur désigné par celui-ci. Les rappels donnent lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires.

L'expiration du délai de paiement indiqué dans le rappel met de plein droit le Client en demeure. Des intérêts moratoires calculés sont dus sur le montant total non-contesté de la facture en cas de non-paiement à l'échéance de la facture.

Lorsque Belgacom confie la récupération de la créance à un tiers, un montant forfaitaire sera porté en compte. De la même manière, si le Client, personne utilisant sa souscription à des fins excluant tout caractère professionnel, a une créance vis-à-vis de Belgacom, le Client a droit à ce même montant dans le cas où Belgacom resterait en défaut de

donner l'ordre de remboursement, suite à la demande de remboursement faite par le Client.

Lorsque, Belgacom offre un service de "cash collecting", (c'est-à-dire qu'elle permet au Client de payer via sa facture Belgacom des produits/services distribués par des tiers notamment via des numéros surtaxés, tel que 0900 etc. Le tiers étant le vendeur), le contrat d'achat ou de service est directement conclu entre le Client et le tiers.

Le rôle de Belgacom se limite à récolter le paiement au nom et pour le compte de ce tiers ou tout organisme désigné par celui-ci. Belgacom n'assume aucune responsabilité relative à la bonne exécution du contrat d'achat ou de service en tant que tel lui-même. En cas de plainte, le Client doit s'adresser directement au tiers vendeur. Le montant relatif à cet achat ou à cette prestation, TVA incluse, sera repris de manière séparée sur la facture de Belgacom sous la forme d'un énoncé qui ne vaut pas facture au sens fiscal. Le Client qui souhaite une facture pour cet achat ou cette prestation doit s'adresser au préalable au tiers vendeur.

Suspension et résiliation par le Client

Résiliation

Le Client peut résilier son contrat à durée déterminée ou indéterminée par écrit à tout moment sans devoir en indiquer les motifs. Belgacom envoie au Client une confirmation écrite de la date de résiliation en tenant compte des spécificités techniques.

Indemnités en cas de résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée :

- Pour les Clients consommateurs qui résilient leur contrat au cours des six premiers mois, Belgacom se réserve le droit de réclamer une indemnité équivalente à la totalité des redevances mensuelles encore dues jusqu'à l'échéance des six premiers mois du Contrat. Cette indemnité n'est pas soumise à la TVA.

- Pour les Clients professionnels (non consommateurs) qui résilient anticipativement leur contrat, Belgacom se réserve le droit de réclamer une indemnité équivalente aux redevances mensuelles qui auraient été dues si le Contrat avait été exécuté jusqu'au terme de la période contractuelle en cours. De plus, pour les abonnements mobiles Belgacom se réserve le droit de réclamer une indemnité supplémentaire pour les Clients professionnels (Clients non consommateurs) correspondant à 50 % du montant moyen des communications facturées pendant les 3 derniers mois (factures clôturées au moment de la résiliation), multiplié par le nombre de mois restants jusqu'au terme initial, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de € 50 par carte SIM pour les frais administratifs occasionnés par la résiliation anticipée. Toutefois, pour les Clients professionnels qui ne possèdent pas plus de cinq numéros, les règles de résiliation anticipée relatives aux Clients consommateurs sont applicables.

- Une indemnité supplémentaire peut être demandée au Client (professionnel ou consommateur) ayant reçu, gratuitement ou à un prix inférieur, un produit dont l'obtention était liée à la souscription à un abonnement à durée déterminée. Cette indemnité équivaut au montant restant à courir conformément au tableau d'amortissement, communiqué au Client lors de la souscription au contrat et représentant la valeur résiduelle de l'équipement terminal pour chaque mois de la durée du Contrat à durée déterminée.

- En cas de décès du Client, les indemnités de résiliation anticipée ne sont pas dues si les ayants droit notifient le décès à Belgacom par tout moyen écrit complété par un document justificatif.

Plaintes et litiges

Le Client est invité à s'adresser au service à la Clientèle de Belgacom. Les plaintes relatives à une mise hors service injustifiée éventuelle de la connexion, doivent être introduites dans les cinq jours calendrier de la mise hors service. (point de contact cf. recto de la facture)

Service de Médiation

En cas de désaccord, le Client peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications institué légalement auprès de l'Institut belge des services Postaux et des Télécommunications.

Toute contestation relative à l'interprétation ou à l'application du Contrat est de la compétence exclusive des tribunaux belges ordinaires.

En cas de contradiction entre le présent extrait et les conditions générales, les conditions générales prévaudront.



Facture
6426952146
Page
3 de 4

Détails de cette facture

Adresse d'installation:

Abonnements

***total TVA incl.: 62,95 €**

Pack

***total TVA incl.: 62,95 €**

		quantité	période	prix/mois TVA incl.	*montant TVA incl.	% TVA
Internet Partout + TV + Tel			01/09-30/09	54,95	54,95	21
02 215 91 67	Ligne téléphonique Classic Internet Comfort Belgacom TV					
Option			01/09-30/09		0,00	21
02 215 91 67	Happy Time XL.		01/09-30/09		0,00	21
	Happy Time International		01/09-30/09	8,00	8,00	21
	Décodeur		01/09-30/09		0,00	21
	TV Partout		01/09-30/09		0,00	21

Divers

***total TVA incl.: 0,00 €**

		quantité	période	prix/mois TVA incl.	*montant TVA incl.	% TVA
02 215 91 67	Modem b-box		01/09-30/09		0,00	21

Consommations

***total TVA incl.: 1,77 €**

Pour plus de détails consultez www.belgacom.be/maufacture

Ligne téléphonique - 02 215 91 67

***total TVA incl.: 1,77 €**

		quantité	période	durée totale	*montant TVA incl.	% TVA
Happy Time (national)	Semaine 8-17h vers réseaux fixes	2	01/07-31/07	0h05:04	1,18	21
	En semaine 8-17h vers mobile	1	01/07-31/07	0h28:44	0,59	21
	Appels gratuits Happy Time	27	01/07-31/08	6h10:10	0,00	21

Total des diverses rubriques

total TVA incl. : 64,72 €

* Les montants arrondis dans cette colonne sont repris à titre informatif et ne servent pas à calculer le montant total de la facture.

Par le paiement de la présente facture, le client reconnaît avoir pris connaissance et accepter les conditions générales et spécifiques relatives aux produits et services mentionnés sur la facture. Exemption de certification 027 au 712167.

Facture
6426952146

Page
4 de 4

Information sur vos tarifs

Happy Time International

Avec Happy Time International, vous appelez maintenant également gratuitement les lignes fixes en Croatie, de 17 à 8 h en semaine et 24h/24 les week-ends et jours fériés.
Vous disposez d'un maximum de 2 000 minutes par mois.
En dehors de ces périodes et au-delà des 2 000 minutes, vos appels sont facturés à la minute.
Pour la liste complète des pays ou plus d'infos : www.belgacom.be/HTI.
Octroyé à la ligne: 02 215 91 67.

Happy Time XL

Appels gratuits illimités vers les lignes fixes en Belgique et 1000 min/mois vers les numéros de GSM nationaux de 17 à 8h en semaine et 24h/24 le week-end et les jours fériés.
De 8 à 17h en semaine, vous payez un montant fixe par appel vers les lignes fixes et vers les GSM peu importe la durée. Ne s'applique pas aux appels vers internet et les numéros spéciaux (09XX, 07XX...). Vous retrouvez votre consommation sous la rubrique "Happy Time (national)".
Octroyé à la ligne: 02 215 91 67.

Informations supplémentaires

Bloquer certains appels sur votre ligne fixe

Savez-vous que sur votre ligne fixe, vous pouvez faire bloquer certains appels sortants et les appels de certains correspondants ?
Plus d'infos sur www.belgacom.be/bloquer

* Les montants arrondis dans cette colonne sont repris à titre informatif et ne servent pas à calculer le montant total de la facture.

Par le paiement de la présente facture, le client reconnaît avoir pris connaissance et accepter les conditions générales et spécifiques relatives aux produits et services mentionnés sur la facture. Exemption de certification 027 au 7/2/67.



00186



JJBEA120368100067000186

[00186 - 1]

Chère

Chaque jour, nos services évoluent afin de mieux répondre à vos attentes. À partir du 1er novembre, votre Pack actuel disparaît pour être remplacé par le nouveau Pack Internet + TV + Telephony qui comprend :

- > **Appels gratuits** de votre ligne fixe vers les GSM (1000 min) et lignes fixes en Belgique après 17 h et le week-end (Happy Time XL);
- > **Appels gratuits** de votre ligne fixe vers 39 pays après 17 h et le week-end (2000 min) (Happy Time International);
- > **Volume d'internet fixe illimité** (au lieu de 150 GB/mois), pour surfer et partager à volonté;
- > **Volume d'internet mobile de 500 MB/mois** (au lieu de 100 MB/mois), pour être toujours connecté où que vous soyez (si vous n'avez pas encore votre carte SIM, demandez-la gratuitement au 0800 33 383 pour en profiter);
- > **Belgacom TV Partout** (valeur : € 4,95/mois) : regardez la TV où que vous soyez, à la maison comme en déplacement, sur tous vos écrans. LA solution pour que toute la famille ne loupe jamais son émission préférée!

Vous profitez de ce nouveau Pack au prix de € 62,95/mois (au lieu de € 58,57, prix de votre Pack actuel).

De plus, pendant les 6 premiers mois, nous vous offrons une réduction de € 5 sur le prix de ce nouveau Pack.

Que faire pour bénéficier de ce nouveau Pack Internet + TV + Telephony?

Absolument rien! Le changement sera effectif dès votre prochaine facture.

Vous n'êtes pas intéressé par ce nouveau Pack ?

Vous avez le droit de résilier votre abonnement à tout moment sans frais supplémentaires au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications.

Découvrez nos autres Packs sur www.belgacom.be ou contactez-nous au 0800 33 383, nous verrons ensemble si un autre de nos Packs pourrait vous intéresser.

Merci de votre confiance.

Cordialement,

L'équipe Belgacom

Happy Time XL: option uniquement valable pour le téléphone fixe sur la ligne Classic. Maximum 1 option par client. Non cumulable avec d'autres options octroyant des remises sur les appels nationaux. Non valable pour des appels vers des numéros spéciaux (07xx, 09xx, 1xxx, sauf appels de et vers le service PhoneMail). Vous payez €0,50/appel vers les lignes fixes et les appels gratuits vers les numéros de GSM sont limités à 1000 min/mois. Ensuite, les appels sont facturés conformément aux tarifs Classic. Happy Time International: appels gratuits de 17 à 8 h en semaine et 24h/24 les week-ends et jours fériés vers les lignes fixes de 35 pays européens ainsi que vers le Maroc, la Turquie, les Etats-Unis et le Canada. Liste complète disponible sur www.belgacom.be/HTI. Option uniquement valable pour le téléphone fixe sur la ligne Classic. Limitée à 2 000 minutes par mois. Ensuite, vous payez €0,25/minute + coût de connexion de €0,1143/appel. Maximum 1 option par client. Non cumulable avec d'autres options octroyant des remises sur les appels internationaux. Internet fixe illimité: Uniquement pour un usage personnel et conformément aux conditions générales de Belgacom. Mobile Internet: une fois les MB utilisés, €0,11/MB supplémentaire. Pour une utilisation en Belgique uniquement. Pour bénéficier de Mobile Internet, vous avez besoin d'un modem USB Broadband Vodafone Mobila Connect (à.p.d. € 47) ou d'un appareil avec un modem intégré. TV Partout: offre valable en Belgique pour tous les clients Belgacom TV qui ont un compte e-Services de Belgacom, sur le réseau internet fixe ou mobile de Belgacom, en zone de couverture wi-fi ou 3G, via des terminaux tels que des tablettes, smartphones compatibles et laptops. Toutefois, le guide TV de Belgacom est accessible à tous les internautes situés en Belgique. E.R. Ariane Marchant, Belgacom S.A. de droit public, bd du Roi Albert II 27, B-1030 Bruxelles, BE 0202.239.951.

