

## AVIS

**relatif à l'appel à candidatures en vue de la désignation d'un ou plusieurs opérateurs chargés de fournir la prestation « service téléphonique » de la composante du service universel des communications électroniques prévue au 1° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques**

L'appel à candidatures, objet du présent avis, porte sur la prestation « service téléphonique » de la composante téléphonie fixe du service universel des communications électroniques prévue au 1° de l'article L 35-1 du code des postes et des communications électroniques.

Cette composante concerne la fourniture à tous, à un prix abordable, d'une offre de service téléphonique au public en provenance et à destination de la métropole, de la Guadeloupe, de la Guyane, de La Réunion, de la Martinique, de Mayotte, de Saint Barthélemy, de Saint-Martin et de Saint-Pierre et Miquelon, de la Nouvelle-Calédonie, de la Polynésie française, des îles Wallis et Futuna et des Terres australes et antarctiques françaises, ainsi que des pays étrangers.

A l'issue de cet appel à candidatures, le ministre chargé des communications électroniques désignera un ou plusieurs opérateurs chargés d'en assurer la fourniture.

Le présent appel à candidatures est composé d'une introduction qui rappelle le cadre juridique applicable et de deux parties complétées par deux annexes.

La première partie décrit les obligations minimales qui devront être respectées par tout opérateur sélectionné à l'issue de l'appel à candidatures.

La seconde partie décrit la procédure de sélection et de désignation d'un ou plusieurs opérateurs.

En annexe figurent les obligations minimales de qualité de service à respecter (annexe 1) et les informations tarifaires à fournir par les candidats (annexe 2).

## SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION : RAPPEL DU CADRE JURIDIQUE RELATIF AU SERVICE UNIVERSEL DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES.....</b>	<b>3</b>
<b>PREMIERE PARTIE : DESCRIPTION DES OBLIGATIONS MINIMALES A RESPECTER POUR LA FOURNITURE DE LA PRESTATION « SERVICE TELEPHONIQUE » DE LA COMPOSANTE DU SERVICE UNIVERSEL DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES PREVUE AU 1° DE L'ARTICLE L. 35-1 DU CODE DES POSTES ET DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES .....</b>	<b>5</b>
<b>I.- Définition de la prestation « service téléphonique ».....</b>	<b>5</b>
<b>II.- Obligations liées à la fourniture de la prestation « service téléphonique » .....</b>	<b>6</b>
1.- Obligations minimales en faveur des personnes handicapées .....	6
2.- Obligations minimales en faveur des personnes ayant de faibles revenus .....	6
3.- Obligations minimales de qualité de service .....	6
4.- Obligations minimales en matière de relation avec les usagers.....	7
4.1.- Facturation .....	7
4.2.- Information des consommateurs .....	7
5.- Obligations minimales en matière de tarifs pratiqués.....	7
5.1.- Obligation de maintien du service .....	7
5.2.- Péréquation géographique et caractère abordable des tarifs .....	7
5.3.- Contrôle tarifaire .....	7
6.- Obligations en matière comptable .....	8
7.- Services complémentaires au service universel.....	8
<b>DEUXIEME PARTIE : DESCRIPTION DE LA PROCEDURE DE SELECTION ET DE DESIGNATION .....</b>	<b>9</b>
<b>I.- Première étape : Constitution et dépôt des dossiers de candidature .....</b>	<b>9</b>
1.- Constitution des dossiers de candidature .....	9
1.1.- Informations relatives au candidat .....	9
1.2.- Zone géographique de candidature .....	10
1.3. Modalités de fourniture de la prestation « service téléphonique ».....	10
2. Dépôt des dossiers de candidature.....	11
<b>II.- Deuxième étape : Examen des candidatures et sélection du (ou des) opérateurs ..</b>	<b>11</b>
1. Description générale de la procédure .....	11
1.1. Appel à candidatures pour la fourniture de la prestation « service téléphonique » .....	12
1.2. Sélection des candidats .....	13
2.- Critères de sélection et système de pondération des critères .....	13
2.1. Définition des critères de sélection .....	14
2.2. Modalités de départage des candidats en cas d'égalité des notes globales affectées .....	15
2.3. Désistement du candidat retenu .....	15
2.4. Appel à candidatures infructueux .....	15
<b>III.- Troisième étape : Procédure consultative et désignation par le ministre .....</b>	<b>15</b>
<b>ANNEXE 1 : INDICATEURS ET OBLIGATIONS MINIMALES DE QUALITÉ DE SERVICE APPLICABLES A LA PRESTATION « SERVICE TELEPHONIQUE » ...</b>	<b>17</b>
<b>ANNEXE 2 : INFORMATIONS TARIFAIRES À FOURNIR .....</b>	<b>19</b>

## **INTRODUCTION : RAPPEL DU CADRE JURIDIQUE RELATIF AU SERVICE UNIVERSEL DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES**

Le cadre juridique relatif au service universel des communications électroniques résulte principalement :

- de la directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive « service universel »), modifiée par la directive européenne 2009/136/CE du 25 novembre 2009 ;
- des dispositions des articles L. 35 à L. 35-5 et R. 20-30 à R. 20-44 du code des postes et des communications électroniques<sup>1</sup>.

L'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques prévoit que « *le service universel des communications électroniques fournit à tous :*

*1° Un raccordement à un réseau fixe ouvert au public et un service téléphonique de qualité à un prix abordable. Ce raccordement au réseau permet l'acheminement des communications téléphoniques, des communications par télécopie et des communications de données à des débits suffisants pour permettre l'accès à Internet, en provenance ou à destination des points d'abonnement, ainsi que l'acheminement gratuit des appels d'urgence. (...)*

*2° Un service de renseignements et un annuaire d'abonnés, sous formes imprimée et électronique, conformément aux dispositions de l'article L. 35-4 ;*

*3° L'accès à des cabines téléphoniques publiques installées sur le domaine public ou à d'autres points d'accès au service téléphonique au public ;*

*4° Des mesures particulières en faveur des utilisateurs finaux handicapés afin d'assurer, d'une part, un accès aux services mentionnés aux 1°, 2° et 3° qui soit équivalent à l'accès dont bénéficient les autres utilisateurs finaux et, d'autre part, le caractère abordable de ces services. (...)*»

L'article L. 35-1 prévoit également que « *le service universel est fourni dans des conditions tarifaires et techniques prenant en compte les difficultés particulières rencontrées dans l'accès au service téléphonique par certaines catégories de personnes, en raison notamment de leur niveau de revenu et en proscrivant toute discrimination fondée sur la localisation géographique de l'utilisateur* ».

L'article L. 35-3 du même code précise qu'un fonds de service universel des communications électroniques assure le financement des coûts nets des obligations prévues par l'article L. 35-1 lorsque ces coûts constituent une charge excessive pour un opérateur qui en a la charge.

L'article L. 35-2 du code des postes et des communications électroniques indique qu'en vue de garantir la fourniture du service universel sur l'ensemble du territoire national dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité et des dispositions de l'article L. 35-1, le ministre

---

<sup>1</sup> L'article R. 20-30-1 du code sera modifié avant la désignation du ou des opérateurs chargés de fournir les prestations de la composante du service universel des communications électroniques prévue au 1° de l'article L. 35-1 afin que le ou les opérateurs chargés de fournir le raccordement à un réseau fixe ouvert au public fournissent une offre de tarifs spécifiques à certaines catégories de personnes rencontrant des difficultés particulière dans l'accès au service téléphonique en raison de leur revenu, à l'instar du ou des opérateurs chargés de fournir le service téléphonique.

chargé des communications électroniques peut désigner, pour les composantes ou éléments des composantes décrites au 1° du même article, un ou plusieurs opérateurs chargés de fournir cette composante ou cet élément. Il prévoit également que « *la désignation intervient à l'issue d'appels à candidatures portant sur les conditions techniques et financières ainsi que, le cas échéant, le coût net de fourniture de ces prestations* ». Sur ce dernier point, l'article L. 35-3 précise que les coûts nets qui peuvent donner lieu à une compensation du fonds de service universel ne peuvent être supérieurs aux engagements pris, le cas échéant, dans le cadre des appels à candidatures prévus à l'article L. 35-2, par les opérateurs désignés pour assurer les obligations du service universel.

L'article L. 35-2 du code des postes et des communications électroniques prévoit que la fourniture par un opérateur de la composante ou des éléments d'une composante du service universel est encadré par un cahier des charges. Ce cahier des charges est annexé à un arrêté désignant l'opérateur. L'article R. 20-30 du même code précise toutefois qu' « *un opérateur désigné peut confier, après accord du ministre chargé des communications électroniques, la fourniture ou la commercialisation d'une partie du service universel ou des services complémentaires au service universel à une ou plusieurs autres sociétés. Il conclut avec elles des conventions qui garantissent le maintien des obligations définies par son cahier des charges. L'opérateur reste seul responsable de l'exécution de ces obligations* ».

Il résulte enfin de l'article L. 35-2 du code des postes et des communications électroniques que les deux éléments de la composante décrite au 1° de l'article L. 35-1 du même code, à savoir la prestation de raccordement et celle de service téléphonique, peuvent faire l'objet de désignations séparées à l'issue d'appels à candidatures.

L'article L. 35-2 du même code prévoit également que les tarifs du service universel et la qualité du service rendu sont contrôlés dans les conditions décrites par les articles R. 20-30-11 et R. 20-30-7.

**Le présent appel à candidatures met en concurrence la prestation « service téléphonique ». Les opérateurs ayant candidaté au premier appel à candidatures portant sur la fourniture de la prestation « raccordement » peuvent également candidater au présent appel à candidatures, et en conséquence être désignés uniquement pour la fourniture d'une prestation pour laquelle ils auraient candidaté ou pour la fourniture des deux prestations.**

Les appels à candidatures prévus par l'article L. 35-2 du code des postes et des communications électroniques sont susceptibles de préciser les zones géographiques de fourniture du service universel ou ne comporter aucune zone géographique prédéfinie. Dans ce dernier cas, les zones géographiques de fourniture du service universel sont arrêtées après réception de l'ensemble des candidatures au regard des propositions et des aptitudes des candidats étant entendu qu'aux termes de l'article R. 20-30 du code, « *le service universel est assuré sur l'ensemble du territoire de la métropole, de la Guadeloupe, de la Guyane, de La Réunion, de la Martinique, de Mayotte, de Saint-Barthélemy, de Saint-Martin et de Saint-Pierre-et-Miquelon (...)* ».

**Le présent appel à candidatures prévoit que les zones géographiques de fourniture du service universel pour la prestation « service téléphonique » seront arrêtées après réception de l'ensemble des candidatures (cf. deuxième partie ci-après).**

**PREMIERE PARTIE : DESCRIPTION DES OBLIGATIONS MINIMALES A RESPECTER  
POUR LA FOURNITURE DE LA PRESTATION « SERVICE TELEPHONIQUE » DE LA  
COMPOSANTE DU SERVICE UNIVERSEL DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES PREVUE  
AU 1° DE L'ARTICLE L. 35-1 DU CODE DES POSTES ET DES COMMUNICATIONS  
ELECTRONIQUES**

Les obligations minimales en cause sont les obligations prévues par les dispositions du code des postes et des communications électroniques (« CPCE ») concernant la fourniture du service universel des communications électroniques.

Parmi les obligations de service universel, seules les plus importantes sont rappelées ci-dessous, mais tout opérateur retenu s'engage de façon générale à respecter l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires s'appliquant aux prestations qu'il fournit, et plus particulièrement les dispositions du code des postes et des communications électroniques.

Les candidats pourront faire figurer dans leur dossier de candidature des engagements additionnels aux obligations minimales en cause afin d'enrichir l'offre de service universel. Toutefois, les coûts induits par ces engagements additionnels ne donneront pas lieu, sauf mention contraire prévue dans le présent appel à candidatures, à une compensation versée par le fonds de service universel. Il en sera de même pour les obligations relatives à l'acheminement des appels d'urgence qui concernent l'ensemble des opérateurs.

Les termes employés ci-après ont le même sens que dans le code des postes et des communications électroniques, sauf indication contraire.

Les articles cités sont issus du code des postes et des communications électroniques, sauf mention contraire.

### **I.- Définition de la prestation « service téléphonique »**

**Conformément aux dispositions de l'article R. 20-30-1 du code des postes et des communications électroniques, l'opérateur fournit à toute personne qui en fait la demande une offre de service téléphonique au public en provenance et à destination de la métropole, de la Guadeloupe, de la Guyane, de La Réunion, de la Martinique, de Mayotte, de Saint-Barthélemy, de Saint-Martin et de Saint-Pierre-et-Miquelon, de la Nouvelle-Calédonie, de la Polynésie française, des îles Wallis et Futuna et des Terres australes et antarctiques françaises, ainsi que des pays étrangers.**

**La prestation « service téléphonique » correspond aux communications téléphoniques entrantes et sortantes. Son périmètre couvre l'acheminement (commutation et routage) des appels et l'entretien des équipements correspondants.**

Conformément aux dispositions de l'article R. 20-30-1 du code des postes et des communications électroniques, l'opérateur fournit également gratuitement aux abonnés, sur leur demande, une facturation détaillée ainsi que les services énumérés ci-après d'interdiction sélective des appels sortants ou des messages textuels ou messages multimédias à taux majorés ou, lorsque cela est techniquement possible, d'autres applications de type similaire proposées dans le cadre de son offre de service téléphonique :

- interdiction des appels internationaux ;

- interdiction des appels interurbains ;
- interdiction des appels nationaux vers les mobiles ;
- interdiction des appels vers les numéros du plan national de numérotation mettant en œuvre des mécanismes de reversement au destinataire final de la communication ou partiellement payés par celui-ci ;
- interdiction des messages textuels ou messages multimédias à taux majorés ou d'autres applications de type similaire.

L'opérateur s'engage à assurer en permanence la disponibilité de l'offre de service téléphonique au public dans la zone géographique dans laquelle il est désigné pour l'ensemble des utilisateurs de cette zone, dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité.

## **II.- Obligations liées à la fourniture de la prestation « service téléphonique »**

### **1.- Obligations minimales en faveur des personnes handicapées**

L'opérateur s'engage à permettre aux personnes handicapées d'accéder aux prestations fournies dans des conditions équivalentes à celles des autres utilisateurs finaux. Il assure au minimum aux abonnés handicapés l'accès aux informations tarifaires, aux documents contractuels et de facturation par un moyen adapté à leur handicap. L'opérateur prévoit notamment la traduction en braille pour les personnes aveugles sur demande des utilisateurs concernés. Pour les personnes sourdes ou malentendantes, l'opérateur fournit notamment un service d'échange de messages écrits à partir d'un poste fixe (minimessages).

Si l'opérateur souhaite s'engager sur des mesures supplémentaires en faveur des personnes handicapées afin de mieux adapter, pour ces personnes, l'offre de services prévue au I, et si ces engagements additionnels figurent dans le cahier des charges encadrant sa désignation, les coûts nets induits par ces mesures seront financés, le cas échéant, par le fonds de service universel dans les conditions prévues au III de l'article L. 35-3 du même code.

### **2.- Obligations minimales en faveur des personnes ayant de faibles revenus**

L'opérateur met en place un dispositif de réduction tarifaire en faveur des personnes ayant de faibles revenus dans les conditions définies à l'article R. 20-34 du code des postes et des communications électroniques. Tout ou partie du montant de cette réduction est pris en charge par le fonds de service universel dans les conditions prévues au III de l'article L.35-3 du même code.

### **3.- Obligations minimales de qualité de service**

Ces obligations sont définies au regard des indicateurs figurant dans la norme ETSI EG 202057 prévue par la décision de la Commission C (2006) 6364 du 11 décembre 2006.

Elles portent sur le délai de fourniture des prestations, sur la continuité du service rendu et sur les relations avec les usagers. Elles sont décrites à l'annexe 1 du présent appel à candidatures. Cette annexe précise également les méthodes de calcul des indicateurs. Ces méthodes découlent de la norme ETSI susvisée.

L'opérateur candidat doit s'engager à respecter au minimum le niveau de qualité prévu. Il doit prévoir et faire apparaître dans ses contrats des compensations et formules de remboursement applicables lorsque ses engagements en matière de qualité ne sont pas respectés.

Tout opérateur désigné pour assurer les prestations publie les valeurs annuelles et communique au ministre chargé des communications électroniques ainsi qu'à l'Autorité de régulation des

communications électroniques et des postes (ARCEP) les valeurs trimestrielles, semestrielles et annuelles des indicateurs de qualité de service précités.

Les indicateurs de qualité doivent permettre d'analyser les résultats tant au niveau régional que national. Leur calcul et leur communication doivent donc porter sur de tels résultats.

#### 4.- Obligations minimales en matière de relation avec les usagers

##### *4.1.- Facturation*

Lorsque l'opérateur propose directement ou indirectement une prestation globale, incluant une offre de service universel et des prestations ne relevant pas du service universel, cet opérateur s'engage à séparer, au titre de l'offre et de la facturation, ainsi que dans le contrat conclu avec l'utilisateur, ce qui relève, d'une part, du service universel et, d'autre part, des autres services.

##### *4.2.- Information des consommateurs*

Chaque opérateur désigné établit un catalogue de prix pour la ou les prestations dont il a la charge.

Ce catalogue est consultable librement dans les agences commerciales de l'opérateur et les points de contact avec les clients, et est accessible gratuitement en temps réel par un moyen électronique.

#### 5.- Obligations minimales en matière de tarifs pratiqués

##### *5.1.- Obligation de maintien du service*

Les conditions tarifaires incluent le maintien, pendant une année, en cas de défaut de paiement, d'un service restreint comportant la possibilité de recevoir des appels ainsi que d'acheminer des appels téléphoniques aux services gratuits ou aux services d'urgence au bénéfice du débiteur saisi en application de la loi n° 91-650 du 9 juillet 1991 portant réforme des procédures civiles d'exécution et du débiteur qui fait l'objet de mesures prévues aux articles L. 330-1 et suivants du code de la consommation.

##### *5.2.- Péréquation géographique et caractère abordable des tarifs*

Les tarifs des prestations respectent le principe d'égalité et sont notamment établis de manière à éviter une discrimination fondée sur la localisation géographique. Ce principe de péréquation tarifaire n'exclut pas qu'un opérateur désigné prévoit des dispositions commerciales adaptées aux différentes catégories de clientèle sur la base de critères de tarification objectifs et transparents. De telles tarifications ne font pas alors l'objet de compensation du fonds de service universel.

L'opérateur désigné pour fournir la prestation « service téléphonique » assure ainsi une offre de tarifs abordables et orientés vers les coûts. Le tarif ne doit pas refléter des coûts induits par la volonté du prestataire de fournir des services qui ne relèveraient pas du service universel.

Tout opérateur désigné pour prendre en charge la prestation de service téléphonique propose un ou plusieurs tarifs réduits pour les communications à destination des départements d'outre-mer, des collectivités de Saint-Martin, de Saint-Barthélemy et de Saint-Pierre-et-Miquelon ainsi que pour les communications à destination de la Nouvelle-Calédonie, de la Polynésie française, de Wallis et Futuna et des Terres australes et antarctiques françaises aux heures de faible demande.

##### 5.3.- Contrôle tarifaire

Conformément aux dispositions de l'article L. 35-2 du code des postes et des communications

électroniques, les tarifs de la prestation service téléphonique sont contrôlés par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) selon les modalités décrites à l'article R. 20-30-11 du même code.

Sans préjudice de ces dispositions en matière de contrôle tarifaire, tout opérateur désigné communique les modifications des tarifs du service universel au ministre chargé des communications électroniques ainsi qu'à l'ARCEP, huit jours avant qu'ils soient appliqués.

#### 6.- Obligations en matière comptable

Conformément à l'article R. 20-32 du code des postes et des communications électroniques, chaque opérateur désigné tient un système d'information ainsi qu'une comptabilité des services et des activités, qui doivent permettre, notamment, de vérifier le respect du principe de l'orientation des tarifs vers les coûts et d'évaluer le coût net du service universel.

Les éléments pertinents du système d'information et les données comptables sont tenus à la disposition de l'ARCEP à la demande de cette dernière. Ils sont audités périodiquement, aux frais de l'opérateur, par un organisme indépendant désigné par l'ARCEP, de manière à permettre une mise à jour annuelle des éléments et données nécessaires à l'application de la section 2 du chapitre III du titre Ier du livre II du code des postes et des communications électroniques. Les auditeurs doivent être indépendants des commissaires aux comptes de l'opérateur. Ils publient une déclaration de conformité à la suite de l'audit.

#### 7.- Services complémentaires au service universel

L'opérateur fournit sur l'ensemble de la zone géographique de sa désignation une offre de services avancés de téléphonie vocale qui comprend les services suivants : numérotation au clavier ou DTMF (signalisation en fréquences vocales) ; identification de la ligne d'appel ; sélection directe à l'arrivée ; renvoi automatique d'appel.

## **DEUXIEME PARTIE : DESCRIPTION DE LA PROCEDURE DE SELECTION ET DE DESIGNATION**

Pour chacune des prestations de la composante du service universel prévue au 1° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques, la procédure de sélection et de désignation comprend les trois étapes suivantes :

1<sup>ère</sup> étape : Constitution et dépôt des dossiers de candidature ;

2<sup>ème</sup> étape : Examen des candidatures et sélection d'un ou plusieurs opérateurs pour la prise en charge des prestations décrites dans la première partie du présent document ;

3<sup>ème</sup> étape : Consultation de la Commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques (CSSPPCE) et de l'ARCEP sur le projet de cahier des charges de chaque opérateur retenu et publication du ou des arrêtés ministériels de désignation ;

La présente partie décrit les conditions générales de chacune de ces étapes.

### **I.- Première étape : Constitution et dépôt des dossiers de candidature**

#### **1.- Constitution des dossiers de candidature**

Chaque dossier de candidature à la fourniture de la prestation « service téléphonique » devra obligatoirement être libellé en langue française, dans sa totalité, y compris les annexes.

Le dossier de candidature devra comporter l'ensemble des informations listées ci-après, dans le respect de l'ordre des paragraphes.

**Si la totalité de ces informations ne figure pas dans le dossier de candidature, la candidature sera considérée comme irrecevable et sera rejetée sans examen.**

##### *1.1.- Informations relatives au candidat*

Le candidat doit avoir une existence juridique au moment du dépôt du dossier de candidature.

Il fournira les informations suivantes le concernant :

a) Identité (dénomination, forme juridique, siège social, preuve de l'immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou équivalent, statuts, composition du conseil d'administration, pacte d'actionnaires, droits de préemption, droits de veto, pouvoir de nomination des dirigeants, conventions entre sociétés) ;

b) Composition de l'actionnariat ;

c) Comptes sociaux annuels des deux derniers exercices (bilans et comptes de résultat audités et certifiés) de la société candidate ;

d) Description des activités industrielles et commerciales actuelles, notamment dans le domaine des communications électroniques; les rapports d'activité des deux derniers exercices pouvant utilement être fournis.

## *1.2.- Zone géographique de candidature*

Le candidat doit indiquer précisément dans quelle zone géographique il propose d'assurer les prestations de service universel.

## *1.3. Modalités de fourniture de la prestation « service téléphonique »*

### a) Description de la prestation

Le candidat précisera les offres par lesquelles il entend répondre à l'obligation de fournir la prestation de service universel objet du présent appel à candidatures.

Le candidat décrira les moyens techniques prévus ou mis en place pour respecter ses engagements. Le candidat précisera les moyens mis en œuvre pour assurer l'interface avec les spécifications techniques décrites dans les candidatures recevables pour la fourniture de la prestation « raccordement ».

Il précisera aussi les mesures qu'il envisage de prendre pour garantir la permanence et la disponibilité du service, et quand pertinent, les moyens humains (nombre de personnes, qualifications, organisation, localisation...) et techniques qu'il prévoit de mettre en œuvre pour assurer le déploiement et l'exploitation technique et commerciale du service.

Il précisera également les moyens qu'il envisage de mettre en œuvre pour assurer une bonne coordination technique et opérationnelle avec le ou les opérateurs chargés de fournir la prestation « raccordement ».

### b) Offre tarifaire

Le candidat indiquera le niveau et le mode de calcul des tarifs qu'il envisage de pratiquer, conformément à l'annexe 2 du présent avis d'appel à candidatures.

Le candidat à la fourniture de la prestation « service téléphonique » précisera suivant quelles modalités tarifaires il assurera le maintien du service restreint prévu au deuxième alinéa du 1° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques. Il indiquera les services qu'il envisage de proposer pour permettre aux utilisateurs de maîtriser les coûts des communications téléphoniques.

Tous les candidats préciseront enfin suivant quelles modalités tarifaires seront prises en compte des difficultés particulières de certaines catégories de personnes liées à leur niveau de revenu. Concernant les réductions tarifaires accordées aux personnes à faibles revenus, ils préciseront s'ils envisagent d'assurer eux-mêmes la gestion du dispositif ou s'ils estiment nécessaire de confier cette gestion à un prestataire tiers.

L'offre tarifaire ainsi décrite permet d'apprécier la candidature de l'opérateur, mais ne préjuge pas des résultats du contrôle effectué par l'ARCEP en vertu des articles L. 35-2 et R. 20-30-11 du même code.

### c) Coût net du service universel

Le candidat présentera obligatoirement son évaluation prévisionnelle du coût net du service universel pour chaque année de désignation, conformément aux dispositions de l'article L. 35-3 du code des postes et des communications électroniques. Cette évaluation, si elle est acceptée, ne constituera qu'un maximum pour les calculs de coût net du service universel effectués chaque année par l'ARCEP. Elle figurera obligatoirement dans le cahier des charges si l'opérateur est désigné.

Cette évaluation sera fournie à la fois sous forme papier et sous forme électronique afin de permettre

une vérification de la cohérence du coût avancé avec les méthodes de calcul fixées aux articles R. 20-31 et suivants du même code. Les hypothèses et les données quantitatives fournies par le candidat seront explicitées. Le lien entre les hypothèses relatives au service (évolution des prix et des volumes) et le coût net du service universel devra apparaître.

#### d) Qualité du service

Le candidat précisera ses engagements en matière de qualité de service et les moyens qu'il entend mettre en œuvre pour y parvenir.

#### e) Relations avec les abonnés et les utilisateurs du service

Le candidat devra présenter la structure de son réseau commercial. Il fournira les contrats types qu'il envisage de passer avec ses clients et indiquera comment, le cas échéant, il entend commercialiser son service outre-mer, dans les départements de la Guadeloupe, de la Guyane, de la Réunion, de la Martinique, de Mayotte, ainsi qu'à Saint-Martin, à Saint-Barthélemy et à Saint-Pierre-et-Miquelon, si sa candidature les concerne.

Il décrira comment il envisage de satisfaire aux obligations d'information des consommateurs en matière de facturation, de publication des valeurs résultant des indicateurs de qualité de service et de mise en place, de retrait ou de modification d'une offre de service universel.

#### f) Mesures prises en faveur des utilisateurs finaux handicapés

Dans le cadre des mesures destinées à permettre aux personnes handicapées d'accéder aux prestations fournies dans des conditions équivalentes à celles des autres utilisateurs finaux, l'opérateur indiquera notamment comment il entend assurer l'accès de ces personnes aux informations tarifaires, aux documents contractuels et à la facturation. Il précisera le coût de l'ensemble de ces mesures.

## 2. Dépôt des dossiers de candidature

Chaque dossier devra être adressé en six exemplaires, répartis, pour ce qui est du corps du dossier, en quatre exemplaires papiers et deux exemplaires électroniques. Il devra être accompagné d'un courrier de transmission, signé d'une personne habilitée à engager le candidat.

Les dossiers de candidature devront être déposés, contre récépissé, à la

**DGCIS, STIC/sous-direction de la réglementation et des affaires multilatérales  
67 rue Barbès BP 80001 94200 IVRY SUR SEINE**

au plus tard à l'échéance d'un délai de trois semaines calculé à compter de la date de publication du présent appel à candidatures.

En cas d'envoi par La Poste ou par un transporteur, les dossiers de candidature devront parvenir avant la même date.

Les dossiers de candidature déposés ou parvenus postérieurement à cette date seront écartés. Les dossiers de candidature transmis par tout moyen non prévu par les paragraphes précédents seront également écartés de la procédure.

## **II.- Deuxième étape : Examen des candidatures et sélection du (ou des) opérateurs**

### 1. Description générale de la procédure

Le choix du ou des candidats retenus pour la fourniture des prestations de la composante du service universel des communications électroniques prévue au 1° de l'article L. 35-1 du code des postes et des

communications électroniques résultera de deux appels à candidatures lancés successivement, le premier portant sur la prestation «raccordement» et le second sur la prestation «service téléphonique». La sélection du ou des opérateurs pour chacune des prestations n'interviendra qu'au terme du second appel à candidatures.

Le premier appel à candidatures, portant sur la prestation «raccordement», a été lancée le [...]. La recevabilité de toutes les candidatures à la fourniture de cette première prestation ayant été vérifiée et le découpage géographique notifié aux candidats, le présent appel à candidatures porte sur la seconde prestation «service téléphonique» de la composante du service universel des communications électroniques prévues au 1° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques.

Dans le cadre de ce second appel à candidatures,

- des opérateurs qui n'ont pas candidaté au premier appel à candidatures peuvent se porter candidats ;
- les opérateurs qui ont candidaté à la fourniture de la prestation «raccordement» peuvent également déposer une offre pour la fourniture de la prestation «service téléphonique» ;
- enfin, tout candidat ayant candidaté à la fourniture de chacune des prestations aura la possibilité de déposer en outre une offre groupée pour l'ensemble des deux prestations. Néanmoins, cette offre devra reprendre les principaux éléments des offres formulées par l'opérateur pour chacune des prestations prises séparément, à savoir l'offre formulée pour la fourniture de la prestation «raccordement» et celle formulée pour la fourniture de la prestation «service téléphonique».

### *1.1. Appel à candidatures pour la fourniture de la prestation «service téléphonique»*

Dans le cadre du lancement de ce second appel à candidatures, les spécifications techniques et tarifaires des réseaux des candidats dont la candidature a été jugée recevable dans le cadre du premier appel à candidatures sont rendues publiques afin de permettre aux candidats à la fourniture de la prestation «service téléphonique» de constituer leur candidature selon les conditions rappelées au 1. ci-dessus.

- Les dossiers de candidature reçus seront examinés.

La précision des engagements des candidats constituera un élément de nature à aider les services du ministre chargé des communications électroniques à instruire les dossiers présentés, dans la mesure où elle permettra d'apprécier la cohérence de chaque projet.

A cette fin, des questionnaires pourront être adressés aux candidats ayant déposé un dossier complet afin d'obtenir des éclaircissements sur certains aspects de leurs offres.

• Dans un deuxième temps, au vu des offres reçues, le périmètre de la ou des zones géographiques de fourniture des prestations sera décidé. Cette décision sera prise au regard des deux critères suivants :

- le coût net global de la composante de service universel concerné ;
- l'intérêt du point de vue de l'expérience usager.

Concernant l'appréciation des candidatures au regard du premier critère, il s'agit notamment de prendre en compte :

- des synergies susceptibles de réduire le coût du service universel relatif à la prestation
- le coût des zones non rentables, c'est-à-dire des zones qui ne seraient pas desservies par un opérateur intervenant dans les conditions du marché. L'appréciation du caractère rentable d'une

zone dépend notamment de sa taille. Toutes choses égales par ailleurs, plus les zones concernées sont petites plus le nombre de zones non rentables est élevé. Un morcellement géographique important du service universel risquerait de faire apparaître de nouvelles zones non rentables et d'augmenter le coût net du service universel. En outre, le coût de gestion du service universel pourrait être plus élevé.

Concernant l'appréciation des candidatures au regard du second critère, il s'agit notamment de prendre en compte l'amélioration des prestations offertes aux usagers, par exemple en favorisant l'innovation et l'efficience techniques ou commerciales. Plus le nombre de candidatures sera élevé, plus les consommateurs pourraient bénéficier, du fait de la concurrence existant entre les opérateurs, d'une offre de service universel enrichie tant au niveau de la qualité que du prix des prestations.

Le découpage géographique du service rendu résultera d'un arbitrage entre de tous ces éléments d'appréciation.

- Lorsque les choix décrits ci-dessus seront arrêtés, chaque opérateur candidat sera informé de ces choix par un courrier les explicitant. Deux hypothèses seront alors à envisager :
  - soit l'offre initiale des candidats est conforme à cette décision ;
  - soit l'offre initiale des candidats ne correspond pas à cette décision.

Dans le second cas, l'opérateur pourra faire une nouvelle offre toutefois cohérente avec son offre initiale. Aucun nouveau candidat ne sera admis à soumissionner, mais, conformément aux dispositions de l'article R. 20-30 du code des postes et des communications électroniques, le recours à la sous-traitance pourra être envisagé.

### *1.2. Sélection des candidats*

Au regard de l'ensemble des offres reçues, un nouvel examen des candidatures sera effectué. Le ou les candidats retenus seront celui ou ceux qui présenteront les offres jugées les plus aptes à assurer un service universel de qualité à un prix abordable et à moindre coût dans la ou les zones géographiques définies.

Afin de garantir la transparence de la procédure de sélection, les candidats seront départagés sur la base de critères définis dans le présent avis d'appels à candidatures.

## 2.- Critères de sélection et système de pondération des critères

Chacune des candidatures retenues à l'issue de la définition de la zone géographique fera l'objet d'une note globale. Elle sera la somme des notes attribuées au candidat au regard de chacun des critères de sélection mentionnés ci-dessous. Six critères seront pris en compte pour une note globale de 600. Le candidat sélectionné sera celui qui aura été le mieux noté. Si plusieurs candidats obtiennent la même note, ils seront départagés au regard de leur notation afférente aux quatre principaux critères de choix.

Les critères de sélection retenus et leur mode de notation seront les suivants :

CRITÈRES DE SÉLECTION	MODE DE NOTATION
(a) Offres de service et capacité de l'opérateur à les assurer	Note sur 200
(b) Offre tarifaire	Note sur 100

(c) Coût net du service universel	Note sur 100
(d) Qualité de service	Note sur 100
(e) Relations avec les usagers	Note sur 50
(f) Prise en compte des besoins des personnes handicapées	Note sur 50
Total	600

### 2.1. Définition des critères de sélection

Les critères de sélection sont définis de la manière suivante :

#### a) Offres de prestation et capacité de l'opérateur à les assurer

Ce critère est apprécié au regard de l'offre et des caractéristiques de dimensionnement de l'offre du candidat, des garanties en termes de permanence et de disponibilité de l'offre de téléphonie et du caractère suffisant des moyens mis en œuvre.

#### b) Offre tarifaire

Le niveau des tarifs pratiqués sera examiné. Il sera tenu compte de l'offre tarifaire concernant certaines catégories d'usagers (personnes défavorisées).

#### c) Coût net du service universel

La pertinence de son évaluation au regard des méthodes de calcul prévues par le code des postes et des communications électroniques sera examinée. Ce coût net sera jugé au regard du coût net global de l'ensemble de la prestation et le cas échéant de l'ensemble de la composante de façon à ce qu'il soit minimisé.

#### d) Qualité de service

La qualité du service offert sera appréciée au regard des propositions de l'opérateur concernant les indicateurs présentés en annexe 1. Les moyens mis en œuvre pour atteindre ces objectifs de qualité seront examinés. Il en sera de même des engagements en matière de compensation prévue en cas de non respect des objectifs fixés.

#### e) Relations avec les usagers

La qualité de la relation avec les usagers sera appréciée à travers l'analyse des principales dispositions des contrats types (clarté et conformité aux exigences du droit de la consommation de ces dispositions, durée de l'engagement et modalités de conclusion et de résiliation du contrat) ainsi qu'à travers la structure opérationnelle de traitement de la relation clientèle (organisation et capacité des centres de traitements d'appels en particulier) voire des mesures envisagées pour garantir la permanence et la disponibilité du service en cas de désignation d'opérateurs différents pour la fourniture des prestations « raccordement » et « service téléphonique ».

La clarté de l'information tarifaire sera également examinée.

#### f) Prise en compte des besoins des personnes handicapées

Ce critère sera apprécié au regard de la nature et du prix des services offerts aux personnes handicapées.

## 2.2. Modalités de départage des candidats en cas d'égalité des notes globales affectées

En cas d'égalité des notes affectées à deux ou plusieurs candidats susceptibles d'être retenus, ceux-ci seront départagés de la façon suivante :

CRITÈRES DE SÉLECTION	MODE DE NOTATION
Capacité de l'opérateur à assurer le service décrit au 1° de l'article L. 35-1	Note sur 200
Offre tarifaire	Note sur 100
Coût net du service universel	Note sur 100
Qualité de service	Note sur 100
Total	500

Le candidat retenu sera celui ayant reçu la meilleure note globale sur 500.

En cas de nouvelle égalité entre deux ou plusieurs candidats, ceux-ci seront départagés par tirage au sort.

## 2.3. Désistement du candidat retenu

Au cas où un candidat retenu à l'issue de la procédure de sélection déciderait de renoncer à offrir les prestations du service universel, le candidat ayant obtenu la meilleure note suivante, dans l'ordre du classement établi, sera choisi.

## 2.4. Appel à candidatures infructueux

Conformément à l'article L. 35-2 du code des postes et des communications électroniques, dans le cas où l'un ou les appels à candidatures s'avèreraient infructueux dans une zone géographique retenue, le ministre chargé des communications électroniques désignerait d'office un opérateur capable d'assurer la fourniture de la prestation en cause dans cette zone géographique.

## **III.- Troisième étape : Procédure consultative et désignation par le ministre**

Un cahier des charges formalisant les droits et obligations de chaque opérateur retenu sera mis au point.

Conformément aux dispositions du code des postes et des communications électroniques, ce cahier des charges sera soumis pour avis à la CSSPPCE ainsi qu'à l'ARCEP. Il pourra faire l'objet d'aménagements à la suite de cette consultation.

Le ou les opérateurs seront consultés sur le projet de cahier des charges et, le cas échéant, sur les

modifications qui pourraient y être apportées à l'issue de la consultation de la CSSPPCE et de l'ARCEP.

Le ou les opérateurs seront ensuite désignés par arrêté du ministre chargé des communications électroniques.

La désignation a une durée de trois ans à compter de la date de prise d'effet de l'arrêté de désignation.

En cas de révision des dispositions législatives et réglementaires relatives au service universel pendant la période de dévolution prévue au paragraphe précédent, les obligations figurant dans le cahier des charges du ou des opérateurs désignés pourront être modifiées en concertation avec celui-ci ou ceux-ci. En cas de modifications substantielles, de nouveaux appels à candidatures pourront être lancés.

**ANNEXE 1 : INDICATEURS ET OBLIGATIONS MINIMALES DE QUALITÉ DE SERVICE  
APPLICABLES A LA PRESTATION « SERVICE TELEPHONIQUE »**

**I.- Définitions et modalités de calcul des indicateurs mesurant la qualité de service**

a) Délai de fourniture du service téléphonique.

Cet indicateur est évalué sur la base des 50 %, 95 % et 99 % des demandes traitées le plus rapidement (premier calcul effectué dans l'esprit du a) du paragraphe 5-1-3 de la norme ETSI EG 202 057-1) et du pourcentage des demandes conformes à l'engagement client. Si le pourcentage des demandes livrées dans le délai est inférieur à 80 %, l'indicateur du nombre moyen de jours pour les demandes tardives par rapport à l'engagement client doit être fourni (deuxième calcul effectué dans l'esprit du b) du paragraphe 5-1-3 de la norme susvisée). Sont exclus du premier calcul les cas où l'utilisateur a demandé à son initiative une date de livraison postérieure au délai maximal imposé au prestataire. Sont exclus des deux calculs les cas où l'utilisateur n'a pas donné accès à l'installateur à la date et à l'heure prévue. .

**Obligation minimale du prestataire : au maximum huit jours calendaires (sur la base des 95 % des demandes traitées le plus rapidement).**

b) Taux de panne du service téléphonique.

L'indicateur est évalué sur la base du taux de panne du service téléphonique correspondant au nombre de pannes sur les lignes en service (hors « raccordement ») rapporté à ce nombre de lignes (hors « raccordement »), dans l'esprit du paragraphe 5-4-3 de la norme ETSI EG 202 057-1.

**Obligation minimale pour le prestataire : au maximum 0,075**

c) Taux de défaillance des appels.

L'indicateur se définit comme le taux d'inefficacité technique du réseau pour les appels départs nationaux, d'une part, et pour les appels internationaux, d'autre part (conformément au paragraphe 5-1-3 de la norme ETSI EG 202 057-2).

**Obligation minimale pour le prestataire : au maximum 0,7 % pour les appels nationaux.**

d) Durée d'établissement de la communication.

L'indicateur correspond à l'intervalle de temps moyen entre le moment où l'information de numérotation nécessaire à l'acheminement de l'appel est reçue par le réseau et celui où l'abonné reçoit la tonalité de sonnerie ou le signal d'occupation (conformément au paragraphe 5-2-3 de la norme ETSI EG 202 057-2).

**Obligation minimale du prestataire : au maximum 2,9 secondes pour les appels nationaux.**

e) Délais de réponse aux réclamations des usagers.

Cet indicateur est évalué sur la base des 80 % et des 95 % des réclamations traitées le plus rapidement conformément au paragraphe 5-10-3 de la norme ETSI EG 202 057-1.

**Obligation minimale du prestataire :**

- **80 % des réclamations traitées dans un délai maximum de 5 jours,**
- **95 % des réclamations traitées dans un délai maximum de 15 jours.**

f) Taux de réclamations par usager.

Cet indicateur correspond au nombre de plaintes enregistrées par usager pour la période concernée.

**Obligation minimale du prestataire : moins de 7 %.**

## **II.- Modalités de diffusion des indicateurs**

L'opérateur communique au ministre chargé des communications électroniques et à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes les valeurs trimestrielles et annuelles des indicateurs prévus au I de la présente annexe, à l'exception des indicateurs prévus aux c) et d) dont les valeurs sont semestrielles et annuelles.

Les résultats transmis sont à la fois régionaux et nationaux. Dans l'hypothèse où l'opérateur serait désigné dans une zone géographique infrarégionale, les indicateurs concernent les résultats observés dans cette zone. De même, pour une zone géographique infranationale regroupant plusieurs régions, les obligations s'appliquent au niveau de chaque région et pour l'ensemble de la zone.

Pour les mesures trimestrielles et semestrielles, la communication doit intervenir au plus tard à la fin du mois suivant le trimestre ou semestre échu.

Pour les mesures annuelles, la communication afférente aux résultats d'une année n doit intervenir au plus tard le 31 mars de l'année n+1.

A la demande du ministre chargé des communications électroniques ou de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ci-après l' « ARCEP »), l'opérateur communique :

- les données ayant servi au calcul des indicateurs : l'opérateur conserve ces données pendant 15 mois glissants ;
- en cas de non-respect des obligations minimales, ou de dégradation des résultats obtenus, des précisions sur les causes du non-respect ou de la dégradation et les mesures décidées afin d'y remédier.

En matière de publication des résultats, les définitions, les valeurs annuelles des indicateurs nationaux et les méthodes de calcul qui ont été utilisées sont publiées par l'opérateur sur son site internet, pour une année n, au plus tard le 31 mars de l'année n+1 avec pour chacun des indicateurs les valeurs de ses obligations minimales.

## **ANNEXE 2 : INFORMATIONS TARIFAIRES À FOURNIR**

### **1° Principales prestations proposées au titre de l'offre de service universel**

L'opérateur fournit les tarifs applicables pour les abonnements, les communications, ainsi que les services optionnels associés au service téléphonique au public.

Sur la base des tarifs applicables aux communications, l'opérateur fournit un prix moyen des communications au titre du service universel par type de communication en assortissant cette information de l'ensemble des paramètres permettant de calculer ce prix moyen : répartition des appels par durée, répartition des appels par plages horaires, durée moyenne de communications par plages horaires.

L'opérateur distingue les communications suivantes : communications passées des postes fixes vers les terminaux mobiles, communications entre la métropole et les DOM et collectivités d'outre-mer, communications internationales par zone, communications passées en direction des numéros non géographiques.

### **2° Services complémentaires au service universel**

L'opérateur fournit les tarifs d'abonnement aux services avancés de téléphonie vocale.

L'opérateur fournit une prévision de l'évolution des tarifs concernés sur la durée de dévolution du service.