



CHARTRE

Professionnel Agréé « Tous au Numérique »

I. PREAMBULE	2
II. OBJET ET DUREE DE LA CHARTE	5
III. CONDITIONS D'ELIGIBILITE A LA « CHARTE »	5
IV. ENGAGEMENTS DE PRESTATIONS ET DE QUALITE.....	7
V. ENGAGEMENTS DE FRANCE TELE NUMERIQUE	12
VI. CONSTITUTION ET DIFFUSION DE LA LISTE	12
VII. AFFECTIO SOCIETATIS.....	13
VIII. CONTROLES.....	13
IX. DENONCIATION DE LA CHARTE	14
X. INFORMATIONS ET VALIDITE DE LA CHARTE.....	14

Annexe 1 : Arrêté du 2 mars 1990 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'électroménager.

Certificat

Fiches de renseignements

I. Préambule

1. Le GIP France Télé Numérique

L'article 100 de la loi n°86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication, modifiée en dernier lieu par la loi n°2007-309 du 5 mars 2007 relative à la modernisation de la diffusion audiovisuelle et à la télévision du futur, qui prévoit la transition progressive vers la télévision tout numérique, confie au Groupement d'Intérêt Public « France Télé Numérique » (ci-après « FTN ») la charge de mettre en œuvre les mesures propres à permettre l'arrêt de la diffusion des services de télévision par voie hertzienne terrestre en mode analogique et à assurer la continuité de la réception de la télévision par les téléspectateurs.

Le Groupement est ainsi chargé de coordonner l'ensemble des mesures de communication et d'accompagnement qui seront menées auprès du grand public pour lui faciliter le passage à la Télé tout numérique.

Cette mission d'information doit respecter le principe de **neutralité technologique**. Les téléspectateurs devront être informés des différentes offres disponibles sur le marché et des différents modes de réception des programmes de télévision en mode numérique.

2. Le cadre législatif

- La loi n°86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication, modifiée en dernier lieu par la loi n° 2007-309 du 5 mars 2007 relative à la modernisation de la diffusion audiovisuelle et à la télévision du futur

- Son article 100 crée le Groupement d'Intérêt Public France Télé Numérique pour assurer l'information, l'accompagnement et l'assistance des téléspectateurs lors du passage à la télé « tout numérique »
- Ce Groupement rassemble l'Etat (50%) et les chaînes analogiques hertziennes France Télévisions (15%), ARTE (5%), TF1 (10%), M6 (10%) et Canal + (10%).
- L'article 102 de la loi crée également un fonds d'aide pour les foyers économiquement démunis, exonérés de redevance et sous condition de ressources du foyer fiscal qui seront fixées par décret.
- L'article 39 de la loi du 5 mars 2007 précitée pose le principe d'une campagne nationale d'information

- L'article 19 de la loi du 5 mars 2007 modifiée par la loi LME (Loi de Modernisation de l'Economie) du 4 août 2008

Cet article requiert des industriels et des distributeurs qu'ils informent de façon visible et détaillée, notamment sur les lieux de vente, les consommateurs sur :

- les modalités et le calendrier de l'extinction de la télévision analogique et le passage vers la télé tout numérique
- les capacités de réception numérique (notamment en HD) des téléviseurs, adaptateurs, enregistreurs ou autres équipements de réception de la télévision.

- Les principales dates :

1. Depuis mars 2008, tous les téléviseurs vendus disposent de la TNT intégrée.
2. Depuis le 1er décembre 2008, les téléviseurs et enregistreurs vendus sous le label HD intègrent obligatoirement un adaptateur TNT HD.
3. A partir du 1er décembre 2009, tous les téléviseurs de plus de 66 cm de diagonale devront intégrer un adaptateur TNT SD et HD.
4. A partir du 1er décembre 2012, tous les téléviseurs (quelle que soit leur taille) et tous les adaptateurs devront être SD et HD.

3. Le calendrier

Le **Schéma National d'Arrêt de l'Analogique (SNA A)** a été publié par les services du Premier Ministre le 23 décembre 2008. Il donne le programme de passage des zones ou des régions en 2009 et jusqu'à la fin du premier semestre 2010.

Ce SNA A fixe le calendrier général et le calendrier particulier de Canal+.

Le SNA A sera ensuite complété annuellement après consultation du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA), du Comité Stratégique pour le Numérique (CSN) et de France Télé Numérique (FTN)

Le SNA A devrait être mis à jour courant l'été 2009.

3-1 Le calendrier général

Le passage de la France à la Télévision tout numérique étant un processus inédit, afin d'évaluer les contraintes techniques susceptibles d'être rencontrées, de mesurer les besoins en communication et de valider les procédures d'accompagnement nécessaires, des opérations pilotes sont programmées. Le SNA A prévoit ensuite une² montée en charge progressive, région par région – le terme de « région » signifiant les régions de France 3, c'est-à-dire les plaques de diffusion régionale de la chaîne.

A la date de signature de la présente Charte, les dates programmées ou en cours de discussion sont les suivantes

Dans un premier temps sont effectuées trois opérations pilotes.

La ville de **Coulommiers** fût ainsi la première ville de France à arrêter la diffusion analogique terrestre le 4 février 2009. Une seconde opération pilote a eu lieu le 27 mai 2009 sur un autre site de 10000 habitants situé à **Kaysersberg**. Une troisième opération pilote, sur une population d'environ 200000 habitants sera réalisée au second semestre 2009 dans la région de **Cherbourg**. L'arrêt de l'analogique dans le Nord Cotentin est ainsi fixé au 18 novembre 2009.

Les premières régions dont les dates sont fixées définitivement :

L'Alsace sera la première région arrêtée le 2 février 2010.

La Basse-Normandie le 9 mars 2010

Pays de Loire : 18 mai 2010

Bretagne : 8 juin 2010

Les régions suivantes avec dates d'arrêt possibles ou envisagées

Les dates indiquées sont celles en cours de discussion à la date d'élaboration de la présente Charte. Elles ne sont en rien définitives et pourraient être largement modifiées. Elles ne sont donc données qu'à titre strictement indicatif.

- Lorraine / Champagne Ardenne septembre 2010

- Poitou-Charentes / Centre en octobre 2010

- Bourgogne / Franche-Comté en novembre 2010

- Nord en décembre 2010

Seront également arrêtés au plus tard en 2010, les réémetteurs entravant la diffusion de la télévision numérique terrestre à partir des émetteurs régionaux d'Aurillac, Besançon, Chambéry, Gex, Limoges et privas.

Les dates d'arrêt seront pour chaque zone géographique, fixées par le CSA, neuf mois à l'avance, service par service et émetteur par émetteur.

2011 :

- Haute-Normandie / Picardie en février 2011
- Ile de France en mars 2011
- Aquitaine / Limousin en Avril 2011
- Côte d'Azur / Corse en mai 2011
- Provence / Auvergne en juin 2010
- Rhône - Alpes / Midi Pyrénées / Languedoc-Roussillon deuxième semestre 2011.

Le basculement de ces régions sur le plan de fréquences définitif interviendra quelques semaines après l'arrêt, sauf pour la région Basse-Normandie où il interviendra en coordination avec l'arrêt de l'analogique dans les régions sud-ouest du Royaume Uni.

Lorsque le CSA aura réalisé cette planification, les modalités techniques et la fixation des dates précises du passage au numérique seront établies pour chacune des régions. La loi impose un **délaï minimum de 9 mois**, région par région, entre l'annonce de l'arrêt et l'arrêt effectif de la diffusion analogique des émetteurs. Ce délaï devra impérativement être respecté, afin de permettre aux professionnels de s'organiser, de procéder aux modifications techniques éventuelles nécessaires et aux téléspectateurs de s'équiper.

Ce délaï de 9 mois permet de mettre en place et réaliser dans chacune des régions, l'ensemble des actions de communication nécessaires pour toucher l'ensemble des parties prenantes au passage à la télévision tout numérique et pour accompagner efficacement la population dans cette transition. Ce délaï de 9 mois est un délaï minimum.

Pour des raisons évidentes de disponibilité des foyers, FTN ne souhaite procéder à aucune opération d'arrêt de l'analogique pendant les périodes estivales (Juillet et Août) et la période de Noël (Décembre). Par ailleurs, FTN souhaite « étaler » lorsque c'est possible, les dates d'arrêt de la diffusion analogique des régions afin de limiter autant que faire ce peut la population arrêtée à un instant T.

Dans chacune des régions, les actions de communication seront donc cadencées selon un planning précis, pour assurer une montée en charge progressive de la pression médiatique jusqu'à l'arrêt de la diffusion analogique.

3-2 Le calendrier Canal +

La chaîne Canal+ est diffusée sur un réseau de fréquences différent de celui des autres chaînes. La couverture de ses émetteurs ne correspond pas à celles des autres chaînes analogiques. Par ailleurs, le groupe Canal+ doit avoir cessé sa diffusion analogique au plus tard le 6 décembre 2010. En conséquence, Canal+ suit un calendrier d'arrêt qui lui est propre, différent du calendrier général.

Lorsque cela est possible et pour toutes les plaques dont l'arrêt analogique est programmé par le CSA en 2010, le calendrier Canal+ est superposé à celui du calendrier général. Pour les autres, soit sur la moitié des émetteurs, le calendrier Canal+ sera en avance de phase par rapport au calendrier général.

- PACA : 25 novembre 2009
- Aquitaine / Midi-Pyrénées / Languedoc-Roussillon/ Haute-Normandie : mai 2010
- Rhône-Alpes : juin 2010
- Limousin / Corse / Auvergne : septembre 2010
- Ile de France : novembre 2010
- Picardie : date à déterminer

Le succès du passage de la France à la Télévision tout numérique repose en partie sur le soutien actif et la compétence des professionnels antennistes, revendeurs et distributeurs d'Electronique Grand Public (ci-après « les Professionnels »). FTN souhaite donc associer ces derniers à la démarche d'information, de conseil et d'assistance du Public.

Conformément aux préconisations du plan d'action gouvernemental pour le Numérique, FTN a créé la présente charte « Professionnel agréé Tous au Numérique ». FTN invite les Professionnels à s'y associer et y adhérer.

II. Objet et durée de la Charte

La présente charte « Professionnel agréé Tous au Numérique» (ci-après « la Charte ») s'inscrit dans une démarche de qualité axée sur l'accueil, le conseil et les services fournis par les professionnels signataires aux téléspectateurs concernés par le passage à la télé tout numérique, que les prestations soient effectuées en résidence principale ou secondaire, dans un habitat individuel ou collectif.

Pour les commerces intégrés, la « Charte » entre en vigueur à la date de sa signature et prend fin trois mois après la date de passage au « tout numérique » de la France nonobstant la faculté de résiliation décrite à l'article IX de la présente « Charte ».

Pour les commerces affiliés ou indépendants, la « Charte » entre en vigueur à la date de sa signature et prend fin trois mois après la date de passage au « tout numérique » de la région concernée nonobstant la faculté de résiliation décrite à l'article IX de la présente « Charte ».

III. Conditions d'éligibilité à la « Charte »

1. Qualité

La qualité de professionnel signataire est accordée à tout Professionnel ayant accepté, en la signant, les termes de la « Charte » lesquels s'appliquent à toute vente et/ou prestation de services réalisée à la demande d'un téléspectateur désireux d'adapter son équipement audiovisuel à une réception numérique.

Le professionnel signataire doit disposer d'un espace dédié au stockage de matériel de réception, d'un espace dédié à la présentation de la PLV / ILV .

Si le Professionnel dispose de capacités dans le domaine du branchement et de la mise en service, de la pose (par eux-mêmes ou par des sous-traitants dont ils restent garants vis à vis du client) d'antennes satellites numériques ou d'antennes râteaux ainsi que des dispositifs de câblage/distribution du signal associé , celles-ci doivent être justifiées soit par un diplôme ou une qualification relative à l'antenne, soit par une expérience d'au moins trois années.

La qualification QUALIFELEC est recommandée pour les installations collectives et la qualification de type Qualifelec T-AIM, est recommandée pour les installations individuelles.

Dans les cas où l'une des compétences requises ou décrites dans la présente Charte (distribution, prestation d'accompagnement à domicile ou installation d'antennes) ne serait pas directement exercée par l'entreprise signataire, le professionnel s'engage à orienter exclusivement les téléspectateurs vers les entreprises agréées "Tous au numérique".

2. Information et Formation du Professionnel signataire et de son personnel

Le professionnel signataire s'engage à :

- Communiquer à son personnel l'ensemble des informations contenues dans le guide du passage à la télévision tout numérique, mises à disposition gracieusement par France Télé Numérique.
- Vérifier la bonne compréhension des modalités du passage en faisant suivre si besoin à son personnel des séances de formation par quelque moyen que ce soit (formations internes, validation de lecture du Guide du Passage à la Télé Tout Numérique, participation aux réunions d'information des professionnels organisées en région par FTN etc.)
- pratiquer la veille technologique et se tenir informé des caractéristiques techniques des équipements (notamment des adaptateurs, décodeurs et boîtiers permettant la réception d'un signal numérique), et des modalités de réception numérique, ainsi que des conditions particulières de réception dans leur zone de chalandise.
- se tenir informé et livrer aux consommateurs les informations relatives aux différentes offres disponibles sur le marché en respectant le principe de neutralité technologique.

3. Information des clients

Le professionnel signataire devra être en mesure d'informer ses clients conformément à l'article 19 de la loi du 5 mars 2007 précitée.

Pour ce faire, le professionnel signataire s'engage à :

- afficher dans sa vitrine ou dans son local professionnel et sur sa page d'accueil pour les sites Internet, le logo de la Charte ;
- apposer clairement en évidence les principaux engagements de la Charte. FTN fournira aux signataires des documents types.
- organiser ses linéaires et notamment les linéaires dédiés aux équipements de réception numériques de manière à offrir un rayon lisible et compréhensible, clair, structuré, le tout de manière à faciliter la compréhension et le choix du client ;
- procéder dans la mesure du possible à des démonstrations de manière à renseigner de façon concrète, pratique et visuelle les clients sur les modalités de branchement des différents équipements : adaptateur, TV, décodeur, box et des modalités de raccordements des appareils périphériques (TV, magnétoscope, ETC...)
- procéder dans la mesure du possible à des démonstrations de manière à renseigner de façon concrète, pratique et visuelle les clients sur les modalités de réglage et de mise en service des équipements (initialisation des équipements au moment de l'achat, réinitialisation ou recherches des nouveaux canaux le jour de l'arrêt de la diffusion analogique, voire réinitialisation au moment du passage au plan cible)

FTN sensibilise les professionnels sur l'importance d'expliquer aux clients les modalités de recherche de canaux afin de les rendre le plus autonomes possible. En effet à chaque modification ou changement de fréquences, les foyers devront réinitialiser leur équipement afin de trouver les nouveaux canaux de diffusion des chaînes. Si certains équipements font un « scan » automatique pour vérifier la présence de nouvelles chaînes, la plupart des équipements ne le font pas automatiquement. Ces « scans » doivent être déclenchés manuellement. S'ils ne le sont pas, lors des changements de fréquences, les téléspectateurs peuvent se retrouver devant un écran noir. Cette situation pourrait engendrer des appels ou des retours SAV très importants.

Pour rappel, les équipements TNT devront tous être réinitialisés le jour de l'arrêt de la diffusion analogique, puis sans doute une nouvelle fois, quelques semaines ou quelques mois après l'arrêt de la diffusion analogique pour passer au plan de fréquences définitif.

- mettre en place dans la mesure où cela est compatible avec les principes de présentation de ses offres par le Professionnel, les kits ILV réalisés, fournis, livrés en un point central, par France Télé Numérique et dédiés à l'information sur le passage à la télé tout numérique. Les signataires pourront reprendre les kits ILV afin de les logotyper et de les personnaliser le cas échéant.

4. Respect des clients

Le professionnel signataire devra notamment :

- Déployer ses meilleurs efforts pour éviter, dans toute la mesure du possible, les ruptures d'approvisionnement des références proposées (et notamment les références d'entrée de gamme) en anticipant le passage à la télévision numérique; Le Professionnel déclare avoir été clairement informé par FTN que les clients s'équipent tardivement et pour une grande partie au dernier moment.
- viser l'excellence de la qualité en matière de service et de conseil à la clientèle
- développer une politique commerciale dans le respect des règles de concurrence et du droit de la consommation, notamment de l'interdiction des pratiques commerciales trompeuses
- faire ses meilleurs efforts pour pratiquer une politique tarifaire attractive et concurrentielle axée sur l'intérêt du consommateur et favorable à son pouvoir d'achat.
- favoriser dans la mesure du possible les possibilités d'échange de matériel notamment afin de tenir compte des conditions de réception particulière de leurs clients

IV. Engagements de prestations et de qualité

FTN souhaite s'appuyer sur les Professionnels afin de faciliter le passage au numérique des téléspectateurs, et le cas échéant apporter une aide personnalisée à ceux d'entre eux qui le souhaitent ou pour lesquels elle pourra être jugée nécessaire.

En signant cette Charte de bonne conduite, les Professionnels s'engagent à guider les téléspectateurs et à leur proposer des prestations de qualité.

Dans cette perspective, FTN demande aux Professionnels signataires de la Charte de s'engager sur les **prestations suivantes dès lors qu'elles font partie de son champ d'activités.**

1. Des références d'entrée de gamme

Lorsque le professionnel signataire a une activité de distribution, le professionnel signataire s'engage à déployer ses meilleurs efforts pour proposer dans son point de vente, pour chaque mode de réception de la télé tout numérique, un choix large de solutions adaptées aux besoins de ses clients et notamment **des références dites d'entrée de gamme** sous réserve de la disponibilité de celles-ci et de leur pertinence technique ou économique. Cette liste non exhaustive est donnée hors installation et réglage éventuels à domicile, voir paragraphe 2 de ce chapitre.

Par « référence d'entrée de gamme », on entend des produits correspondant aux fonctionnalités minimales décrites ci-dessus et commercialisés selon une politique tarifaire attractive pour le consommateur.

- **une référence d'entrée de gamme d'au moins un adaptateur TNT simple tuner SD-MPEG2 :** respectant les fonctionnalités minimales listées ci-dessous :

- présence d'une notice en français
- scanning et mémorisation automatiques des fréquences et des chaînes
- une prise PÉritel
- organisation automatique des chaînes suivant la numérotation CSA (fonctionnalité « LCN »)
- sous-titrage sourds et malentendants
- verrouillage parental
- affichage des programmes en cours et suivant (fonctionnalité « present » et « following » du Guide de Programmes Electronique)
- compatibilité 4/3 et 16/9

- **une référence d'entrée de gamme d'au moins un adaptateur TNT double tuner SD-MPEG2 :** respectant les fonctionnalités minimales listées ci-dessous :

- présence d'une notice en français
- scanning et mémorisation automatiques des fréquences et des chaînes

7

- deux prises PériTel
- organisation automatique des chaînes suivant la numérotation CSA (fonctionnalité « LCN »)
- sous-titrage sourds et malentendants
- verrouillage parental
- affichage des programmes en cours et suivant (fonctionnalité « present » et « following » du Guide de Programmes Electronique)
- compatibilité 4/3 et 16/9

Les Professionnels signataires s'engagent à proposer des solutions d'équipement adaptées à l'environnement télévisuel de chaque client. S'agissant de l'enregistrement des émissions de télévisions, les Professionnels signataires orienteront ainsi les clients vers des équipements simple tuner ou double tuner en fonction du besoin exprimé par le client.

- **une référence d'entrée de gamme d'au moins un décodeur SATELLITE TNT pour chacune des offres Fransat et TNTSat**

2. une aide au réglage à domicile sur installation conforme ou forfait <<sans soucis >>

Dans le cadre de sa politique commerciale, le Professionnel peut fournir une aide au réglage à domicile en complément d'une vente dans le cadre d'un forfait « sans soucis ». Dans ce cas il s'engage à respecter le formalisme prévu par l'article L.211-19 du code de la consommation¹.

Dans les cas où le professionnel ne serait pas en mesure de proposer un forfait « sans soucis » alors que le client en fait la demande, le Professionnel renverra le client vers un prestataire agréé et habilité pour ce type d'intervention. Le forfait << sans souci >> s'adresse aux personnes qui font l'acquisition d'un adaptateur TNT ou d'un téléviseur intégré et comprend les prestations suivantes :

- branchement de l'appareil (adaptateur ou TV) et raccordement des appareils périphériques (TV, magnétoscope)
- mise en service et réglages : recherche des chaînes, vérification du bon fonctionnement
- prise en main par le client : utilisation de la télécommande, principales fonctions (visionnage d'un programme, enregistrement d'un programme et « rescanning » ou recherches de canaux)

Lorsque le professionnel quitte le domicile, le client (dès lors qu'il dispose de l'installation nécessaire à la réception), est en mesure de faire fonctionner l'appareil de façon autonome. Le client sait ce qu'il doit faire lors de l'extinction de l'analogique et est notamment capable de rechercher seul les nouveaux canaux lors des changements de plans de fréquence.

Le coût du déplacement sera clairement indiqué au client.

Cette aide peut être aussi proposée indépendamment d'une vente à des clients déjà équipés.

3. Le « diagnostic sincère » pour les installations individuelles

Le but de cet engagement est d'apporter au client l'assurance qu'il recevra une information complète et transparente **sur ce qu'il doit faire a minima** pour assurer la continuité de service des chaînes reçues en analogique et ne pas perdre leur réception au moment de l'extinction. Cette information peut être apportée par exemple lors d'une installation réalisée au domicile.

Le Professionnel s'engage à respecter l'arrêté du 2 mars 1990 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparations et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison. Cet arrêté applicable notamment aux « opérations de raccordement, d'installation, d'entretien, de réparation

¹ Cet article prévoit que les prestations de services après-vente exécutées à titre onéreux par le vendeur et ne relevant pas de la garantie commerciale font l'objet d'un contrat dont un exemplaire est remis à l'acheteur.

ou de réglage des équipements (...) électroniques, (...) radio-électriques et électroménager quel que soit le lieu d'exécution est annexé à la présente Charte.

Le Professionnel signataire s'engage ainsi à recommander l'équipement télévisuel le mieux adapté à la situation personnelle du client. Il précisera au client en cas d'intervention à domicile, de façon exhaustive, transparente et de bonne foi compte tenu des informations en sa possession concernant les conditions de diffusion et de réception au jour de sa visite, si le reste de son installation est adapté, et en particulier si son antenne nécessite un remplacement ou un repointage. Il précisera également au client, dans la mesure où il en a connaissance, s'il se trouve dans une zone de couverture de la TNT, s'il se trouve dans une zone de mauvaise réception ou une zone d'ombre, quels équipements sont adaptés à ces situations et toutes autres précisions utiles à sa bonne information.

4. des prestations de services standard

Lorsque la politique commerciale du Professionnel inclut des prestations d'intervention sur l'antenne au domicile de particuliers, le professionnel signataire s'engage à pratiquer et à clairement afficher des prestations standard, dont le contenu sera clairement délimité.

Il est rappelé que dans tous les cas, un devis détaillé (pièces, main d'œuvre et déplacement) doit être fourni au client pour tout montant supérieur à 150 € TTC (hors terminal de réception).

Vérification et réorientation d'une antenne « râteau » existante ne nécessitant pas le démontage/remontage du mat d'antenne ni la réfection de l'étanchéité :

Le prix forfaitaire des Prestations inclut généralement : Réorientation d'une antenne existante, sans modification de l'emplacement, par 1 technicien, accès normal par le toit ou par échelle de moins de 7 mètres, vers un autre émetteur sans remplacement d'antenne mais avec le remplacement d'un coupleur existant par un coupleur large bande. Le forfait ne comprend pas les supports et fixations dans le cas où il se révélerait impossible de réutiliser les supports existants (mât, bras de déport, cerclage, fixations murales, ascenseurs et polyvalentes, haubanage, etc.), ni le câble de descente.

Remplacement d'une antenne « râteau » existante ne nécessitant pas le démontage/remontage du mat d'antenne ni la réfection de l'étanchéité :

Le prix forfaitaire des Prestations inclut généralement: Fourniture et pose d'une antenne de réception UHF, par 1 technicien, accès normal par le toit ou par échelle de moins de 7 mètres. Prestation comprenant

- le démontage de l'ancienne antenne
- son évacuation
- fourniture et pose d'une nouvelle antenne UHF de type Large Bande
- remplacement éventuel du coupleur existant
- Le forfait comprend le remplacement des câbles (25 m maxi) si nécessaire et les petites fournitures

Le forfait ne comprend pas les supports et fixations dans le cas où il se révélerait impossible de réutiliser les supports existants (mât, bras de déport, cerclage, fixations murales, ascenseurs et polyvalentes, haubanage, etc.).

Fourniture et pose d'une antenne parabolique simple tête en façade et raccordement à un terminal de réception satellite, terminal non compris :

Le prix forfaitaire des Prestations inclut généralement : Fourniture et pose d'une parabole simple (acier Ø 60 cm minimum) par 1 technicien, ou une équipe en façade. Les câbles (25 m maxi en apparent), les raccords, les fixations, les dérivations.

Remplacement d'une antenne « râteau » existante nécessitant le démontage/remontage du mat d'antenne, étanchéité et orientation :

Cette intervention est nécessaire lorsque le râteau à remplacer n'est pas accessible sans dépose totale du mat. Le prix forfaitaire des Prestations inclut généralement: Fourniture et pose d'une antenne de réception UHF, par 1 technicien ou une équipe, accès normal par le toit ou par échelle de moins de 7 mètres. Prestation comprenant :

- dépose provisoire du mat existant
- démontage de l'ancienne antenne et des antennes devenues inutiles
- leur évacuation

- fourniture et pose d'une nouvelle antenne UHF Large Bande i
- remplacement éventuel du coupleur existant
- repose du mat et ses antennes râteau et ses paraboles éventuelles
 - § azimutage de chaque antenne du mat remis en place
 - § fourniture des capuchons, bouchons d'étanchéité et étanchéité
 - § vérification de la bonne réception pour chacune des antennes impactées

Le forfait ne comprend pas les supports et fixations dans le cas où il se révélerait impossible de réutiliser les supports existants (mât, bras de déport, cerclage, fixations murales, ascenseurs et polyvalentes, haubanage, ...), ni le câble de descente.

5. l'aide à la « décision éclairée » pour les installations collectives

Lorsque la politique commerciale du Professionnel inclut des prestations d'intervention sur des installations collectives, préalablement à tous travaux d'adaptation des antennes collectives à la réception de la TNT, le Professionnel s'engage à fournir au gestionnaire de l'immeuble un devis indiquant, de façon claire et séparée :

- le coût de mise à niveau de la partie « réception » de l'installation : antenne(s), coupleur(s) si nécessaire, station de tête (filtres et amplificateurs) ;
- le cas échéant, le coût de la rénovation éventuelle du câblage en aval de la station de tête (distribution).

Ce devis sera accompagné d'une information claire et sincère sur l'état général de l'installation, permettant au gestionnaire de se former un avis éclairé sur l'opportunité d'engager les travaux de rénovation de la distribution, et dans quel calendrier.

Le Professionnel s'efforcera également, s'il en a connaissance, d'apporter au gestionnaire les éléments d'information et de coût concernant les opérations qui seraient à engager, simultanément ou ultérieurement, dans le cadre de l'évolution des réseaux de diffusion de la TNT.

Le Professionnel sensibilisera notamment le client sur la nécessité de privilégier les filtres agiles aux filtres passifs, ce afin de tenir compte des différents changements de plans de fréquence qui devront être mis en œuvre pour aboutir au plan cible.

Autres engagements sur la qualité du service rendu :

En cas de travaux, le Professionnel signataire veillera à vérifier si le client a bien pris connaissance de ses obligations en qualité de propriétaire ou de locataire. Le client devra vérifier s'il doit obtenir une autorisation du MAIRE ou de son gestionnaire d'immeuble eu égard au respect du Code de l'Urbanisme. S'il est propriétaire, le client devra se référer au règlement de sa copropriété ou au cahier des charges de son lotissement afin de vérifier s'il doit obtenir une quelconque autorisation.

Lorsque le client sollicite le Professionnel signataire, ce dernier s'engage à lui proposer un rendez-vous dans les plus brefs délais et si possible dans les 72 heures ouvrées suivant cette sollicitation, et à intervenir au domicile du client dans un délai maximum de 20 jours calendaires à partir de la demande formulée, sous quelque forme que ce soit, par le client. Le Professionnel signataire s'engage à respecter l'ensemble des lois et règles en vigueur, particulièrement celles relevant du code de la consommation et du code de commerce.

Avant chaque intervention, le Professionnel signataire s'engage à systématiquement remettre au client ou au gestionnaire un devis toutes taxes comprises dont l'acceptation constitue le préalable indispensable à la réalisation de l'intervention, à l'achat des matériels et au lancement des travaux. Dans l'éventualité où le devis serait payant, le Professionnel signataire s'engage à informer le client, préalablement à l'établissement du devis, sur le caractère payant du devis et, dans cette hypothèse, sur le tarif appliqué toutes taxes.

Le Professionnel signataire fera figurer sur son devis le fait que client doit avant entreprendre tous type de travaux, prendre connaissance de ses obligations en qualité de propriétaire ou de locataire. Le Professionnel signataire ne pourra pas être tenu responsable en cas de manquement de vérification du client.

Le Professionnel signataire s'engage à réaliser les prestations conformément aux règles de l'art, et en appliquant les précautions de sécurité nécessaires lors des travaux d'installation.

Engagements de professionnalisme :

Le Professionnel déclare se conformer au plus strict respect du droit du travail.

Le Professionnel devra pouvoir fournir à FTN une attestation de responsabilité civile.

Dans le cas où le Professionnel propose des prestations d'intervention sur le toit, le Professionnel devra pouvoir fournir sur demande :

- une copie de son taux d'accident du travail prouvant qu'il cotise bien auprès des organismes collecteurs
- la justification d'une formation au travail en hauteur
- la possession des équipements de protection individuels nécessaires.

Dans l'hypothèse où le Professionnel signataire aurait recours, temporairement ou non, à des sous-traitants, il se porte fort du respect par ces derniers des exigences formulées dans la présente Charte. Le Professionnel signataire sait qu'il est pleinement responsable des interventions effectuées par ses sous-traitants et en premier lieu à l'égard du client.

V. Engagements de France Télé Numérique

1. France Télé Numérique s'engage à diffuser les informations nécessaires à l'intervention des Professionnels signataires dès qu'elles sont disponibles :

- a. La date de passage à la télé tout numérique
- b. Les fréquences utilisées

France Télé Numérique fera ses meilleurs efforts pour fournir aux Professionnels :

- a. Les zones de couverture calculées
- b. Les zones d'ombres potentielles
- c. Les zones de brouillages potentielles

et plus généralement toutes informations dont il disposera relatives à l'état hertzien de la région d'intervention du Professionnel signataire et à l'évolution des réseaux.

2. France Télé Numérique s'engage à informer dans les meilleurs délais le Professionnel signataire de toute évolution ou nouveauté relative au passage à la télé tout numérique et qui impacterait le travail du Professionnel signataire.
3. France Télé Numérique référencera sur son site Internet la liste complète des Professionnels signataires dans le respect des règles en vigueur, notamment les règles de concurrence et du secret des affaires sous réserve que les Professionnels signataires aient complété les fiches de renseignements requises par France Télé Numérique.
4. Pour chaque zone d'extinction, France Télé Numérique diffusera auprès des téléspectateurs la liste complète des Professionnels signataires par tous les moyens et sur tout support qu'il estimera adaptés : Site Internet, centre d'appel, animations locales, dépliants
5. France Télé Numérique assurera la promotion de la Charte au travers de ses campagnes de communication nationale ou régionales, au travers de ses actions de marketing terrain ou au travers des documents de marketing direct tels guides, dépliants, affiches...
6. France Télé Numérique informera le plus en amont possible, les bailleurs et gestionnaires d'immeubles collectifs sur la nécessité de faire vérifier leur installation de réception de la télévision en vue du passage à la télévision tout numérique dans leur région. France Télé Numérique leur rappellera l'obligation de fournir le service universel de la télévision sans abonnement à tous les logements d'un immeuble et les sensibilisera sur la nécessité de privilégier les filtres agiles aux filtres passifs.
7. Dans le cadre de la campagne de communication, FTN informera les consommateurs sur les prix constatés sur le marché et spécifiera que les signataires de la Charte se sont engagés à pratiquer une politique tarifaire attractive favorable au pouvoir d'achat du consommateur.

VI. Constitution et diffusion des coordonnées des Professionnels signataires

En signant la présente Charte, le Professionnel signataire accepte de figurer sur les outils de communication de France Télé Numérique que ce dernier jugera nécessaire avec la mention précisant sa qualité de Signataire de la Charte «Professionnel Agréé Tous au Numérique».

Pour figurer sur les outils de communication proposés par France Télé Numérique, le Professionnel signataire remplira une fiche de renseignements. Ainsi figureront sur la fiche de renseignements les informations communiquées par le Professionnel signataire. Toutefois, si l'ensemble des informations

mentionnées dans la fiche de renseignements – à l'exception des informations expressément identifiées comme étant facultatives – ne sont pas renseignées, la Charte ne sera pas considérée comme valablement acceptée, le Professionnel ne figurera pas sur la liste.

Le Professionnel signataire garantit l'exactitude des informations communiquées et autorise France Télé Numérique à reproduire lesdites informations, à les diffuser à l'ensemble des téléspectateurs concernés par le passage à la télé tout numérique et plus généralement à toute personne qui en ferait la demande, et ce quels que soient les procédés retenus par France Télé Numérique pour assurer cette diffusion (voie postale, électronique, par téléphone ou via un site internet...). De même, le Professionnel signataire accorde cette autorisation et est pleinement informé que les informations, y compris dénomination sociale/nom commercial, coordonnées complètes figureront sur la liste, laquelle comprendra également celles de tous les autres Professionnels signataires.

Le Professionnel signataire s'engage à communiquer dans les plus brefs délais à France Télé Numérique toute modification dans les informations le concernant afin que la liste puisse être mise à jour.

VII. Affectio societatis

Par la présente Charte, il n'est formé aucune structure juridique particulière entre France Télé Numérique et les Professionnels signataires, lesquels ne sont nullement animés de l'affectio societatis.

De même, France Télé Numérique et le Professionnel signataire n'entendent pas mettre en oeuvre une coopération commerciale ou accord de cette nature. Tant France Télé Numérique que le Professionnel signataire conserve son entité autonome, ses responsabilités et ses intérêts stratégiques propres.

Le personnel de chacun d'entre eux demeure sous la responsabilité et l'autorité hiérarchique de celui qui en est l'employeur.

De même, le Professionnel est seul responsable vis-à-vis des clients des prestations qu'il aura effectuées et des ventes qu'il aura réalisées.

France Télé Numérique ne pourra en aucun cas être tenu responsable des conséquences dommageables issues de toute faute, négligence ou omission du Professionnel signataire dans l'exercice de sa profession et plus particulièrement dans l'installation de l'antenne, la vente de produits ou accessoires ou autres interventions pouvant avoir un impact sur la qualité de la réception numérique du client.

Réciproquement, le Professionnel ne pourra en aucun cas être tenu responsable des conséquences dommageables issues de toute faute, négligence ou omission de France Télé Numérique et plus particulièrement en ce qui concerne les informations diffusées par France Télé Numérique.

VIII. Contrôles

En cas de manquement caractérisé à la présente charte de la part d'un Professionnel, ayant donné lieu à une réclamation écrite d'un client portant sur les prestations fournies, France Télé Numérique adressera au Professionnel signataire une mise en demeure afin que celui-ci soit informé de cette réclamation et qu'il soit en mesure d'y remédier si la réclamation est justifiée.

Dans l'hypothèse de manquements répétés, avérés et caractérisés à la présente Charte, donnant également lieu à des réclamations écrites de clients portant sur le respect de la Charte et les prestations fournies, notamment d'un manquement à l'engagement du Professionnel de pratiquer une politique tarifaire attractive et concurrentielle axée sur l'intérêt du consommateur et favorable au pouvoir d'achat, France Télé Numérique se réserve la possibilité de procéder sans délai à la suppression de la mention de Professionnel signataire dans la liste après avoir recueilli ses explications et si celles-ci n'étaient pas satisfaisantes.

Dans les cas évoqués ci-avant, dès notification de la décision par France Télé Numérique au Professionnel, ce dernier cessera toute utilisation du logo, label et autres matériels qui auraient été mis à sa disposition par

France Télé Numérique. France Télé Numérique se réserve le droit de communiquer sur le retrait du signataire de la Charte. Toute communication fautive de la part de France Télé Numérique sur le retrait du signataire de la Charte engagera sa responsabilité tant pénale que civile.

France Télé Numérique se réserve le droit d'effectuer une ou plusieurs enquête(s) de satisfaction auprès des téléspectateurs, portant notamment sur la qualité des prestations réalisées et la relation client avec le Professionnel signataire. Les résultats des enquêtes le concernant pourront être communiqués au Professionnel signataire concerné.

IX. Dénonciation de la Charte

La présente Charte peut être dénoncée tant par le Professionnel signataire que par France Télé Numérique par lettre recommandée avec accusé de réception. La dénonciation peut intervenir à tout moment. Elle prend effet après achèvement des opérations en cours pour lesquelles le Professionnel signataire a accepté la sollicitation du client.

La dénonciation ne dégage pas les parties des conséquences directes liées à leur éventuelle responsabilité civile sanctionnant le non-respect de leurs obligations dans la mise en oeuvre de la présente Charte.

X. Informations et validité de la Charte

L'engagement du Professionnel signataire ne pourra être pris en compte qu'une fois la présente Charte, le Certificat et la fiche de renseignements dûment complétées, et le Certificat signés (la signature devant être précédée de la mention manuscrite « Bon pour accord ») et retournées par courrier à France Télé Numérique. L'original du Certificat sera retourné par France Télé Numérique à l'attention du Professionnel.

ANNEXE 1 : Arrêté du 2 mars 1990 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'électroménager.

ARRETE

Arrêté du 2 mars 1990 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison

NOR: ECOC9000034A

Version consolidée au 01 janvier 2002

Le ministre d'Etat, ministre de l'économie, des finances et du budget, et le secrétaire d'Etat auprès du ministre d'Etat, ministre de l'économie, des finances et du budget, chargé de la consommation, Vu l'ordonnance n° 86-1243 du 1er décembre 1986 relative à la liberté des prix et de la concurrence ;

Vu le décret n° 86-1309 du 29 décembre 1986 fixant les conditions d'application de l'ordonnance n° 86-1243 du 1er décembre 1986 relative à la liberté des prix et de la concurrence ;

Vu l'arrêté du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services ;

Vu l'arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information des consommateurs sur les prix ;

Le Conseil national de la consommation consulté,

Article 1

Modifié par Arrêté 1999-07-30 art. 1 et art. 2 JORF 4 août 1999

Le présent arrêté s'applique :

- aux prestations de dépannage, de réparation et d'entretien énumérées en annexe ;
- aux opérations de remplacement ou d'adjonction de pièces, d'éléments ou d'appareils consécutives aux prestations précitées ; - aux opérations de raccordement, d'installation, d'entretien, de réparation ou de réglage portant sur des équipements électriques, électroniques, informatiques, radio-électriques et électroménagers, quel que soit le lieu d'exécution.

Lorsque les entreprises interviennent dans le cadre de contrats d'entretien ou de garantie, elles ne sont pas soumises aux dispositions du présent arrêté pour les prestations couvertes par des paiements forfaitaires effectués lors de la signature du contrat ou de son renouvellement.

Les travaux de raccordement à un réseau public effectués par un concessionnaire de service public ou sous sa responsabilité et qui font l'objet d'une tarification publique ne sont pas soumis aux dispositions du présent arrêté.

NOTA: L'article 1 de l'arrêté du 30 juillet 1999 remplace le mot " électroménager " par les mots " équipement de la maison " dans le titre du présent texte. *]

Article 2

Modifié par Arrêté 1999-07-30 art. 1 JORF 4 août 1999

Les entreprises sont tenues de faire connaître au consommateur, préalablement à tous travaux, les indications suivantes :

- les taux horaires de main-d'oeuvre T.T.C. ;

- les modalités de décompte du temps passé ;
- les prix T.T.C. des différentes prestations forfaitaires proposées ;
- les frais de déplacement, le cas échéant ;
- le caractère payant ou gratuit du devis et, le cas échéant, le coût d'établissement du devis ;
- le cas échéant, toute autre condition de rémunération.

Lorsque l'entreprise reçoit la clientèle dans ses locaux, ces informations font l'objet d'un affichage visible et lisible à l'intérieur de ces locaux de l'endroit où se tient la clientèle.

Lorsque la prestation est offerte sur le lieu de l'intervention, les entreprises présentent préalablement à tout travail un document écrit contenant les informations énumérées ci-dessus.

Article 3

Modifié par Arrêté 2001-09-03 art. 3 XV JORF 11 septembre 2001 en vigueur le 1er janvier 2002

Lorsque le montant estimé de l'intervention, toutes prestations et toutes taxes comprises, est supérieur à 150 euros, le professionnel établit un ordre de réparation constatant l'état initial des lieux ou de l'appareil et indiquant la motivation de l'appel et les réparations à effectuer en présence du consommateur ou de toute personne habilitée à le représenter.

Le professionnel remet un devis détaillé, préalablement à l'exécution des travaux, à la demande du consommateur ou dès lors que leur montant estimé (devis compris) est supérieur à 1 000 F T.T.C.. Tout devis doit comporter les mentions suivantes :

- la date de rédaction ;
- le nom et l'adresse de l'entreprise ;
- le nom du client et le lieu d'exécution de l'opération ;
- le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération prévue : dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique (notamment le taux horaire de main-d'oeuvre, le mètre linéaire ou le mètre carré) et la quantité prévue ;
- les frais de déplacement, le cas échéant ;
- la somme globale à payer hors taxes et toutes taxes comprises, en précisant le taux de T.V.A.;
- la durée de validité de l'offre ;
- l'indication du caractère payant ou gratuit du devis.

Dans tous les cas, le devis établi en double exemplaire doit également comporter l'indication manuscrite, datée et signée du consommateur : "Devis reçu avant l'exécution des travaux". Le prestataire conserve le double du devis dans les mêmes conditions que celles prévues par l'arrêté du 3 octobre 1983.

Ces dispositions ne s'appliquent pas aux interventions effectuées en situation d'urgence absolue, en tant qu'elles se limitent à faire cesser un danger manifeste pour la sécurité des personnes ou l'intégrité des locaux. Cependant, même dans ce cas, un ordre de réparation constatant l'état des lieux est établi et remis

au consommateur avant l'intervention.

Article 4

Modifié par Arrêté 1999-07-30 art. 1 JORF 4 août 1999

Toute publicité écrite, permettant une commande à distance au sens de l'article 14 de l'arrêté du 3 décembre 1987 susvisé, à l'exception des annuaires, doit comporter les mentions suivantes:

- le nom, la raison sociale et l'adresse de l'entreprise ;
- son numéro d'inscription au registre du commerce ou au répertoire des métiers ;
- les taux horaires de main-d'oeuvre toutes taxes comprises pratiqués pour chaque catégorie de prestation concernée ou les prix unitaires, quelles que soient les unités ;
- les frais de déplacement, lorsque les entreprises se rendent au domicile du consommateur ;
- le caractère payant ou non du devis ;
- le cas échéant, toute autre condition de rémunération.

Article 5

Modifié par Arrêté 1999-07-30 art. 1 JORF 4 août 1999

Toute prestation visée au présent arrêté doit faire l'objet dès qu'elle est exécutée et, en tout état de cause avant le paiement du prix, de la délivrance d'une note dans les conditions prévues par l'arrêté du 3 octobre 1983.

Le prestataire fait signer au consommateur une décharge pour les pièces, éléments ou appareils remplacés dont ce dernier a refusé la conservation.

Article 6

Modifié par Arrêté 1999-07-30 art. 1 JORF 4 août 1999

Les dispositions du présent arrêté s'appliquent sans préjudice des articles 4 et 7 de la loi n° 72-1137 du 22 décembre 1972 sur le démarchage à domicile, modifiée par la loi n° 89-421 du 23 juin 1989.

Article 7

Modifié par Arrêté 1999-07-30 art. 1 JORF 4 août 1999

L'arrêté du 29 mars 1985 relatif à la publicité des prix de certains services est abrogé.

Article 8
Modifié par Arrêté 1999-07-30 art. 1 JORF 4 août 1999

Le présent arrêté entrera en vigueur trois mois après sa publication au Journal officiel de la République française.

NOTA: L'article 1 de l'arrêté du 30 juillet 1999 a remplacé le mot " électroménager " par les mots " équipement de la maison " *]

- Annexes

Article Annexe
Modifié par Arrêté 1999-07-30 art. 1 JORF 4 août 1999

Prestations d'entretien, dépannage, réparations effectuées pour les travaux suivants :

Maçonnerie ;
Fumisterie et génie climatiques à l'exception des opérations exécutées dans le cadre de contrats relatifs à l'exploitation de chauffage-climatisation ;
Ramonage ;
Isolation ;
Menuiserie ;
Serrurerie ;
Couverture ;
Plomberie ;
Installation sanitaire ;
Étanchéité ;
Plâtrerie ;
Peinture ;
Vitrerie, miroiterie ;
Revêtement de murs et de sols en tous matériaux ;
Installation électrique.

Le ministre d'Etat, ministre de l'économie, des finances et du budget,

PIERRE BÉRÉGOVOY.

Le secrétaire d'Etat auprès du ministre d'Etat, ministre de l'économie, des finances et du budget, chargé de la consommation,

VÉRONIQUE NEIERTZ.

"

CERTIFICAT France Télé Numérique

document à remplir, signer et renvoyer par courrier à
France Télé Numérique - 98-102 rue de Paris - 92100 BOULOGNE
FTN validera et signera ce document qui vous sera renvoyé à l'adresse figurant sur cette fiche

Je soussigné,.....,

représentant l'entreprise en qualité de

RAISON SOCIALE / ENSEIGNE SIRET.....

ADRESSE

certifie avoir pris bonne connaissance des engagements mentionnés dans la Charte « Professionnel Agréé Tous au Numérique » et m'engage à les respecter dans toutes leurs dispositions.

Fait à..... le

Signature précédée de la mention
manuscrite « Charte lue et approuvée »

Cachet commercial

Je soussigné, Louis de Broissia, représentant France Télé Numérique en qualité de
Président certifie que l'entreprise

RAISON SOCIALE / ENSEIGNE SIRET.....

ADRESSE

bénéficie de la classification « **Professionnel Agréé Tous au Numérique** » accordée par
France Télé Numérique.

Fait à PARIS, le

Signature

Cachet

FICHE DE RENSEIGNEMENTS
Informations sur le signataire de la charte
« professionnel agréé FTN »

document à renvoyer par courrier à
France Télé Numérique - 98-102 rue de Paris - 92100 BOULOGNE

Raison sociale de la société :

Nom commercial (si différent de la raison sociale) ou enseigne de la société (***) :
.....

Enseigne ou Groupement d'appartenance

Qualité (***) : Revendeur - Revendeur/Installateur / Magasin (**)

Adresse complète (***) :
.....

N° de téléphone contact client (***) :

Nom de l'interlocuteur commercial :

N° de mobile intervention :

N° fax (*) :

N° Vert service clients (*) :

N° de téléphone service commercial (*) :

Adresse e-mail* : Site internet* : <http://www>.

Jours et heures de contact téléphonique (sauf exception) (***) :
.....

Jours et heures d'intervention habituels (sauf exception jours fériés, congés, etc.) (***) :
.....

Codes postaux des zones d'intervention :

Type d'installations effectuées : individuelles (**) - collectives (**)

Autres informations nécessaires à la bonne exécution des prestations :
.....

() Informations facultatives.*

*(**) Rayer la ou les mention(s) inutile(s).*

*(***) Informations publiables par France Télé Numérique conformément au §VI de la présente charte.*

France Télé Numérique
Bureaux et adresse postale : 98-102 rue de Paris - 92100 Boulogne - Tél : 01 76 64 71 00 - Fax : 01 46 04 77 62 -
www.francetelenumerique.fr

Groupement d'Intérêt Public créé par l'article 100 de la loi n°86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la
liberté de communication approuvé par arrêté interministériel publié au Journal Officiel du 27 avril 2007.
SIREN : 130 003 833 - code APE : 751

Siège social : Hôtel de Clermont - 69, rue de Varenne - 75007 PARIS