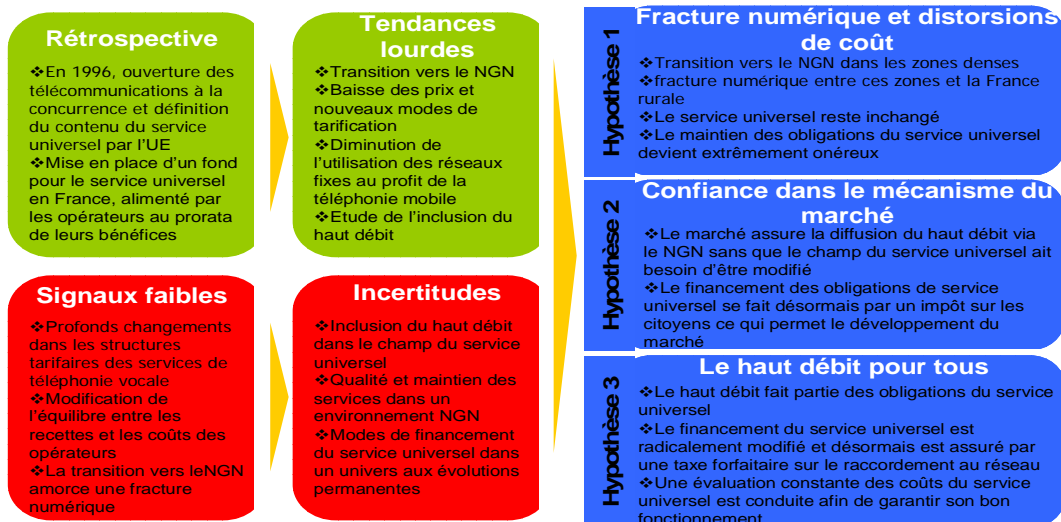


## 1.4.1 – Variable Périmètre du service universel

*Membres référents pour la Commission à l'Economie numérique : I. Falque-Pierrotin*



### 1 – Définition de la variable

#### Définition et contexte

Le service universel est une notion à l'origine anglo-saxonne, puis reprise par la Commission européenne, qui se définit comme un service minimum donné, dont la qualité est spécifiée, accessible à tout utilisateur et à un prix acceptable. Le service universel peut être considéré comme un service de base dans un environnement concurrentiel.

Les objectifs du service universel relèvent ainsi de :

- **La disponibilité :** Le niveau, le prix et la qualité du service sont identiques quel que soit le lieu où vit et travaille la personne, de sorte que le fait d'habiter une zone rurale ou isolée à coût élevé n'influe pas sur la capacité de la personne à accéder à des services de communication.
- **L'accessibilité financière :** Le fait de disposer du service et de l'utiliser reste abordable pour les consommateurs, notamment les consommateurs désavantagés et vulnérables et ne constitue pas une charge excessive pour les opérateurs.
- **L'accessibilité physique :** Les personnes souffrant d'un handicap peuvent utiliser le service, de telle sorte que le niveau de handicap physique ou mental d'une personne ne lui interdise pas l'accès aux services de communication.

Il n'existe pas de définition standard du service universel : Les obligations de service universel ne forment pas un concept rigide et il n'existe pas de définition type de ce qu'il conviendrait d'inclure dans ces obligations. Ainsi, la notion de service universel varie sensiblement d'un pays à l'autre.

Dans le domaine des télécommunications, l'Union européenne inclut dans le service universel le transport de voix ainsi que les services d'urgence, de renseignement et de cabines téléphoniques. En outre, la Commission inclut des éléments sur le droit à l'information des usagers et le financement des obligations additionnelles. La notion de service universel définie par la Commission constitue un minimum d'obligations devant être respecté par les pays membres.

Il est donc du ressort de chaque pays membre de définir, à l'intérieur de ce cadre, ce qui relève du service universel.

En France, les prestations de service universel regroupent trois composantes :

- Le service téléphonique qui couvre l'installation et l'opération, pour toute personne le demandant, d'un raccordement fixe au réseau ouvert au public, et la fourniture, sur ce raccordement, d'un service téléphonique de qualité, à un tarif abordable ; il inclut également la fourniture d'une offre de réduction de la facture téléphonique à destination de certaines catégories d'abonnés.
- L'annuaire universel et le service universel de renseignements qui couvrent la fourniture d'un service de renseignements (le « 118 711 ») et d'un service d'annuaire électronique à un tarif abordable ([www.118711.fr](http://www.118711.fr)), ainsi que la distribution gratuite d'un annuaire imprimé à tout abonné au service de téléphonie public.
- La publiphonie qui couvre l'installation et l'entretien de cabines téléphoniques sur le domaine public, ainsi que la fourniture, dans ces cabines, d'un service téléphonique de qualité à un tarif abordable.

Le service universel est à distinguer du Service public qui est une activité d'intérêt général prise en charge par une personne publique ou par une personne privée mais sous le contrôle d'une personne publique.

## 2 – Indicateurs pertinents

Le financement du service universel dans les télécommunications :

**Encadré 2. Quelques exemples de Fonds pour le service universel**

Pays	Source de financement	Gestionnaire	Méthode d'allocation des fonds
Argentine	1 % de l'ensemble des recettes brutes des opérateurs	Opérateurs (fonds virtuel)	A l'appréciation des pouvoirs publics sur la base de leurs objectifs d'accroissement de la télédensité en lignes fixes et en connexions mobiles.
Australie	Prélèvement auprès des opérateurs titulaires d'une licence, en fonction de la part de marché du chiffre d'affaires soumis à prélèvement	Australian Communications and Media Authority (ACMA)	Le gouvernement fixe le niveau de l'aide versée au prestataire du service universel. Autrefois, c'était un modèle d'OSU qui était utilisé, mais les aides sont désormais calculées selon une procédure administrative, au prorata approximativement des montants précédemment modélisés.
Brésil	1 % du chiffre d'affaires opérationnel brut des prestataires de services réalisés sur la prestation de services de télécommunications	Anatel, Organisme de régulation	Le Fonds pour le service universel (FUST) financera les projets dans le domaine des TIC contribuant aux objectifs de développement du gouvernement.
Canada	Tous les participants sur le marché, qu'il s'agisse de réseaux fixes ou mobiles, versent une part fixe de leurs recettes sur les télécommunications soumises à prélèvement (1.1 % en 2003 et 2004)	CRTC, Organisme de régulation	Le Fonds pour le service universel est destiné à couvrir les coûts estimés sur la base des coûts marginaux à long terme, majorés de 15 % pour prendre en compte les coûts joints et coûts communs.
Chili	Budget public	Subtel, Organisme de régulation	Les aides sont distribuées dans le cadre d'un appel d'offres (attribuées à l'offre la plus faible)
Colombie	5 % des recettes des services nationaux et longue distance des opérateurs, plus prélèvement sur les droits de licence	Ministère des Communications	Les aides sont distribuées dans le cadre d'un appel d'offres (allouées à l'offre la plus faible)
France	Les opérateurs versent un pourcentage de leur chiffre d'affaires	Caisse des dépôts et consignations	Indemnisation des coûts encourus par le prestataire de service universel (France Telecom)

Pays	Source de financement	Gestionnaire	Méthode d'allocation des fonds
Italie	Contribution de 1 % du chiffre d'affaires des quatre principaux opérateurs	Ministère des Communications	Le prestataire de service universel (Telecom Italia) formule une offre pour la prestation de services à un coût spécifié, et l'autorité de régulation décide des éléments de l'offre qu'elle accepte
Japon	Les opérateurs contribuent au Fonds pour le service universel	Ministère	Le fonds sert à indemniser le prestataire de service universel
Malaisie	Les opérateurs de réseaux fixes ou mobiles versent une contribution de 6 % de leurs recettes pondérées sur les services assujettis à contribution au Fonds	Malaysian Communication and Multimedia Commission (CMC), Organisme de régulation	Pendant une période intérimaire (1999 à 2002), Telekom Malaysia était le seul opérateur ayant accès aux aides. A partir de 2002, les autres opérateurs ont été invités à soumettre via un processus d'appel d'offre des propositions pour assurer le service universel et bénéficier d'une indemnisation par le Fonds.
Népal	Prélèvement de 2 % sur le chiffre d'affaire de l'opérateur historique, des FAI et des opérateurs mobiles	NTA (Népal Telecom Authority)	Les aides sont distribuées via un appel d'offres
Inde	Prélèvement de 5 % sur le chiffre d'affaires des opérateurs de télécommunications	TRAI (autorité de régulation des télécommunications)	Les aides sont distribuées via un appel d'offres (attribuées à l'offre la plus faible)
Pérou	1 % de l'ensemble du chiffre d'affaires des opérateurs et réseaux de télévision par câble	OSIPTEL, Organisme de régulation	Les aides vont à celui qui fait l'offre la plus basse
Afrique du sud	0.16 % de l'ensemble du chiffre d'affaires des opérateurs	Universal Service Agency, unité spécialement créée pour gérer le fonds	Les aides vont prioritairement aux projets de télécentres et aux régions les plus déshéritées
Suisse			La licence de prestataire de service universel est attribuée par adjudication à l'offre la plus basse. C'est Swisscom AG qui a remporté l'appel d'offre (n'a pas demandé d'aide)
Ouganda	Prélèvement de 1 % sur tous les participants au secteur, notamment, opérateurs de télécoms, service postal, messageries, FAI	Uganda Communication Commission, Organisme de régulation	Les aides sont distribuées par appel d'offre (attribuées à l'offre la plus basse)
États-Unis	Prélèvement de 10.2 % au quatrième trimestre de 2005 sur le chiffre d'affaires des opérateurs de communications inter-États (qui peut être répercuté sur les consommateurs sous la forme d'une contribution au Fonds pour le service universel prélevée sur la facture mensuelle de téléphone)	Universal Service Administrative Company (société privée sans but lucratif)	Un certain nombre de programmes, notamment mécanisme de soutien en cas de coûts élevés ; mécanisme de soutien pour faibles revenus ; mécanisme de soutien des soins de santé en zone rurale ; mécanisme de soutien pour les écoles et bibliothèques (E-rate)

Source : OCDE

Figure 1. Pénétration des lignes fixes et des abonnements de téléphonie mobile dans les pays de l'OCDE

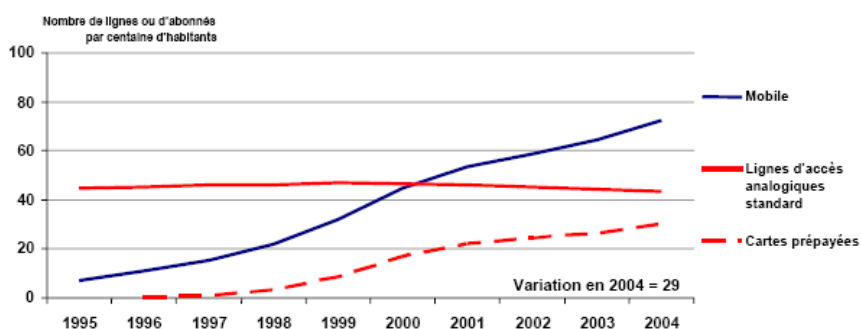


Figure 2.

Gain / perte d'abonnés de la téléphonie fixe et de la téléphonie mobile pendant la période 2002-2004

(% de variation depuis 2002)

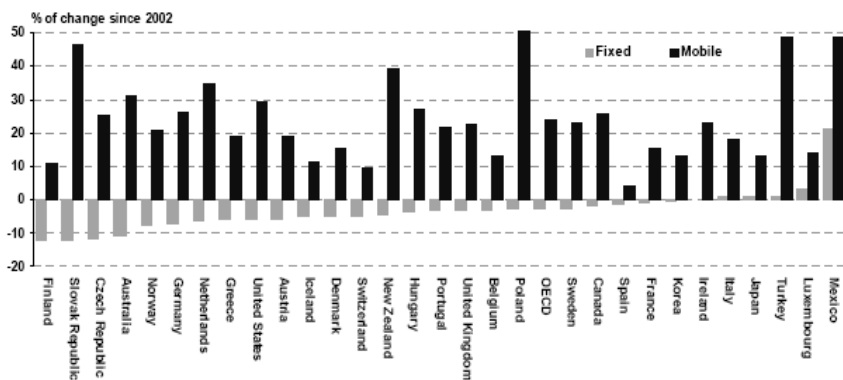
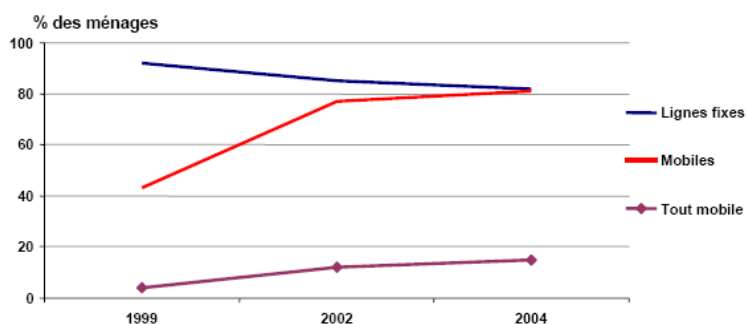
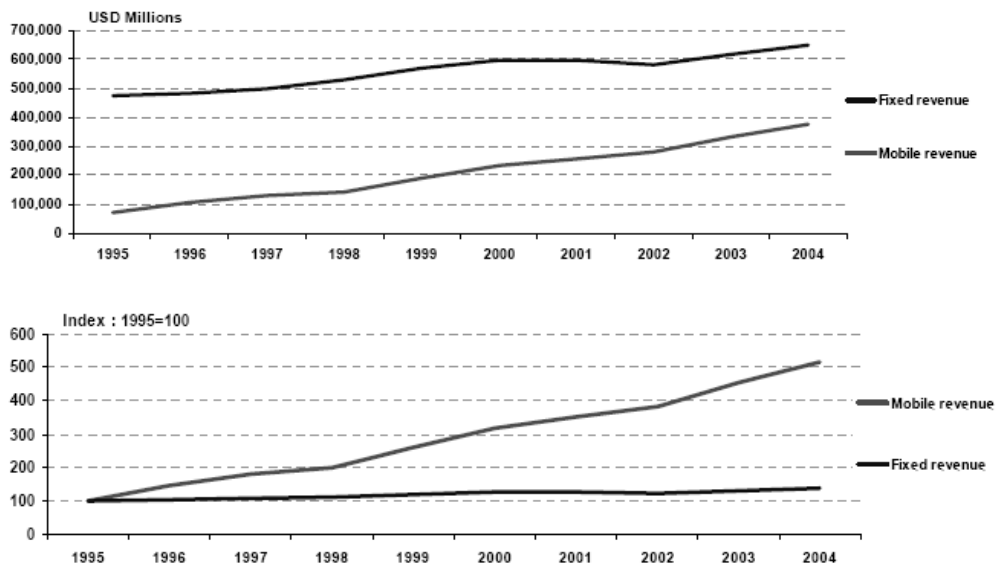


Figure 3. Une étude de l'UE montre un nombre croissant de ménages « tout mobile » dans l'Europe des 15



Source : Commission Européenne, DG Société de l'information

Figure 4. Évolution des chiffres d'affaires des lignes fixes et des services mobiles



Note : Pour 2004, données provisoires.

Tableau 2. Adoption de la téléphonie IP par les utilisateurs du haut débit (en % des sites équipés en haut débit)

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Diffusion parmi les abonnés résidentiels</b>							
Accès et appels	0.7%	1.3%	1.9%	2.6%	3.2%	3.9%	4.5%
Appels seulement	0.5%	2.5%	4.5%	5.4%	5.6%	5.1%	4.1%
Installation par l'utilisateur (ou P2P)	1.0%	1.1%	1.3%	1.5%	2.0%	2.7%	3.9%
<b>Total</b>	<b>2.2%</b>	<b>4.9%</b>	<b>7.6%</b>	<b>9.5%</b>	<b>10.8%</b>	<b>11.7%</b>	<b>12.5%</b>
<b>Diffusion parmi les PME</b>							
Accès et appels	0.5%	2.0%	4.9%	9.5%	14.1%	18.3%	22.0%
Appels seulement	0.3%	2.1%	4.2%	5.5%	6.1%	6.4%	6.6%
Installation par l'utilisateur (ou P2P)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>Total</b>	<b>0.8%</b>	<b>4.1%</b>	<b>9.1%</b>	<b>15.0%</b>	<b>20.2%</b>	<b>24.7%</b>	<b>28.6%</b>

Note : P2P = appel de PC à PC qui n'offre aux utilisateurs qu'un accès plus limité.

Source : Analysys, "The Impact of Voice over Broadband", juin 2004.

### 3 - Rétrospective

#### La réglementation européenne sur le service universel

En 1996, la Commission européenne a proposé l'ouverture totale des services et des infrastructures du secteur des télécommunications à l'échelle de l'Union européenne. Une réglementation des télécommunications a ouvert le secteur à la concurrence en définissant les missions de service public ainsi que le contenu du service universel.

La Commission européenne reconnaît en outre la légitimité des services publics, des insuffisances du marché et de la liberté des États membres pour définir les missions d'intérêt général.

En 2002, une Directive du parlement européen relative aux obligations de service public a été promulguée : Les missions de service universel doivent désormais être attribuées à l'issue d'un appel à candidatures.

### La déclinaison française du service universelle dans le domaine des télécommunications :

A la suite des Directives issues de la Commission européenne, la France a dû clarifier ses missions de service public, délimiter ce qui relevait du service universel et ouvrir la concurrence un certain nombre d'activités. Elle a ainsi, à l'instar de nombreux autres pays, créé des instances de régulation chargées de contrôler et d'édicter des règles s'imposant aux différents acteurs du domaine considéré. (L'ARCEP détermine en France les montants des contributions au financement des obligations de service universel et assure la surveillance des mécanismes de ce financement).

Il s'est agi de concilier, dans des secteurs aux caractéristiques très particulières et appelés à connaître de profondes évolutions, les exigences d'une concurrence effective et transparente au sein d'un espace européen de plus en plus intégré et la bonne exécution de missions de service public.

Historiquement, France Télécom avait la gestion du service universel en France. En 1996, France Télécom est devenue une société anonyme et son capital s'est ouvert à 49 %. Conformément à la directive européenne de 2003, le gouvernement français a lancé un appel d'offre en 2004 pour trouver un successeur à l'opérateur. Les candidats devaient être en mesure de couvrir l'ensemble du territoire pour chaque prestation (annuaires, renseignements, cabines téléphoniques...).

France Télécom étant le seul opérateur à avoir répondu à l'appel à candidatures, a été désigné en mars 2005 « opérateur du service universel des télécommunications » pour 4 années supplémentaires.

### L'impact de la libéralisation du marché des télécommunications :

#### *La question du financement :*

La libéralisation du marché des télécommunications a compliqué la question du financement des obligations de service universel :

- les marchés les plus recherchés par les nouveaux concurrents étaient les plus profitables or l'opérateur historique finançait ces services grâce à ces secteurs ;
- les tarifs de l'opérateur historique favorisaient les appels locaux au détriment des appels longue distance, de nombreux concurrents ont pu ainsi dégager un bénéfice substantiel sur ces appels longue distance.

Des mécanismes alternatifs ont donc souvent été introduits dans les pays de l'OCDE pour financer et garantir le service universel. L'Union européenne stipule qu'un mécanisme pourrait être mis en place soit pour indemniser les prestataires de service universel au moyen de fonds publics, soit pour répartir les coûts nets des obligations de service entre les prestataires de services de communication.

En théorie, un fond pour le service universel pourrait être financé de différentes façons, notamment :

- par un prélèvement direct sur tous les consommateurs de service de communications ;
- par un prélèvement direct ou indirect sur les consommateurs ;
- par un financement sur les recettes de privatisation et les droits d'exploitation du spectre ;
- par un financement public sur le produit général de l'impôt.

La méthode la plus fréquemment utilisée est celle des contributions versées par les opérateurs. En France, un fond distinct pour le service universel a été mis en place. Les opérateurs dont le chiffre d'affaires atteint 5 millions d'euros contribuent au fond pour le service universel au prorata de leurs recettes de télécommunications.

*Les bénéfiques de l'ouverture à la concurrence pour les consommateurs :*

L'arrivée sur le marché d'opérateurs de télécommunications privés a contribué à accroître la télédensité (proportion combinée de lignes fixes et d'abonnements mobiles), à faire baisser les prix, à relever la qualité du service et à améliorer la rentabilité des opérateurs de télécommunications en procurant des incitations à une gestion plus efficace, à davantage d'investissements et à l'extension du réseau.

#### **4 – La situation actuelle** (dynamique en cours et signaux faibles)

Le marché

L'on assiste à un bouleversement dans le domaine des télécommunications :

- les services vocaux ne constituent plus qu'une des nombreuses applications fournies par les réseaux et vont être offertes conjointement à une variété de nouveaux services ;
- des téléphonies fixes et mobiles intégrés commencent à émerger ;
- l'émergence de nouveaux services délivrés par les réseaux câblés de télévision, les réseaux de fibre optique, les satellites, tend à diminuer l'usage des réseaux de communication filaires classiques, bien que les nouvelles technologies DSL aient fortement élargi le champ des applications qu'elles peuvent offrir ;
- la concurrence de la téléphonie Internet sur les opérateurs de réseau fixe augmente drastiquement, tant sur le marché de la téléphonie vocale internationale que sur les marchés intérieurs, longues distances et locaux ;
- une transition vers le réseau de nouvelle génération s'amorce et modifiera significativement la manière dont les services vocaux sont fournis ainsi que les caractéristiques de ces services.

Le financement du service universel :

- pour compenser la baisse de recettes provenant des appels longue distance (baisse entraînée par la nouvelle concurrence), les opérateurs historiques ont relevé leurs tarifs de location de ligne et les prix des appels locaux ;
- certains pays ont mis en œuvre des réglementations de plafonnement des prix sur les lignes fixes pour des considérations d'équité (Australie, GB). Mais le fait de restreindre la flexibilité des prix semble constituer un mécanisme inefficace ;
- les nouvelles technologies semblent mener à une baisse importante des prix. On anticipe de profonds changements dans les structures tarifaires des services de téléphonie vocale, du fait du développement de la téléphonie IP et des réseaux de nouvelle génération (NGN) : La téléphonie vocale pourrait être offerte gratuitement, groupée avec un accès haut débit à Internet et d'autres services. Il pourrait devenir aussi de plus en plus fréquent d'imposer une somme forfaitaire contre un nombre d'appels illimités ;
- la transformation du réseau risque de modifier l'équilibre entre les recettes et les coûts des opérateurs ;
- à mesure que le trafic évoluera vers les réseaux IP, de moins en moins d'abonnés généreront des recettes sur les RTPC via le service téléphonique. L'entretien du RTPC deviendra non rentable. Seuls les abonnés situés dans les localités les moins denses resteront sur l'ancien réseau. Il pourrait donc y avoir une fracture numérique entre ceux ayant accès au NGN et ceux utilisant toujours le RTPC.

La réglementation :

- **le champ du service universel** : Les évolutions actuelles impactent la nature long terme et le champ du service universel. La définition du service universel est désormais à revoir, de nouvelles formes de financement doivent être trouvées ;
- **la transition vers le NGN** : La transition du réseau historique vers les réseaux de nouvelles générations soulève un certain nombre de questions. Cette transition interviendra certainement dans les zones les moins rentables très tardivement. De plus, elle pourrait augmenter le coût des services et en détériorer la qualité. Cela soulève de nouveaux enjeux

pour le service universel. Le réseau traditionnel sera-t-il totalement remplacé par le réseau de nouvelle génération ? Certaines fonctions seront-elles préservées et resteront-elles sous le contrôle des autorités de régulation ?

- **inclure le haut débit dans le service universel** : La question d'inclure le haut débit dans le champ du service universel est à l'étude : L'Union européenne a déjà inclus l'accès des données (bas-débit) dans le champ du service universel et étudie à l'heure actuelle la question du haut débit. La question est de savoir si l'accès fonctionnel à Internet dans un environnement NGN nécessite de passer à l'accès au haut débit.

## 5 – Prospective (les 20 prochaines années)

### Tendances lourdes :

- évolution technologique : Transition vers le NGN ;
- évolution de l'offre : Émergence de nouveaux services livrés par les réseaux câblés de télévision, les réseaux de fibre optique, les satellites ; Grande variété de nouveaux services; baisse importante des prix et nouveaux modes de tarifications ; la disponibilité des services de télécommunications dans les zones rurales et isolées sera pour l'essentiel assurée d'ici les 5 à 10 prochaines années, avec l'évolution vers les NGN ;
- évolution de la demande : Développement de la téléphonie Internet, la confiance dans les réseaux fixes tend par ailleurs à diminuer au profit de la téléphonie mobile ;
- évolution de la réglementation : Redéfinition du champ du service universel, étude de l'implication du haut débit ;
- évolution du financement : Baisse des recettes des opérateurs et modification de la nature des flux financiers des opérateurs.

### Incertitudes majeures :

#### **Le champ du service universel :**

*Quels services seront inclus dans les obligations du service universel dans un environnement NGN ?*

*Les services relevant de l'obligation de service universel seront-ils viables dans un environnement NGN ?*

Certains services seront coûteux et difficiles à produire dans un environnement NGN utilisant le protocole IP : La téléphonie IP pose des problèmes de fiabilité de l'accès aux services d'urgence et de dépendance à l'égard de l'alimentation électrique pour le maintien du service. En ce qui concerne les services d'urgence, les fonctionnalités de certains services VoIP n'offrent pas la fiabilité et les fonctions d'identification de l'appelant qu'offre la téléphonie classique.

*Le haut débit fera-t-il faire partie des obligations de service universel ?*

Si la question est actuellement étudiée au sein de nombreux pays et de la communauté européenne, un certain nombre d'éléments remettent en question la nécessité d'inclure le haut débit dans le champ du service universel : Il n'a tout d'abord pas été démontré que les avantages apportés par le haut débit l'emportent véritablement sur les coûts. Le taux de pénétration du haut débit est encore relativement faible pour que l'on puisse considérer l'incapacité pour un ménage d'accéder à ce type de services comme une forme d'exclusion sociale. En réalité, la Commission européenne commence à s'interroger sur le caractère d'exclusion sociale d'un service lorsque le taux de pénétration de ce dernier atteint les 50 %. Enfin, les programmes de subventions pourraient avoir pour effet de fausser la concurrence.

Le recours à une obligation de service universel pour assurer l'accès au NGN suppose un ensemble commun de besoins et méconnaît la capacité et les incitations d'un marché concurrentiel à adapter les tarifs et les capacités des services aux besoins spécifiques et aux contraintes socioéconomiques des utilisateurs. Ainsi, le haut débit pourrait être rendu accessible

aux consommateurs par diverses technologies, chacune étant mieux adaptée à certains groupes d'utilisateurs et applications.

Il peut donc être envisageable d'abandonner la notion de prestation uniforme via les obligations de service universel au profit d'une approche de solutions personnalisées.

L'inclusion du haut débit dans le service universel implique la question de l'accessibilité aux services : Si le haut débit fait partie du service universel, les consommateurs doivent-ils avoir accès à l'ensemble des fournisseurs d'Internet et à l'ensemble des services proposés par Internet?

En outre, la définition du haut débit peut varier considérablement d'un pays à un autre (facteur de 1 à 10) ; l'inclusion du haut débit implique donc de définir la notion de haut débit.

*Les obligations de service universel porteront-elles sur l'accès à l'infrastructure de télécommunications, plutôt qu'aux services ?*

L'essor des services IP pourrait remettre en question le modèle verticalement intégré (le prestataire de service est également le prestataire de réseau) dans la mesure où les personnes qui disposent d'un accès à haut débit pourraient avoir accès à tout un éventail de prestataires de services (téléphonie vocale IP, emails, vidéo en ligne, etc.) concurrents. En ce cas, le service universel pourrait devenir la fourniture d'une liaison d'accès à haut débit abordable.

#### **Le financement du service universel**

- Quel financement et autres arrangements pour le service universel peuvent être nécessaires dans ce qui sera probablement une industrie très différente ?

La baisse des contributions des opérateurs des fonds amène à s'interroger dès aujourd'hui sur le financement du service universel. Une solution serait de :

- limiter la portée des obligations du service universel ;
  - élargir la base des recettes en appliquant un prélèvement à l'ensemble des services de télécommunications, y compris les appels locaux et longue distance et l'accès à Internet ;
  - tous les fournisseurs de service de communication contribuent au service universel en fonction de leurs bénéfices (cas français actuel) ;
  - détermination du niveau de subvention versé aux fournisseurs de service universel (cas australien actuel) ;
  - perception d'une taxe fixe sur chaque numéro de téléphone attribué dans le pays. Ce dispositif pose des problèmes de contournement (ex skype) ;
  - taxation de tout raccordement à un réseau ;
  - prélèvement sur chaque numéro et redevance à la consommation ;
  - financement par le produit général de l'impôt (cas actuel aux États-Unis où une taxe d'accise sur les communications est imposée sur les services de télécommunications au taux de 3 % et reversée au budget général).
- Comment assure-t-on les obligations de service universel à une époque de changement technologique perpétuel et de changements potentiels dans les flux de revenus des opérateurs ?

#### **La couverture du service universel :**

Dans un environnement de réseaux de nouvelles générations, dans quelle mesure les objectifs du service universel seront-ils atteints par le marché ?

### **Hypothèse 1 : Fracture numérique et distorsions de coût**

- ⇒ La transition vers le NGN est effective pour les zones les plus denses. Il existe une fracture numérique entre ces zones ayant accès au haut débit et la France rurale. Le champ du service universel n'évolue pas. Les services actuellement garantis par celui-ci (voix, données bas débit) le restent.
- ⇒ Le financement du service universel se fait toujours par la taxation des profits des opérateurs mais n'arrive pas à s'adapter aux évolutions des flux de revenus de ces derniers et entraînent des distorsions de coût très importantes pour les opérateurs en charge du service universel.

### **Hypothèse 2 : Confiance dans le mécanisme du marché**

- ⇒ L'accès haut débit est assuré par l'environnement NGN qui réussit à se diffuser de manière très rapide dans des régions qui étaient considérées comme non rentables par les opérateurs. La réglementation concernant le haut débit et le champ du service universel n'a pas lieu d'être modifiée.
- ⇒ Le financement du service universel se fait par imposition des citoyens et les personnes défavorisées jouissent d'un traitement spécial afin de les aider à accéder à l'ensemble des services (téléphonie et Internet). Le changement du mode de financement permet d'éviter la distorsion des coûts et explique le développement du marché.

### **Hypothèse 3 : Le haut débit pour tous**

- ⇒ Le haut débit fait partie des obligations du service universel ; il comprend l'accès et les services Internet et est défini à 50 Mbits
- ⇒ Le financement du service universel est radicalement modifié et désormais est assuré par une taxe forfaitaire sur le raccordement au réseau
- ⇒ Une évaluation constante des coûts du service universel est conduite afin de garantir son bon fonctionnement.

*Rédacteur : Aude ARCHER*

*Mise à jour : 5 mars 2009*