

Lettre hebdomadaire d'information de l'Autorité

A la Une

Edito

L'ARCEP accompagne la réforme du marché des services à valeur ajoutée

Nouvelles des télécoms

. Marché de gros entreprises : l'ARCEP veille à la qualité de service
 . Tchat 4G : à vos questions !

Affaires européennes et internationales

La commission du Parlement européen vote son rapport sur le projet de règlement européen « marché unique des télécoms »

Ecosystème numérique

Les « Humanités numériques » ou comment l'internet peut-il servir la recherche ?

Interview vidéo

Formation et évolution du secteur des télécoms
 Interview de Dominique Roux, docteur ès sciences économiques, professeur à l'université Paris-Dauphine, ancien membre du collège de l'ARCEP

Ils ont dit

Tariq Krim, fondateur des start-up Netvibes et Jolicloud

Le chiffre de la semaine

131 milliards d'euros

L'ARCEP accompagne la réforme du marché des services à valeur ajoutée

Le marché des services à valeur ajoutée (SVA) regroupe l'ensemble des services délivrés par téléphone : prévisions météorologiques, vente à distance ou encore des services publics (pôle emploi, CAF ...). Les appels vers les numéros utilisés par ces services peuvent, selon le choix de l'organisme qui les propose, faire l'objet d'un prix plus élevé que celui d'une communication « normale ». Le montant de cette prestation est recouvré à travers la facture téléphonique de l'appelant.



En 2013, le marché des SVA représentait un chiffre d'affaires de près de 1,1 milliard d'euros pour un volume d'environ 8 milliards de minutes, contre 2,1 milliards d'euros en 2007 pour un volume de 12,6 milliards de minutes. L'insuffisante transparence des tarifs de ces prestations, les conditions d'utilisation des numéros concernés ou encore l'insuffisant encadrement déontologique de ces services constituent les principales causes de ce recul.

Ce diagnostic, comme les difficultés rencontrées par les opérateurs et les organismes proposant ces services pour définir de manière consensuelle une réforme tarifaire répondant aux critiques émises par les utilisateurs, ont conduit l'ARCEP à se saisir de ce sujet et à adopter, en juillet 2012, à l'issue de près de 2 ans de travaux et d'une vaste concertation sectorielle, une décision visant à réformer les principes de la tarification des appels effectués vers des numéros courts ou spéciaux qui sont utilisés pour les SVA.

Cette décision modernise le marché des SVA en rendant les modes de tarification des services plus clairs pour l'utilisateur. Elle comporte deux principales mesures : le passage de plusieurs systèmes tarifaires disparates à un modèle harmonisé distinguant clairement communication et service (modèle dit C+S) et la gratuité des appels vers les numéros en cause, au départ des mobiles, alors qu'ils ne l'étaient qu'au départ des fixes.

Dans le courant de l'année 2013, plusieurs acteurs de ce marché des SVA ont fait savoir à l'ARCEP qu'ils avaient besoin de plus de visibilité sur la façon dont cette réforme serait mise en œuvre par les opérateurs télécoms. Pour répondre à cette demande des acteurs, l'ARCEP a élaboré une recommandation portant sur les relations entre opérateurs de départ et d'arrivée, sur le marché de gros de l'interconnexion SVA, à la suite d'une large consultation publique réalisée fin 2013.

La recommandation publiée cette semaine apporte les clarifications nécessaires, en rappelant aux opérateurs concernés leurs obligations réglementaires et les conditions d'application du cadre actuellement en vigueur. Il devrait faciliter les négociations commerciales destinées à la mise en œuvre de la réforme SVA et leur permettre d'aboutir courant mai 2014.

Jean-Ludovic Silicani
Président de l'ARCEP

> [Le communiqué de presse](#)

> [La recommandation](#)

AGENDA

Le collège de l'ARCEP se réunit tous les mardis et tous les jeudis.

■ A venir

4 avril

Jean-Ludovic Silicani, président de l'Autorité, Pierre-Jean Benghozi, Philippe Distler, Daniel-Georges Courtois et Jacques Stern, membres du collège, recevront une délégation conduite par le vice-ministre chinois de l'industrie et des technologies de l'information, Bing Shang, pour un échange sur le haut et le très haut débit mobile.

2 avril

Pierre-Jean Benghozi et Philippe Distler, membres du collège, recevront le nouveau président du Conseil national de régulation de Mauritanie, Mohamed Yahya Ould Horma, pour une prise de contact entre les deux autorités et un échange sur la coopération au sein de FRATEL (réseau des régulateurs francophones).

26 mars

Pierre-Jean Benghozi, membre du collège, interviendra sur les enjeux de la régulation, dans le cadre d'un colloque juridique, organisé par l'ARAF (Autorité de régulation des activités ferroviaires), sur le thème : « Quelle régulation pour quel système ferroviaire ? ».

■ Dans le rétroviseur

21 mars

Réunion de la commission consultative des communications électroniques (CCCE).

18 mars

Philippe Distler est intervenu dans le cadre d'une conférence organisée par l'institut WIK (Wissenschaftliches Institut für Infrastruktur und Kommunikationsdienste GmbH) (> [La présentation](#)).

11 mars

Jean-Ludovic Silicani et Pierre-Jean Benghozi ont été auditionnés, au Sénat, dans le cadre de la mission d'information sur le nouveau rôle et la nouvelle stratégie de l'Union européenne dans la gouvernance mondiale de l'internet, présidée par Gaëtan Gorce, sénateur de la Nièvre, et dont Catherine Morin-Desailly, sénatrice de la Seine-Maritime est la rapporteuse. (> revoir l'audition).

4-6 mars

Audition, par le collège, des différents opérateurs sur l'accord entre SFR et Bouygues Telecom pour la mutualisation d'une partie de leurs réseaux mobiles.

27-28 février

Daniel-Georges Courtois a participé à une réunion plénière de l'organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE) à Stockholm.

20 février

Echange entre le collège de l'ARCEP et les membres de la commission supérieure du service public des postes et communications électroniques (CSSPPCE), présidée par Jean Launay, député du Lot.

11-12 février

Jacques Stern a participé à la 6ème réunion plénière du réseau des régulateurs euro-méditerranéens (EMERG) à Amman (Jordanie).

6 février

Jean-Ludovic Silicani a été reçu, à l'Elysée, par le Président de la République, pour un tour d'horizon sur le secteur des communications électroniques et des postes.

DU CÔTÉ DE LA RÉGULATION

NOUVELLES DES TÉLÉCOMS

Marché de gros entreprises : l'ARCEP veille à la qualité de service

Le directeur général de l'Autorité, Benoit Loutrel, a rencontré, le 21 mars, Orange Wholesale France pour faire un point de situation sur la dégradation constatée, depuis juin 2013, de la qualité de service (livraison et service pré-vente) des produits de gros destinés aux entreprises. La sensibilité particulière de ce marché au respect des délais de livraison des offres et au service de rétablissement en cas de panne, appelle, à court terme, la mise en œuvre d'un plan de sortie de crise.

En effet, une entreprise sera particulièrement réticente à changer d'opérateur si elle perçoit un risque opérationnel associé à la migration de ses accès d'un opérateur à un autre, risque qui dépend largement de la qualité des processus de pré-vente et de livraison. Ainsi, une qualité de service satisfaisante est une condition essentielle au bon fonctionnement concurrentiel des marchés de détail pour les entreprises.

Afin de prévenir une dégradation durable de la fluidité de ce marché, l'ARCEP a réuni, début mars, le groupe de travail interopérateurs *ad hoc* sur la qualité de service des offres de gros pour les entreprises. Ce groupe de travail réexaminera les solutions opérationnelles concrètes permettant de réduire le taux de non-respect des délais de livraison des produits ou d'intervention en cas de panne et réévaluera le caractère incitatif du mécanisme de pénalités actuellement en vigueur en cas de dépassement de ces délais.

Pour rappel, les indicateurs de qualité de service des offres de gros régulées sont publiés sur [le site internet d'Orange](#).

Interconnexion de données : l'ARCEP va à la rencontre de Cogent

Dans le cadre du suivi régulier des marchés de l'interconnexion et de l'acheminement de données, les services de l'ARCEP ont rencontré, le 7 mars, les équipes de Cogent Communications (transitaire international).

La présentation a notamment porté sur la stratégie globale de Cogent, opérateur de transit de l'internet, et s'est poursuivie par une démonstration des outils permettant au transitaire de superviser, en temps réel, l'état de son réseau ainsi que l'écoulement du trafic dont il a la charge. Après une visite guidée du *datacenter* et des installations de l'opérateur, la rencontre s'est achevée par une discussion autour de la chaîne de valeur et de l'évolution des relations entre transitaires, fournisseurs de contenus et fournisseurs d'accès à l'internet.

Cette démarche sur le terrain complète le recueil de données instauré par [la décision no 2012-0366](#), en matière de collecte périodique d'informations auprès des acteurs concernés.

Tchat 4G : à vos questions !



Le jeudi 27 mars à 17 h, sur son site internet, les services de l'ARCEP organiseront un tchat sur la 4G.

Qu'ils soient déjà abonnés ou qu'ils envisagent de le devenir, les utilisateurs s'interrogent régulièrement sur les performances réelles de la 4G, les abonnements, les terminaux compatibles, la couverture et son évolution, ou encore le rôle futur de ces réseaux dans l'internet fixe. C'est pourquoi l'ARCEP propose aux utilisateurs un dialogue sur le sujet : Radhia Boucheikioua et Julien Renard, qui suivent la 4G à l'Autorité, répondront aux questions des internautes.

Vous pouvez d'ores et déjà poser vos questions sur l'interface dédiée.

L'interface

Les dates de publication des prochaines statistiques de l'ARCEP sont disponibles

L'Autorité publie périodiquement des observatoires statistiques sur les activités postales et de communications électroniques (services mobiles, services fixes haut et très haut débit : marché de détail / marché de gros, services de communications électroniques, qualité du service fixe et diffusion de la TNT).

Le calendrier de ces publications est disponible sur son site internet, en français et en anglais. La prochaine publication statistique aura lieu le 3 avril : il s'agit de l'observatoire des services de communications électroniques au quatrième trimestre 2013.

Le calendrier

La version anglaise

Les métiers de l'ARCEP

Données personnelles : Marie Francfort, correspondante informatique et libertés (CIL) pour l'ARCEP auprès de la CNIL



La fonction de correspondant pour la protection des données à caractère personnel, couramment dénommée « correspondant informatique et libertés » (CIL), fête dans quelques mois ses dix ans. Institué par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, le CIL est le gardien des traitements de données personnelles d'un organisme (qu'il s'agisse d'une administration, d'une PME ou d'une multinationale) et a pour mission de garantir la conformité de cet organisme à la loi de 1978.

Au sein de l'ARCEP, c'est Marie Francfort, chargée de mission à la direction des affaires juridiques, qui tient ce rôle depuis 2012. Sa principale mission : sensibiliser tous les services de l'ARCEP sur les points susceptibles d'intéresser la protection de la vie privée dans l'utilisation des fichiers numériques. Le CIL répond également aux demandes des personnes qui souhaitent savoir si l'Autorité détient des informations à leur sujet et, le cas échéant, en obtenir la communication. Véritable lien entre la CNIL et l'ARCEP, cette fonction garantit que les traitements informatiques effectués par l'ARCEP respectent les droits et libertés des personnels de l'Autorité comme des acteurs régulés.



Au-delà, l'ARCEP et la CNIL se rencontrent régulièrement. La dernière réunion entre les deux autorités, à l'initiative de la CNIL, a eu lieu le 3 mars pour évoquer les failles de sécurité que peuvent connaître les opérateurs télécoms. L'occasion, pour la CNIL, de rappeler que ces derniers doivent la prévenir sous 24 heures des problèmes rencontrés et informer sans délai les abonnés lorsque la violation de sécurité porte atteinte à leurs données personnelles.

L'ACTUALITÉ DU SECTEUR

AFFAIRES EUROPEENNES ET INTERNATIONALES

La commission compétente du Parlement européen vote son rapport sur le projet de règlement européen « marché unique des télécoms »



La commission parlementaire Industrie, recherche et énergie (ITRE) du Parlement européen a adopté, le 18 mars, son rapport sur le projet de règlement « marché unique des télécoms » par 30 voix pour, 12 voix contre et 14 abstentions.

La Commission avait présenté en septembre 2013 ce projet de règlement, qui proposait un ensemble de mesures modifiant certaines des bases du cadre réglementaire actuel. Ces mesures concernaient notamment les fréquences, la neutralité de l'internet, l'itinérance internationale, les marchés de gros d'accès au haut débit, l'harmonisation au niveau européen du droit de la consommation, ainsi que les rôles respectifs et l'interaction entre la Commission, l'ORECE et les

régulateurs nationaux.

Les eurodéputés avaient travaillé en amont sur de nombreux amendements portant notamment sur la neutralité d'internet. Toutefois un nouvel amendement sur la neutralité du net devrait être soumis au vote, lors de la séance plénière qui aura lieu le 3 avril prochain.

Le communiqué du Parlement européen

Consolidation en Europe : plusieurs projets de convergence entre le fixe et le mobile

En France, vendredi 14 mars, Altice, maison mère du câblo-opérateur Numericable, est entrée en négociations exclusives avec Vivendi en vue de lui racheter SFR. En Espagne, un rapprochement entre opérateur fixe et opérateur mobile est également à l'œuvre. Vodafone, opérateur essentiellement mobile, a en effet confirmé, lundi 17 mars, l'achat du principal câblo-opérateur espagnol, Ono, dont le réseau très haut débit couvre 7,2 millions de foyers. Selon Vodafone, cette opération le dotera d'une infrastructure complémentaire à son programme FTTH, lui permettra d'accélérer sa stratégie vers le fixe, et renforcera sa position dans les offres de convergence fixe-mobile « quadruple play », combinant internet, TV, téléphonie fixe, mobile. Des économies sont également attendues. La finalisation de l'opération, prévue pour le 3ème trimestre 2014, nécessite l'accord préalable des régulateurs compétents.

Communiqué de Vodafone

Les Etats-Unis lancent un processus de transition sur la gouvernance de l'internet

Dans un communiqué du 14 mars, la National telecommunications and information administration (NTIA) - agence du ministère américain du commerce en charge des questions relatives aux communications électroniques et aux technologies de l'information -, a lancé une initiative, dans la perspective de la prochaine conférence internationale sur la gouvernance mondiale d'internet prévue au Brésil en avril prochain et réunie dans le but de réformer l'Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (Icann), qui coordonne les systèmes mondiaux d'identification d'internet et qui en assure, avec l'aval de la NTIA, la stabilité et la sécurité d'exploitation.

La NTIA a indiqué qu'elle mettrait fin officiellement à sa relation avec l'Icann à la fin 2015. Pour conduire ce processus, les Etats-Unis s'appuient sur les travaux d'un groupe de travail créé par la NTIA pour examiner les liens entre le respect de la vie privée, le droit d'auteur, la libre circulation mondiale de l'information, la cybersécurité et l'innovation dans l'économie de l'internet.

De son côté, la Commission européenne confirme son engagement pour un modèle multipartite de gouvernance de l'internet et se réjouit de l'initiative américaine.

Réagissant à l'annonce de l'administration américaine, la mission commune d'information sur le nouveau rôle et la nouvelle stratégie de l'Union européenne dans la gouvernance mondiale de l'internet, créée au Sénat fin 2013, salue cette initiative mais estime qu'il ne s'agit que d'un premier pas.

L'annonce de la NTIA

La réaction de la Commission européenne

Le communiqué de la mission commune sénatoriale

ET AUSSI ...

ÉCOSYSTÈME NUMÉRIQUE

Les « Humanités numériques » ou comment l'internet peut-il servir la recherche ?



L'institut français vient de publier une étude sur la recherche française dans le domaine des humanités numériques ("digital humanities"), c'est-à-dire sur l'utilisation des outils numériques dans la recherche en sciences humaines et sociales.

Réalisé à la demande de l'Institut français, le rapport de Marin Dacos* et Pierre Mounier** retrace à la fois l'histoire et la géographie de cette nouvelle configuration du savoir. Il s'agit de mieux comprendre les pratiques novatrices des chercheurs et d'identifier quelques-uns des acteurs qui, en France, s'investissent déjà dans ce domaine en devenir.

Unanimentement reconnues pour leur excellence et leur vitalité dans de nombreux domaines, les sciences humaines et sociales françaises ne peuvent, selon les auteurs du rapport, rester à l'écart de ce mouvement international des « humanités numériques ». Après avoir décrit le paysage français, le rapport identifie les

obstacles et les leviers d'action, et formule plusieurs recommandations à l'attention, non seulement des chercheurs, mais de tous ceux qui contribuent à promouvoir la recherche française.

* agrégé d'histoire, ingénieur de recherches au CNRS et directeur du Centre pour l'édition électronique ouverte dont il est le fondateur

** ingénieur d'études à l'EHESS, directeur-adjoint du Centre pour l'édition électronique ouverte

L'étude

L'INTERVIEW

Formation et évolution du secteur des télécoms Interview de Dominique Roux, docteur ès sciences économiques, professeur à l'université Paris- Dauphine, ancien membre du collège de l'ARCEP

Il y a bientôt 35 ans, Dominique Roux créait, au sein de l'université Paris-Dauphine, un mastère spécialisé dans le management des télécoms et des médias, le « mastère 226 ». Bien avant l'ouverture du secteur à la concurrence, former de futurs cadres aux enjeux économiques et juridiques (et non plus strictement techniques) répondait à un manque. Depuis sa création en 1997, l'ARCEP s'implique dans ce mastère en dispensant - et encore aujourd'hui - des cours sur l'économie et la régulation des télécoms.

La Chaire de l'économie numérique de l'université Paris-Dauphine, dans laquelle s'inscrit le mastère 226, est très active : elle publie, tous les trimestres, un baromètre de l'économie numérique et organise, chaque année, une conférence en partenariat avec l'université de Genève. Alors que la 9ème édition du baromètre qui vient d'être publiée, étudie l'impact des nouvelles technologies sur le travail, les métiers, les fonctions et l'adaptation des formations scolaires et universitaires à ces enjeux, Dominique Roux revient sur les usages de la 4G, et sur les conclusions de la dernière conférence à Dauphine portant sur l'économie et la gouvernance d'internet.

Ouverture à la concurrence, révolution du mobile et de l'internet, convergence des réseaux... Ancien membre du collège de l'ARCEP entre 1997 et 2005, Dominique Roux témoigne enfin de la mutation spectaculaire du secteur, et des apports de la concurrence à l'innovation et aux consommateurs.

Le dernier baromètre

ILS ONT DIT ...

« Si la France veut garder son modèle d'État providence, elle doit le rendre numérique. Offrir la prévention numérique gratuite pour tous, par exemple, pour réduire le coût de traitement des soins, notamment pour les maladies chroniques. Rendre tous les services administratifs aussi simples qu'une application mobile. Il faudrait aussi soutenir les alternatives aux grandes plateformes américaines sur les secteurs-clés. La France dispose de milliers de start-up et de développeurs sur lesquels elle pourrait s'appuyer. Une telle initiative devrait être coordonnée par un chief technology officer, à l'instar de ce qui a été fait aux États-Unis. »

Tariq Krim, fondateur des start-up Netvibes et Jolicloud, dans une interview à LePoint.fr, le 19 mars.

LE CHIFFRE DE LA SEMAINE

131 milliards d'euros

C'est le gain potentiel que pourrait générer l'internet généralisé dans le secteur public en France, selon une étude de

l'équipementier américain Cisco.

D'ici à 2022, cela représenterait un potentiel de 3 300 milliards d'euros de valeur pour le secteur public dans le monde. En Europe, la France est le pays qui aurait le plus à y gagner.

[> L'étude](#)

Retrouvez toutes les lettres hebdomadaires précédentes [en cliquant ici](#).

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
7, square Max Hymans - 75730 Paris Cedex 15
Téléphone : +33 1 40 47 70 00 - Télécopie : +33 1 40 47 71 98