

1997–2012

du monopole des télécoms
à la révolution numérique

15 ans de régulation

Sommaire

I – EDITORIAUX

3 Une régulation avisée, un régulateur pleinement indépendant, un dialogue constructif au sein de l'État

François Fillon, Premier ministre



4 L'ARCEP, un régulateur d'avant-garde au sein de l'État

Jean-Ludovic Silicani, président de l'ARCEP



II - 15 ANS DE RÉGULATION

6 « Il ne faut pas opposer concurrence par les services et concurrence par les infrastructures. La régulation est toujours un mélange des deux, où tout se construit graduellement »

Philippe Distler, directeur général de l'ARCEP



8 Et aussi...

Edouard Bridoux, Paul Champsaur, Roger Chinaud, Daniel-Georges Courtois, Jérôme Coutant, Nicolas Curien, Marie-Laure Denis, Jacques Douffiaques, Michel Feneuyrol, Gabrielle Gauthey, Jean-Michel Hubert, Pierre-Alain Jeanneney, Yvon Le Bars, Jean-Claude Mallet, Jean Marimbert, Denis Rapone, Patrick Raude, Dominique Roux, Jean-Ludovic Silicani, Joëlle Toledano.

III - CONSTRUIRE L'EUROPE NUMÉRIQUE

10 L'ARCEP : quinze ans de régulation française et européenne

Neelie Kroes, vice-présidente de la Commission européenne



11 Et aussi...

Fabio Colasanti, John Dalli, Danuta Hübner, Pierre Kosciusko-Morizet, Meglena Kuneva, Christine Lagarde, Bruno Lasserre, Paolo Martinello, Romano Prodi, Viviane Reding, Martin Rogard, Henri Verdier.

IV - UN MARCHÉ TOUJOURS EN CROISSANCE

12 5% de croissance en moyenne depuis 1998 !



14 Et aussi...

Sébastien Badault, Pierre-Jean Benghozi, Paul Champsaur, Nicolas Curien, Pierre Danon, Katia Duhamel, Eric Garandeau, Erik Izraelewicz, Neelie Kroes, Christine Lagarde, Bruno Lasserre, Yves Le Mouël, Didier Lombard, Bertrand Meheut, Hélène Monnet, Hervé Morland, Xavier Niel, Laurence Parisot, Martin Rogard, Guy Roussel, Jean-Ludovic Silicani, Serge Tchuruk, Gérard Théry, Joëlle Toledano, Stéphane Treppoz, Henri Verdier.

V - PENSER LA RÉGULATION

16 La régulation ou l'économie publique moderne

Jean Tirole, directeur scientifique, IDEI Toulouse



17 Le Conseil d'État et l'ARCEP : un dialogue fructueux pour un modèle de régulation efficace

Jean-Marc Sauvé, vice-président du Conseil d'État



18 Et aussi...

Michel Boyon, Dominique Bureau, Pierre Cardo, Paul Champsaur, Nicolas Curien, Isabelle Falque-Pierrotin, Philippe Frémeaux, Emmanuel Gabla, Gabrielle Gauthey, Marie-Dominique Hagelsteen, Jean-Pierre Jouyet, Nathalie Kosciusko-Morizet, Pierre Kosciusko-Morizet, Philippe de Ladoucette, Bruno Lasserre, Frédéric Lefebvre, Marie-Françoise Marais, Hervé Morland, Serge Prager, Bruno Retailleau, Guy Roussel, Jean-Ludovic Silicani, Alex Türk, Henri Verdier, Jacques Veyrat, Mathieu Weill.

VI - ÉCOUTER LA SOCIÉTÉ CIVILE

20 L'alliance féconde de la réflexion politique et de l'expertise technique

Bernard Accoyer, président de l'Assemblée nationale



21 Une régulation au service du citoyen

Jean-Pierre Bel, président du Sénat



22 Et aussi...

Fadela Amara, Benjamin Bayart, Alain Bazot, Jean-Marie Bockel, Jérémie Boroy, Nathalie Bricks, François Brottes, Pierre Col, Monique Dagnaud, Jean-Paul Delevoye, Serge Deslandes, Corinne Erhel, Daniel Fasquelle, Philippe Frémeaux, Michel Gensollen, Reine-Claude Mader, Paolo Martinello, Christian Paul, Jacques Pomonti, Laure de la Raudière, Carole Anne Rivière, Philippe Schmidt, Jean-Ludovic Silicani, David Thesmar, Catherine Trautmann.

VII - S'INSÉRER DANS LA COMPÉTITION INTERNATIONALE

24 Quinze ans en trois temps

Yves Gassot, directeur général de l'IDATE et Didier Pouillot, responsable des études sur l'économie des télécoms de l'IDATE



26 Et aussi...

Kathryn Brown, Michel Calmejane, Jean-Sébastien Catier, Jean-Louis Constanza, Azdine El Mountassir Billah, Michel Feneuyrol, Geneviève Ferone, Sylvie Forbin, Emmanuel Forest, Marc Fossier, Tariq Krim, Neelie Kroes, Christine Lagarde, Jérémie Manigne, Bertrand Meheut, François Moreau, Xavier Niel, Patrick Pailloux, Laurence Parisot, Jean-Dominique Pit, Sylvain Roue, Valéri Sai, Francisco Song, Yves Tevonian, Gérard Thery, Jean Tirole, Hamadoun Touré, Stéphane Treppoz, Jérémie Zimmermann.

VIII - OBSERVER LES USAGES

28 « Les deux révolutions les plus importantes de ces dix dernières années sont les écrans tactiles et les nouvelles formes d'organisation sociale – l'intelligence collective, en temps réel, collaborative et en réseau. »

Jean-Louis Constanza, président d'Orange Vallée



30 Et aussi...

Jacques Attali, Bernard Benhamou, Alexandre Bocris, Jérôme Clément, Pierre Espinoza, Geneviève Ferone, Emmanuel Gabla, Michel Gensollen, Jacques-Antoine Granjon, Isabelle Grosse, Bettina Laville, Marie-Christine Levet, Jean-Bernard Levy, Florian Maxwell, Jean-Louis Missika, François Moreau, Arnaud Nourry, Nicolas Petit, Pascal Rialland, Carole-Anne Rivière, Patricia Russo, David Thesmar.

IX - COMPRENDRE ET FACILITER LA RÉVOLUTION NUMÉRIQUE

32 « Place aux idées neuves ! »

Nicolas Curien, ancien membre de l'ARCEP



34 Et aussi...

Albert Asséraf, Nils Aziosmanoff, Pierre-Jean Benghozi, Bruno Chetaille, Jérôme Clément, Jean-Louis Constanza, Nicolas Curien, Michèle Debonneuil, Christian Fauré, Geneviève Ferone, Michel Gensollen, Pascal Giset, Erik Izraelewicz, Daniel Kaplan, Nathalie Kosciusko-Morizet, Jean-Louis Missika, Patricia Russo, Jean-Ludovic Silicani, Henri Verdier.

X - IMAGINER UN NOUVEAU MODÈLE POSTAL

36 Changer le modèle postal traditionnel, préserver le service universel en l'adaptant

François LIONS, directeur général adjoint de l'ARCEP



37 Et aussi...

Neil Anderson, José Anson, Jacques Attali, Jean-Paul Bailly, Michel Barnier, Helmuth Cremer, Ruth Goldway, Jacques-Antoine Granjon, Paul Kleindorfer, Denis Payre, Frédéric Pons, Jean-Ludovic Silicani.

XI - DEPUIS 15 ANS, L'ARCEP CONSULTE, DIALOGUE, INFORME ET... PUBLIE

40 Panorama de quelques-unes des publications de l'Autorité durant cette quinzaine d'années

XII - ILS ONT « FAIT » L'AUTORITÉ

41 Portraits de tous ceux, membres du collège et collaborateurs, qui ont « fait » l'Autorité, depuis sa création, en janvier 1997.

Une régulation avisée, un régulateur pleinement indépendant, un dialogue constructif au sein de l'État



François Fillon, Premier ministre



Il y a quinze ans était créée l'Autorité de régulation des télécommunications (ART), à l'occasion de l'ouverture à la concurrence du secteur des télécommunications, devenue l'ARCEP en 2005 lorsque ses compétences se sont élargies au secteur postal.

Comme toutes les grandes réformes, l'ouverture des télécommunications à la concurrence avait suscité de fortes inquiétudes. Les quinze années écoulées ont montré à quel point, au contraire, la libération des énergies, l'innovation, la compétition, étaient de formidables leviers pour stimuler le développement d'un secteur stratégique pour notre économie, notre compétitivité, et qui a transformé la vie de nos concitoyens.

Une régulation efficace

Grâce au succès du dégroupage, les Français ont ainsi pu bénéficier d'un accès à l'internet à haut débit parmi les plus performants et les moins chers du monde. Le développement de générations successives de téléphonie mobile et l'entrée sur le marché de nouveaux acteurs ont permis une explosion d'usages qui font désormais partie intégrante de notre quotidien.

D'une situation de monopole, nous sommes passés à un marché concurrentiel

dans lequel, à bien des égards, les opérateurs peuvent rivaliser à armes égales, mais doivent aussi se confronter aux stratégies de nouveaux acteurs.

Cette réussite, nous la devons bien sûr aux acteurs du secteur, qui ont su investir et innover. Nous la devons aussi à la mise en œuvre, par l'ARCEP, d'une régulation qui s'est révélée particulièrement efficace.

De nouveaux défis

Les décisions que le Parlement, le Gouvernement et l'ARCEP ont prises dans les derniers mois ouvrent désormais, pour la prochaine décennie, une

nouvelle page de l'histoire des communications électroniques. Je pense tout particulièrement à l'attribution des fréquences du « dividende numérique », à l'issue d'une procédure qui a su trouver un juste équilibre entre aménagement du territoire, stimulation de la concurrence et valorisation du patrimoine de l'État. Je pense aussi aux décisions qui ont fait de la France l'un des premiers pays à se doter d'un cadre réglementaire et économique complet pour organiser le déploiement des réseaux de nouvelle génération en fibre optique.

Les quinze années écoulées ont montré à quel point la libération des énergies, l'innovation, la compétition, étaient de formidables leviers pour stimuler le développement d'un secteur stratégique pour notre économie, notre compétitivité, et qui a transformé la vie de nos concitoyens.

Depuis quinze ans, la situation du secteur a profondément évolué. Les réseaux de communications électroniques ont constitué une colonne vertébrale autour de laquelle s'est développé le secteur de l'économie numérique. D'une situation de monopole, nous sommes passés à un marché concurrentiel dans lequel, à bien des égards, les opérateurs peuvent rivaliser à armes égales, mais doivent aussi se confronter aux stratégies de nouveaux acteurs.

Le marché postal, quant à lui, doit trouver un équilibre entre la nécessaire ouverture à la concurrence et la préservation du service public, alors que l'évolution des usages du courrier modifie en profondeur le modèle économique des opérateurs postaux.

Face à ces nouveaux défis, j'ai la conviction que l'exercice d'une régulation avisée par un régulateur pleinement indépendant, dans le cadre d'un dialogue constructif au sein de l'État et, bien sûr, avec tous les acteurs économiques, a toute sa pertinence.

Réalisation

ARCEP

7, square Max Hymans - 75730 Paris Cedex 15
www.arcep.fr - 01 40 47 70 00

Abonnement : com@arcep.fr
ISSN : 1290-290X

Responsable de la publication : Jean-Ludovic Silicani
Directeur de la rédaction : Philippe Distler

Rédaction : **Ingrid Appenzeller** et **Jean-François Hernandez**
(équipe communication de l'ARCEP).

Ont contribué à ce numéro : Nicolas Deffieux, Christian Guénod,
Sophie Palus, Pascale Thabeau, Jean-Baptiste Sangla,
Ivan Vilafranca.

Crédit photo : page 17 © R. Trapet

Maquette : **Emmanuel Chastel** - Impression : Corlet Imprimeur

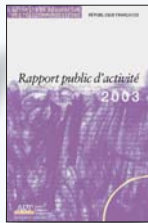
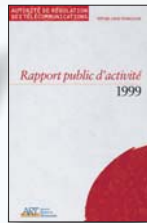
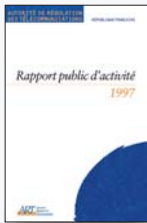
Les cahiers de l'ARCEP sont imprimés sur du papier couché
composé de 60 % de fibres recyclées et de 40 % de fibres vierges.





L'ARCEP, un régulateur

Jean-Ludovic Silicani, président de l'ARCEP



L'ARCEP fête ses 15 ans : c'est l'occasion d'apprécier l'extraordinaire chemin parcouru et de dégager les perspectives d'avenir qui s'apparentent à une véritable révolution.

En 15 ans, l'existence d'un régulateur, comme les principes qui forgent la régulation, ont acquis une légitimité unanimement reconnue grâce à son indépendance, son expertise, sa capacité d'écoute et de dialogue. L'ART, puis l'ARCEP, a réussi, parfois contre « vents et marées », à définir et à maintenir une voie médiane entre l'économie administrée et l'économie dérégulée.

Communications fixes et mobiles : une vertueuse dynamique concurrentielle

Sur les réseaux fixes, le monopole public, fournissant essentiellement un service téléphonique, a fait place à plusieurs acteurs proposant des offres diversifiées allant de la téléphonie classique à des accès permettant des usages multiples : navigation sur internet, téléphonie sur IP, télévision avec la multitude des services interactifs qui l'accompagne.

L'Autorité a réussi, parfois contre vents et marées, à définir et à maintenir une voie médiane entre l'économie administrée et l'économie dérégulée.

Ce foisonnement technologique est aujourd'hui symbolisé par une invention typiquement française, en dépit de son nom, la « box », et les offres multiservices proposées par les opérateurs. Il faut avoir à l'esprit que ces innovations techniques et commerciales constantes sont le fruit de la concurrence et, en amont, des choix faits par l'Autorité. C'est notamment le cas du dégroupage, qui a permis à des opérateurs alternatifs de rentrer sur le marché, d'y être compétitifs, innovants et d'avoir les moyens d'y croître. Les effets de cette stimulation concurrentielle sont multiples : croissance du marché ; baisse des prix ; offres différenciées et innovantes ; utilisation d'internet par le plus grand nombre favorisant une croissance rapide des usages... La France est ainsi aujourd'hui une terre de large adoption du numérique.

Une dynamique comparable caractérise les réseaux mobiles, malgré une situation de départ très différente. L'allocation des fréquences 3G, et maintenant 4G, a progressivement permis d'ouvrir

le champ concurrentiel tout en accompagnant un formidable essor technologique : après une longue maturation, les réseaux 3G des opérateurs offrent l'accès à des services vocaux et de données sur la quasi-totalité du territoire, les MVNO représentent désormais une part significative du marché, et un quatrième opérateur vient d'ouvrir ses services. Le plein succès de la récente attribution des licences 4G confirme ce dynamisme.

La régulation du secteur des communications électroniques est donc une réussite. Elle a permis d'honorer les promesses que portait l'ouverture à la concurrence. D'abord parce qu'elle a établi les règles d'un jeu concurrentiel animé désormais par quatre opérateurs nationaux de services fixes et mobiles et source d'une croissance continue (5 % par an en moyenne sur la période) ainsi que d'innovations portées par un fort investissement (7,3 milliards d'euros en 2010, soit 24 % de plus qu'en 2009) ; elle a permis ensuite une baisse constante des prix : le prix moyen des services de communications électroniques a baissé de 22 % depuis 1998, alors que l'indice général des prix montait de 25 % ; enfin, parce que ces baisses de prix ont été à l'origine d'un formidable développement des usages : le taux de pénétration des services mobiles était de 4 % à la création de l'ART en 1997, il dépasse aujourd'hui 103 % ; les services d'accès à internet concernaient moins d'un million de ménages, ils représentent, fin 2011, 22 millions d'abonnements, soit plus des deux tiers des ménages, et offrent des débits incomparablement plus élevés (80 % des lignes offrent des débits supérieurs à 2 Mbps et 55 % des débits supérieurs à 10 Mbps).

Communications postales : accompagner les mutations tout en garantissant le service universel

Dans le secteur postal, qui marque le passage, en 2005, de l'Autorité de régulation des télécommunications à celle des communications électroniques et des postes, l'ARCEP a su accompagner la mutation des services postaux, à la fois en assurant la régulation des relations entre l'opérateur postal historique et ses concurrents, très actifs sur des segments tels que l'international, le courrier publicitaire ou l'express, mais aussi en garantissant le respect des principes et modalités de mise en œuvre du service universel postal. L'ouverture complète du secteur à la concurrence, depuis le 1^{er} janvier 2011, ne s'est certes pas traduite, dans un contexte économique dégradé pour l'ensemble des acteurs postaux, par une évolution de la structure concurrentielle de la distribution de courrier, mais elle a permis de

d'avant-garde au sein de l'État



faire progresser d'autres aspects de la régulation, qu'il s'agisse, pour l'Autorité, de traiter, en dernier ressort, les plaintes des consommateurs et ainsi de pouvoir mieux s'assurer du respect des obligations de La Poste, notamment en matière de service universel, ou de calculer le coût de la mission d'aménagement du territoire confiée à La Poste par le législateur.

La régulation a permis d'honorer les promesses que portait l'ouverture à la concurrence du secteur des télécommunications.

Deux secteurs qui ont profondément évolué et la régulation avec eux

Ces deux secteurs ont donc profondément évolué et la régulation a évolué avec eux. Elle s'est d'abord retirée, en 2006, des marchés de détail des communications électroniques pour se concentrer sur les principaux marchés de gros. Elle s'est ensuite faite moins intrusive, en articulant décisions impératives et simples recommandations, et en laissant un véritable espace à la corégulation et à l'autorégulation, à chaque fois que cela paraissait opportun. Par ailleurs, la régulation sectorielle s'est moins focalisée sur la seule recherche de la concurrence, mais l'a combinée avec la poursuite d'autres objectifs d'intérêt général prévus par la loi : l'aménagement du territoire, afin d'éviter une fracture numérique et de permettre le choix entre plusieurs opérateurs, ceci sur l'ensemble du territoire ; ou encore la défense des droits des consommateurs pour leur permettre de jouer pleinement leur rôle d'acteur de la concurrence, en disposant d'offres transparentes, c'est-à-dire claires, exactes et complètes, mais aussi en facilitant le changement d'offres ou d'opérateurs, grâce à une meilleure fluidité du marché, via notamment la publication d'indicateurs d'une qualité de service mesurée, comparée et garantie.

Une régulation plus que jamais tournée vers l'avenir

Mais l'arrivée du très haut débit et la nécessité, qui en découle, de renouveler complètement les réseaux, notamment les réseaux fixes, conduisent à de nouvelles évolutions bien plus profondes encore. En effet, en l'absence de règles du jeu claires définies *ex ante*, le développement des réseaux fixes de fibre optique aurait pu conduire à remettre en cause les gains acquis, en termes de diversité, de prix, d'accessibilité et de cohérence technique et écono-

mique des réseaux. De ce constat résulte, sous l'impulsion du Parlement, l'édiction d'une régulation symétrique, donc appliquée de façon similaire à l'opérateur historique comme à l'ensemble des autres opérateurs, privés ou publics, souhaitant investir dans ces nouveaux réseaux de fibre optique.

Enfin, l'Autorité est, plus que jamais, tournée vers l'avenir. Elle s'est saisie, depuis la fin de l'année 2009, de la question de la neutralité de l'internet et des réseaux et s'est donnée les moyens d'assurer pleinement, comme l'y invite le nouveau cadre communautaire désormais transposé, sa fonction de régulateur technico-économique de l'infrastructure essentielle que constitue l'internet. Cette évolution est cruciale, au moment où les technologies et les modèles économiques des services fixes et mobiles convergent ; au moment aussi où tous les contenus, émanant de tous les « éditeurs » (professionnels ou citoyens) peuvent, sur tous les réseaux, être accessibles sur l'ensemble des terminaux, directement connectés à internet.

Dans ce contexte entièrement nouveau, l'ARCEP est le garant du bon fonctionnement de l'internet, bien d'intérêt général stratégique, vecteur du basculement vers la société et l'économie numériques. Soyons conscients, en effet, qu'internet renouvelle, non seulement les relations entre individus, mais aussi le fonctionnement des entreprises et des administrations, en facilitant le développement de services privés et publics, dans tous les domaines (éducation, santé, transports, achats...) et en modifiant profondément la relation entre les producteurs de biens et de services et leurs

L'Autorité assume pleinement sa fonction de régulateur technico-économique de l'infrastructure essentielle que constitue l'internet.

usagers et clients. D'ores et déjà, on peut se féliciter du développement d'un tissu d'entreprises innovantes qu'une récente étude évaluait à deux mille pour la seule Ile-de-France, à comparer avec les six cents jeunes entreprises de technologies identifiées dans le Grand Londres.

Ce nouveau champ de la régulation constitue une tâche exigeante, c'est également une mission passionnante, que le collège et les services de l'ARCEP rempliront avec la même rigueur et la même ardeur que celles qui ont caractérisé, depuis 15 ans, l'action de l'Autorité, administration d'avant-garde au sein de l'Etat. ▶



« Il ne faut pas opposer concurrence par La régulation est toujours un mélange »

Interview de **Philippe Distler**, directeur général de l'ARCEP

■ Dès sa création, en 1997, l'Autorité a sciemment mis en place une régulation favorisant l'investissement dans les infrastructures, plutôt que dans les services. Pourquoi ?

Pour que la concurrence puisse s'installer de façon pérenne dans la durée sans intervention ad vitam aeternam du régulateur, il est nécessaire que les concurrents

toutes les difficultés que cela suppose, liées aux asymétries d'informations qui, sur de longues périodes, bénéficient plus à l'opérateur historique qu'au régulateur... Notre première motivation est donc de garantir la pérennité de la concurrence pour s'inscrire dans l'objectif – que nous partageons pleinement – du paquet télécoms de 2002 : à terme, la régulation sectorielle

– et plus coûteux ! – pour l'opérateur historique de les évincer du marché. Ensuite, parce que le fait de posséder sa propre infrastructure est essentiel, comme l'a montré le développement du haut débit. Non seulement en matière de structure de coût – et donc de compétitivité des acteurs – mais aussi en termes d'indépendance technique et opérationnelle, ce

qui est fondamental pour construire des offres innovantes. La concurrence par les infrastructures

peut être « intelligente » : il ne s'agit évidemment pas de construire trois autoroutes les unes à côté des autres – vision caricaturale – mais de partager les investissements pour déployer des réseaux qui n'ont pas vocation à être dupliqués. L'objectif est que chaque acteur ait accès à l'infrastructure passive et puisse innover et déployer ses propres services, et qu'il ait une structure de coût suffisamment robuste pour que le régulateur sectoriel n'ait plus besoin, dans la durée, de surveiller en permanence le niveau des prestations de gros



dégrouper a particulièrement bien réussi en France. Pourquoi plus en France que dans d'autres pays ?

Tout d'abord, restons modestes, grâce aux opérateurs, car ce n'est pas le régulateur qui « fait » le marché. Il essaye de créer un environnement favorable et des règles claires qui donnent les bonnes incitations économiques aux acteurs.

Cela suppose deux choses : d'abord de réussir à mettre en place une hiérarchie, un étagement bien construit des offres de gros – c'est la fameuse « échelle des investissements » – tout en évitant le verrouillage du marché par les gros opérateurs. Car il faut aussi permettre à des acteurs plus petits d'intervenir sur des marchés de niche. Pour cela, le régulateur doit être présent de façon très active, je dirais même au quotidien, pour suivre l'ajustement de ces offres, leur mise en œuvre opérationnelle. Ce dernier point est tout à fait fondamental. C'est d'ailleurs peut-être là que l'Autorité, avec les opérateurs – France Télécom le premier, mais aussi les opérateurs alternatifs – a été

« Notre approche est pragmatique : nous essayons de faire coopérer les acteurs afin de partager l'essentiel des investissements. »

développent leurs propres infrastructures jusqu'aux limites économiquement raisonnables – ce qui ne veut pas dire dupliquer complètement l'infrastructure historique !

La raison en est simple. Dans un modèle où les concurrents achètent des prestations de gros uniquement à l'opérateur historique, il faut, pour qu'ils puissent vivre, un contrôle extrêmement précis du prix des prestations de gros afin, notamment, de préserver un espace entre les prix de gros et les prix de détail. Et ceci, de manière permanente, puisque la « matière première » des concurrents pour fabriquer et vendre des prestations de détail est l'achat des prestations de gros auprès de leur

principal concurrent sur le marché de détail. Ce système pérennise une forme de monopole de fait qui doit être régulé dans la durée, avec

asymétrie doit disparaître pour se fondre dans le droit de la concurrence. Demeurera, en revanche, une régulation symétrique spécifique au secteur. Pour cela, il faut tendre vers un marché doté d'un nombre suffisant d'acteurs ayant investi dans leurs propres infrastructures et ayant gagné un degré d'indépendance économique et technique suffisant par rapport à l'opérateur historique.

■ En quoi la concurrence par les infrastructures rend-elle les choses plus pérennes ?

Tout d'abord, parce qu'à partir du moment où les concurrents ont investi et qu'ils possèdent leurs propres éléments de réseaux, il devient plus difficile

que l'opérateur dominant fait payer à ses concurrents.

■ La politique mise en place il y a quinze ans avec le

particulièrement active. Nous avons réalisé tout un travail technique, un peu invisible, au travers de groupes de travail pour suivre ces offres, pour les



« La concurrence par les infrastructures peut être « intelligente » : il ne s'agit évidemment pas de construire trois autoroutes les unes à côté des autres mais de partager les investissements consentis pour déployer des réseaux qui n'ont pas vocation à être dupliqués. »

les services et concurrence par les infrastructures. des deux, où tout se construit graduellement. »

remettre en permanence sur le métier, et pour les faire évoluer en fonction des retours d'expérience. Ce chantier, qui a nécessité la coopération de l'ensemble des acteurs, était au moins aussi fondamental que la partie « coût et tarif », certes complexe, mais qui s'instruit sur le papier à partir des données comptables, des audits et des calculs économiques et financiers.

La deuxième raison du succès français est la structure même du marché. La France a bénéficié du fait que les deux principaux opérateurs alternatifs, Iliad et Neuf, n'étaient pas issus de grands groupes télécoms. Obligés de prendre des risques, ils ont, de ce fait, dynamisé le marché par leur approche plus agressive et innovante. *A contrario*, tous les opérateurs historiques arrivés sur le marché français au moment de la libéralisation en sont sortis au bout d'un certain temps. Au bout du compte, ce sont les acteurs qui sont entrés en écrivant sur une page blanche qui ont réussi à s'implanter durablement sur le marché. Il n'y a pas de raison de penser qu'il en ira autrement pour Bouygues Telecom, le dernier entrant.

■ Il s'agit donc d'un succès partagé ?

C'est un mélange de plusieurs facteurs. Il faut d'abord une régulation lisible, active au quotidien, très attentive aux besoins des acteurs et aux réalités opérationnelles et qui envoie les bons signaux économiques.

Mais je pense que l'on peut aussi rendre hommage aux opérateurs, qui ont tous joué le

jeu malgré leurs intérêts divergents. Certes, il faut parfois un peu de temps pour mettre en route cette véritable machine à créer des processus industriels, mais lorsque c'est fait, elle a vraiment la capacité à produire des offres de gros de bonne qualité permettant aux opérateurs alternatifs de se développer et au marché – et à tous ses acteurs, France Télécom compris – de croître.

revenus attendus et n'aiment pas les incertitudes. Or, la principale incertitude du marché de la fibre, à ce stade, ce sont précisément les revenus.

La fibre n'est pas un problème de coûts, mais une question de revenu. Personne ne sait encore très bien quelle va être la proportion et la propension des consommateurs à payer peut-être un peu plus que ce qu'ils

graduellement et nécessite un apprentissage par tous les acteurs de cette nouvelle forme de coopération.

■ Cela suppose aussi que les opérateurs soient prêts à prendre des risques et aient la volonté d'investir...

Notre construction repose en effet sur l'idée qu'il faut un noyau d'opérateurs prêts à investir pour

« Ce n'est pas le régulateur qui « fait » le marché, mais les opérateurs. Il essaye de créer un environnement favorable et des règles claires qui donnent les bonnes incitations économiques aux acteurs. »



■ Concernant maintenant la mise en place du cadre réglementaire du déploiement du FttH, certains parlent de « mur d'investissement »...

Le processus que nous sommes en train de mettre en place en France est très original : il s'appuie sur la structure de notre marché du haut débit qui compte plusieurs opérateurs ayant tous manifesté très tôt leur intention d'investir dans leurs propres infrastructures. Toutes les raisons pour qu'une dynamique vertueuse se crée sur la fibre dans la durée sont là.

Le déploiement de la fibre n'est pas un problème de coût : les chiffres sont de l'ordre de 21 milliards de Capex sur 15 ans. Il ne s'agit pas d'un « mur d'investissement ».

Simplement, aujourd'hui, tous les opérateurs se trouvent – et c'est normal –, dans des logiques financières par rapport au marché. Les investisseurs n'aiment pas les opérateurs qui investissent. Ils regardent les

payent aujourd'hui sur le marché du haut débit (même en tenant compte des hausses du début de l'année dernière). Car la France a un marché de détail ADSL de bonne qualité avec des prix extrêmement compétitifs. Si l'on pouvait décréter que tous les Français doivent s'abonner à la fibre à un prix de marché de 80 €, la question de la couverture du territoire serait réglée sur le champ.

Notre approche est pragmatique : nous essayons de faire coopérer les acteurs pour leur faire partager l'essentiel des investissements. Nous estimons que, grâce aux mécanismes mis en place, chacun pourra investir proportionnellement à sa taille ou à ses parts de marché. Bien évidemment, il y aura des offres qui permettront à des acteurs plus petits, qui ne veulent pas déployer leur propre infrastructure, d'être présents sur le marché. Tout cela se met en place

maitriser leur structure de coût et leurs éléments de réseaux. Il s'agit d'investissements importants, rentables dans la durée. Effectivement, le déploiement de la fibre comporte une prise de risque. Parce qu'on ne sait pas quand le marché de détail va basculer, quels revenus vont être générés et comment la transition entre le marché existant – celui de l'ADSL – et le marché de la fibre va se produire. Cela va avoir lieu, nous en sommes certains, mais à quelle vitesse ? Alors oui, tout cela peut paraître long mais, à l'échelle de la création d'un nouveau marché – et d'un nouveau réseau séculaire –, l'aventure reste du domaine du raisonnable. Il faut donner du temps au temps.

Extraits d'une interview publiée dans le n° 6 des Cahiers de l'ARCEP - juillet 2011.



**JEAN-LUDOVIC SILICANI,**
président de l'ARCEP

« Le régulateur doit avoir une vision à long terme, ce qui peut contrarier le jeu des acteurs économiques : le capitalisme financier d'aujourd'hui privilégie, en effet, le court terme. Or, les investissements structurants et l'innovation nécessitent du temps : le régulateur, en plus d'être un gendarme et un catalyseur, doit être un horloger ! ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 6 - août 2011

**JEAN-CLAUDE MALLET,**
troisième président de l'ARCEP

« Notre environnement international et l'économie mondiale sont marqués par la plus grave crise financière globale depuis 1929 et des répercussions redoutables sur toute l'économie (...). Dans le même temps, et cela est une chance à saisir impérativement, la dynamique des évolutions qui affectent le monde numérique nous fixe des rendez-vous cruciaux ».

• La Lettre de l'Autorité n° 65 - février 2009

**PAUL CHAMPSAOUR,**
deuxième président de l'ARCEP

« Les opérateurs doivent accepter de bonne grâce la perspective d'une concurrence saine plutôt que de défendre trop longtemps des rentes susceptibles d'entraîner en réaction une régulation excessive et dommageable à tous ».

• La Lettre de l'Autorité n° 60 - avril 2008

**JEAN-MICHEL HUBERT,**
premier président de l'Autorité

« J'ai toujours été convaincu que le régulateur ne détient pas la vérité révélée. Avant de prendre des décisions, il faut écouter, réfléchir, se parler ».

• La Lettre de l'Autorité n° 54 - février 2007

**PAUL CHAMPSAOUR,**
deuxième président de l'ARCEP

« L'Etat français, en expérimentant une nouvelle organisation par l'intermédiaire d'une régulation sectorielle indépendante, a pu mieux concilier la poursuite d'objectifs légitimes mais divers dans des conditions de transparence propices à l'initiative des entreprises ».

• La Lettre de l'Autorité n° 60 - avril 2008

**JEAN-LUDOVIC SILICANI,**
président de l'ARCEP

« L'ARCEP est devenue l'acteur essentiel de la régulation technico-économique de l'internet ».

• Digiworld Summit 2011 - novembre 2011

**JEAN-MICHEL HUBERT,**
premier président de l'Autorité

« Dès lors qu'on admet que la fonction de régulation est au coeur du triangle formé par la volonté des pouvoirs publics, la vitalité du marché et la satisfaction du consommateur, je pense qu'il n'est pas possible d'hésiter sur la pérennité de cette fonction ».

• La Lettre de l'Autorité n° 54 - février 2007

**JOËLLE TOLEDANO,**
ancien membre du collège de l'ARCEP

« Nous devons rester vigilants, de façon à ce que les éventuelles évolutions des modèles économiques des acteurs de l'infrastructure ne créent pas de nouvelles fractures numériques et préservent les capacités d'innovation d'un internet neutre et respectueux des données privées ».

• Les cahiers de l'ARCEP n°6 - août 2011

**NICOLAS CURIEN,**
ancien membre du collège de l'ARCEP

« Ni sur-réguler, ni sous-réguler, arbitrer de façon équilibrée entre contrôle stabilisateur du marché et liberté concédée aux innovateurs, telle est l'alchimie de la régulation ».

• Les cahiers de l'ARCEP n°6 - juillet 2011

**GABRIELLE GAUTHEY,** ancien
membre du collège
de l'ARCEP

« En soutenant l'indépendance des régulateurs, et en les dotant des outils adéquats, le cadre réglementaire européen a permis, par exemple dans le haut débit, d'instaurer une concurrence qui a été un facteur d'innovation et d'investissement à la fois des nouveaux entrants, mais aussi des opérateurs historiques ».

• La Lettre de l'Autorité n° 60 - avril 2008

**PATRICK RAUDE,**
ancien membre du collège de l'ARCEP

« la prise en compte de l'objectif d'un aménagement harmonieux du territoire est un fil directeur de nos décisions de régulation depuis la création de l'Autorité et, particulièrement en ce moment, c'est un sujet majeur ».

• Colloque de l'ARCEP sur la neutralité des réseaux - avril 2010

**DOMINIQUE ROUX,**
ancien membre du collège de l'Autorité

« Finalement, après réflexion, comme le disait le poète René Char : " un régulateur doit laisser des traces de son passage, non des preuves, car seules les traces font rêver " ».

• Discours de départ - décembre 2004

EDOUARD BRIDOUX,

ancien membre du collège de l'ARCEP



Inutile de se leurrer : les déploiements des réseaux de fibres optiques jusqu'au domicile des abonnés vont représenter un chantier d'une envergure et d'un coût sans commune mesure avec les investissements que les opérateurs ont effectués pour leurs réseaux ces dix dernières années. A une telle échelle, les acteurs économiques porteront une attention extrême au risque et à la rentabilité ».

• La Lettre de l'Autorité n° 53 - décembre 2006

PIERRE-ALAIN JEANNENEY,
ancien directeur
général de l'Autorité



L'ARCEP est chargée de concilier, au bénéfice des consommateurs, le développement de la concurrence et le respect des obligations de service public. Pour réguler les marchés des télécommunications et du courrier, elle doit se placer dans une perspective de moyen terme, se prémunir contre les risques de capture par les opérateurs historiques et faire prévaloir, au besoin, le droit communautaire sur la norme nationale ».

• La Lettre de l'Autorité n° 54 - février 2007

MICHEL FENEYROL,
ancien membre du
collège de l'ARCEP



Le régulateur a la responsabilité vis à vis du consommateur de la mise à disposition de services inter-opérables de qualité, aux meilleurs prix. Ses arbitrages doivent tenir compte de l'efficacité des techniques, des effets de série et d'horizons économiques adaptés. La mission fixée par la loi lui prescrit de faciliter le déploiement des services et réseaux sur l'ensemble du territoire. Ces objectifs impliquent des normes ouvertes, stables, sur des périodes économiquement viables, suffisantes pour une montée à maturation des services et utilisant efficacement les ressources rares ».

• La Lettre de l'Autorité n° 51 - Août 2006

JEAN MARIMBERT,
ancien directeur général de l'Autorité



La régulation se découvre d'emblée comme une activité stimulante parce qu'au carrefour de plusieurs disciplines, essentiellement de l'économie, de la science et des technologies et enfin du droit. Elle est aussi à la charnière entre la sphère de la puissance publique et de la sphère du marché ».

• La Lettre de l'Autorité n° 35 - novembre 2003

DANIEL-GEORGES COURTOIS,
membre du collège de l'ARCEP



« Je suis satisfait de constater que l'Autorité, même si elle a changé de nom et a vu son domaine de compétence s'élargir à La Poste, est aujourd'hui quasi unanimement appréciée et son rôle reconnu. Ceci prouve qu'il y avait une vraie nécessité d'une autorité administrative indépendante chargée de la régulation, dans le secteur des télécoms en tout cas.

• La lettre de l'Autorité n° 65 - février 2009

JACQUES DOUFFIAGUES,
ancien membre du collège de l'Autorité



« Il y a deux conceptions : d'un côté, un monopole public qui, dans sa conception jacobine, permet à tout le monde d'avoir des services partout au même prix. De l'autre, la décentralisation qui pousse les collectivités locales à déterminer si, oui ou non, elle souhaite mener une politique locale de télécommunication. Ce sont in fine les électeurs qui décident librement de quels services ils souhaitent disposer et à quel prix ».

• Interview au Journal du Net - 18 décembre 2003

JÉRÔME COUTANT,
membre du collège de l'ARCEP



« L'infrastructure optique va être l'accélérateur de l'économie numérique. La course mondiale va se jouer sur la vitesse d'exécution, sur le niveau réel de concurrence, qui est la clé de l'innovation, et sur la couverture du territoire, qui est un enjeu du XXI^{ème} siècle par excellence ».

• 6^{ème} fête du très haut débit à Mortain - juin 2011



ROGER CHINAUD,
ancien membre du
collège de l'Autorité

« La création de l'Autorité était une mission impossible puisqu'en vérité les auteurs de la loi la créant et tout l'appareil de l'administration de l'Etat étaient contre le principe même d'une autorité administrative indépendante (...). Je crois que l'Autorité a montré, purement et simplement, à ceux qui n'y croyaient pas, même s'ils avaient contribué à lui donner naissance, qu'elle avait été capable de remplir sa mission ».

• Six ans de régulation - 17 décembre 2002

MARIE-LAURE DENIS,
membre du collège de l'ARCEP



« Les régulateurs du numérique sont parfois perçus, à tort, exclusivement comme des gendarmes alors qu'ils se doivent d'être des facilitateurs, qui contribuent à dynamiser les acteurs du marché. »

• Numéro spécial Les cahiers de l'ARCEP pour les 15 ans de l'Autorité (janvier 2012)

DENIS RAPONE,
membre du collège de l'ARCEP



« Un secteur des télécoms performant est un secteur socialement utile, dans toutes les dimensions que cette expression recouvre. Indéniablement, permettre d'accéder à de meilleures conditions de vie grâce aux technologies de l'information est un aspect primordial de l'utilité sociale de ce secteur ».

• La Lettre de l'Autorité n° 63 - octobre 2008

YVON LE BARS,
ancien membre du collège de l'Autorité



« La régulation ne consiste pas seulement à appliquer une réglementation. Elle consiste aussi à trouver des solutions aux problèmes souvent complexes qui se posent, face à des interlocuteurs aux intérêts souvent divergents, dans un contexte technique et économique en évolution très rapide. Le régulateur doit savoir faire preuve de pragmatisme : c'est une question d'efficacité ».

• La Lettre de l'Autorité n° 15 - décembre 2000



L'ARCEP, 15 ans de régulation française et européenne

Neelie Kroes, vice-présidente de la Commission européenne, en charge de la stratégie numérique



Nous avons assisté au cours de ces 15 dernières années à une véritable révolution numérique avec le développement des communications mobiles, de l'internet haut débit et de la télévision numérique. La diffusion de ces services dans la société et l'économie a contribué à l'émergence de nouveaux services et applications, de nouveaux usages, et à des modifications importantes dans les chaînes de valeur du secteur. L'intensité de ces changements au cours de la période passée est un présage des mutations encore à venir, avec la mise en place progressive des infrastructures de réseaux fixes et mobiles à très haut débit pour lesquelles la Commission a fixé des objectifs de déploiement clairs à l'horizon 2020 dans le cadre de l'Agenda numérique pour l'Europe. Ces objectifs sont, à l'horizon 2020, la mise à disposition d'un accès internet d'au moins 30 mégabits par seconde (mbps) pour tous les Européens et une proportion d'au moins 50% des ménages ayant un accès à internet supérieur à 100 mbps.

Cette stratégie s'appuie sur deux décennies de mise en œuvre de la politique européenne des télécommunications, le terme étant apparu pour la première fois en 1993 à l'ordre du jour d'un Conseil des ministres de la Communauté européenne. Seulement trois années plus tard était créée l'Autorité de régulation des télécommunications, qui est devenue en 2005 l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, l'ARCEP.

Cette proximité historique illustre les liens très étroits entre l'ARCEP et la Commission européenne, une autorité nationale dont je me réjouis aujourd'hui de fêter le quinzième anniversaire.

L'ARCEP a accompli un travail remarquable

Depuis sa création en 1997, la France a mené à bien un certain nombre de réformes importantes qui lui ont permis de se doter d'un secteur des télécommunications dynamique, d'une infrastructure de réseaux moderne, couvrant tout son vaste territoire. Ce résultat, elle le doit en très grande partie à l'efficacité, à la compétence, à la rigueur d'analyse et au caractère visionnaire de son autorité réglementaire nationale, l'ARCEP, qui a su accompagner ces changements tout au long de ces quinze dernières années.

Le succès du dégroupage a contribué à la vitalité du secteur des télécommunications français et à la mise sur le marché de produits innovants à des prix concurrentiels.

Ainsi, je voudrais mentionner en premier lieu le travail remarquable accompli par l'ARCEP dans le domaine du dégroupage du réseau d'accès de cuivre, qui a stimulé la pénétration du haut débit et qui classe en 2010 la France au quatrième rang des 27 pays de l'Union européenne, avec un taux de pénétration de 33 lignes d'accès haut débit pour 100 habitants. Le succès du dégroupage a contribué à la vitalité du secteur des télécommunications français et à la mise sur le marché de produits innovants à des prix concurrentiels.

En matière de très haut débit, l'ARCEP devra encore, toutefois, chercher à réconcilier les intérêts des opérateurs et des collectivités afin d'assurer la couverture par la fibre des territoires en dehors des grandes villes. Dans ce contexte, nous avons noté l'initiative louable de l'ARCEP de guider les collectivités, les propriétaires des immeubles et le public dans les démarches à suivre pour obtenir la fibre.

Dans le domaine des communications mobiles, le travail de l'ARCEP visant à ouvrir le marché aux nouveaux opérateurs mobiles virtuels et à permettre l'introduction du quatrième opérateur de réseau national commence à porter ses fruits, comme on peut déjà l'observer en termes de prix sur le marché. Par ailleurs, il est nécessaire de préparer les conditions pour le développement encore plus innovant du marché des mobiles par l'intermédiaire de la réutilisation des fréquences du dividende numérique dont le processus d'octroi est géré par l'ARCEP.

Du point de vue de la réglementation des marchés, l'ARCEP fait partie des régulateurs les plus actifs et a su, au cours de ces dernières années, grâce à la compétence de ses collaborateurs et à son approche active, développer une bonne relation de travail avec la Commission dans le cadre des procédures d'analyse de marché.

L'ARCEP contribue à la régulation européenne des télécommunications

Par ailleurs, je voudrais souligner l'activité remarquable de l'ARCEP et de ses équipes au sein des groupes de travail de l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques, l'ORECE, notamment celui en charge de la neutralité du net, qui coopère avec la Commission européenne à l'enquête sur la gestion de trafic. D'autre part, et grâce à la participation énergique des représentants de l'ARCEP, l'ORECE vient de publier des lignes directrices sur la transparence et un rapport sur la qualité de service.

D'une manière plus générale, je me réjouis de constater que l'ORECE a inscrit à son programme de travail la définition d'une stratégie pour le moyen terme. Celle-ci devrait permettre à l'ORECE d'exploiter pleinement son potentiel d'évaluation commun des questions réglementaires à venir, mais aussi de définir une approche cohérente pour atteindre les objectifs politiques européens fixés pour le secteur dans le cadre de l'Agenda numérique pour l'Europe.

La contribution de l'ORECE et des autorités réglementaires nationales sera aussi déterminante pour la réalisation du marché intérieur des communications électroniques. La Commission vient de réaliser une étude sur le coût de la non-Europe dans les communications électroniques qui démontre que celui-ci demeure très élevé, trop élevé. L'année 2012 verra le marché intérieur des communications électroniques remis au centre des priorités politiques de la Commission. Je compte sur l'ARCEP pour contribuer aux débats à venir sur ce sujet qui s'annoncent passionnants.

http://ec.europa/information_society



ROMANO PRODI,
ancien président de la Commission européenne

« Nous ne cherchons pas une harmonisation aveugle. Nous visons le développement du marché intérieur en cherchant à rendre les entreprises européennes plus efficaces et plus concurrentielles, et à atteindre les objectifs de développement économique établis par le Conseil européen ».

• La Lettre de l'Autorité n° 39 – juillet 2004



DANUTA HÜBNER,
commissaire européen pour la politique régionale

« Les TIC peuvent jouer un rôle pour renforcer la cohésion territoriale de l'Union européenne et présentent un intérêt fondamental pour les régions ultrapériphériques ».

• La Lettre de l'Autorité n° 61 – juin 2009



MARTIN ROGARD,
Directeur France de Dailymotion

« Il est clair que tout ce qui favorise l'émergence d'un marché unique européen est favorable aux start-up ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 6 – août 2011



MEGLENA KUNEVA,
ancien commissaire européen chargée de la protection des consommateurs

« Il me paraît clair que le marché unique européen se fera en ligne. Il ne tolérera pas de restrictions géographiques artificielles qui retiennent les consommateurs à l'intérieur de leurs frontières nationales ».

• La Lettre de l'Autorité n° 62 – août 2008



PIERRE KOSCIUSKO-MORIZET,
co-fondateur et président de PriceMinister

« Tant que l'Europe n'existera pas complètement, il y aura toujours un problème de masse critique du marché. Or, en Europe, le droit des sociétés, la fiscalité, le droit du travail sont différents dans chaque pays. Le marché européen est malheureusement encore une utopie ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 6 – juillet 2011



VIVIANE REDING,
commissaire européen en charge de la société de l'information et des médias

« Le dividende numérique ouvre potentiellement un autre monde pour chaque citoyen européen : un choix inégalé de programmes audiovisuels, l'accès partout à l'internet haut débit et à la télévision mobile personnelle, la fin de la fracture numérique et le déploiement à des prix abordables de services à forte valeur ajoutée. C'est aussi une chance pour notre économie ».

• La Lettre de l'Autorité n° 58 – décembre 2007

CHRISTINE LAGARDE,
présidente du FMI, alors ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi



« Qu'il s'agisse du haut débit ou du très haut débit, la modernité et la compétitivité de l'Europe tiendra en grande partie au niveau de connexion et d'interconnexion de ses citoyens ».

• La Lettre de l'Autorité n° 62 – août 2008

« Pour créer des centres villes intelligents proposant des services innovants, des services de santé travaillant sur le maintien à domicile et la qualité de la vie, des robots pétris d'ergonomie et de design, bref, pour tous les sujets où il faut comprendre la complexité des phénomènes sociaux, l'Europe a toutes ses cartes à jouer. Les prochaines batailles du numérique ne seront pas toutes californiennes ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 6 – juillet 2011



HENRI VERDIER,
président du pôle de compétitivité Cap Digital

JOHN DALLI,
commissaire européen en charge de la politique des consommateurs



« Nous travaillons sans relâche à la création d'un marché unique numérique en éliminant les obstacles qui continuent à gêner la diffusion transfrontalière de musiques, de films, de livres et d'articles numérisés ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 7 – octobre 2011



FABIO COLASANTI,
ancien directeur général pour la société de l'information à la Commission européenne

« En créant un cadre juridique stable et clair, l'harmonisation des conditions d'utilisation des fréquences en Europe permet la réalisation du marché intérieur et des économies d'échelle pour l'industrie ».

• La Lettre de l'Autorité n° 49 – avril 2006



BRUNO LASSERRE,
président de l'Autorité de la concurrence

« Avec le premier « paquet télécom », nous avons construit un modèle européen qui n'avait pas d'équivalent dans le monde, qui ne s'inspirait ni du modèle américain, ni du modèle britannique : un modèle dans lequel nous déréglementions tout en essayant d'intégrer le marché, dans lequel nous ne limitons pas le nombre des acteurs mais donnions toutes leurs chances à ceux qui souhaitaient prendre un risque utile. C'était assez nouveau à l'époque : un plongeon dans l'inconnu ».

• La Lettre de l'Autorité n° 60 – avril 2008

PAOLO MARTINELLO,
président du Bureau européen des unions de consommateurs



« Si l'Europe veut devenir une économie du savoir en réseau, elle se doit de généraliser l'accès au haut et au très haut débit à des prix abordables. Pour que les consommateurs puissent bénéficier pleinement de la révolution numérique, l'accès aux réseaux de télécommunications et aux services en ligne doit effectivement être garanti ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 7 – novembre 2011

5% de croissance en

Entre 1998 – date d'ouverture totale du marché à la concurrence - et 2010, le marché français des services de télécommunications a connu un développement rapide, avec une progression moyenne de son chiffre d'affaires de 5% par an ! En douze ans, il est ainsi passé de 23 à près de 42 milliards d'euros.

Au-delà de ces montants, la croissance s'est faite à la faveur d'une transformation profonde des usages : on est passé de la téléphonie classique des années 1990 à la connexion permanente – quels que soient les terminaux utilisés – qui se dessine aujourd'hui.

Téléphonie mobile : les phases successives de croissance

• 1997-2010 : forte croissance

De 1997 à 2005, le marché a connu une période de très vive croissance (supérieure à 10% en valeur), en raison de diffusion massive de la téléphonie mobile au sein de la population.

A partir de 2006 et jusqu'en 2010, la croissance s'est poursuivie, certes, mais à un rythme un peu moins soutenu (entre 3 et 6% par an). Dans le même temps, les prix des services mobiles ont diminué en moyenne de 2,9% par an sur le marché résidentiel ; la baisse a été plus substantielle pour les « gros » consommateurs disposant d'un forfait (- 9,3% en moyenne annuelle).

En 2010, le chiffre d'affaires du mobile atteint 20 milliards d'euros (quasiement la moitié du marché total du secteur). La croissance des revenus du marché mobile est désormais tirée par la progression continue du revenu de la *data* (SMS, MMS, navigation internet,...), qui croît de 15% à 20% par an, et qui « pèse » dorénavant 20% du marché mobile. La multiplication des machines connectées aux réseaux (terminaux de paiement, systèmes de guidage GPS autonomes, etc..) constitue un relai de croissance qui contribue par ailleurs à rendre le seuil psychologique d'un taux de pénétration mobile de 100% de la population – qui a déjà été franchi – de moins en moins pertinent.

• Début 2012, arrivée de Free Mobile, résultats des enchères 4G

Ce tassement s'explique également par l'apparition d'offres meilleur marché proposées par les opérateurs : ainsi, en 2010, sont apparues les premières offres sans terminal, puis mi-2011, des offres sans engagement

(accessibles sur le web uniquement). Il s'agissait probablement pour les opérateurs d'anticiper l'arrivée de Free Mobile, le 4^{ème} opérateur mobile. Les très forts engagements souscrits par les opérateurs dans le cadre des nouvelles attributions de fréquences mobile 4G concernant la couverture du territoire et l'accueil des MVNO, de même que l'arrivée d'un quatrième opérateur mobile ouvrent sans conteste une troisième phase de concurrence sur le marché mobile.

Téléphonie fixe : un marché en transformation complète

• Apparente stabilité, bouleversement en profondeur

Si la progression du marché mobile est la plus visible, le marché du fixe a connu une période de transformation profonde, masquée par une stabilité des revenus de 1998 à 2006, avant de connaître un regain à partir de 2007.

Cette période initiale a vu le déclin des services de téléphonie « classique » en bas débit, tandis qu'émergeaient les services sur large bande (voix et internet) rendus possibles par le succès du dégroupage, l'extension rapide de la couverture haut débit du territoire (désormais plus de 98 % des lignes fixes ont le haut débit via ADSL et 100% des foyers grâce aux offres satellitaires) l'apparition des *boxes* et du *triple play*.

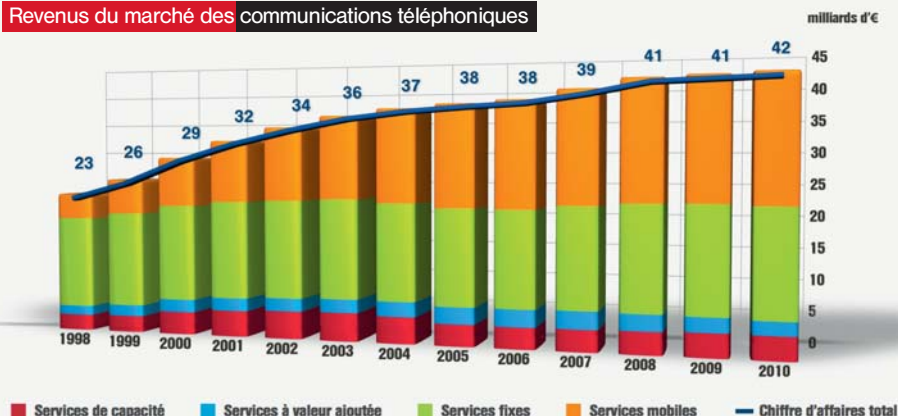
• Chiffre d'affaires du haut débit : 1997 : zéro / 2010 : 9 milliards d'euros

Cette transformation du marché fixe s'observe jusqu'à aujourd'hui. En 2010, le chiffre d'affaires des services fixes s'élevait à 16,5 milliards d'euros (dont 9 milliards pour les seuls revenus du haut débit, pourtant inexistant il y a 15 ans...). A cela, s'ajoutent les services de capacité principalement destinés aux entreprises (mais également aux opérateurs, gros consommateurs de liaisons louées). Ce segment de marché est passé de 2,5 milliards d'euros en 1998 à 3,7 milliards en 2010, avec une forte demande pour les services de réseaux privés virtuels (RPV-IP) depuis cinq ans environ.

• Nouvelles boxes, nouveaux services

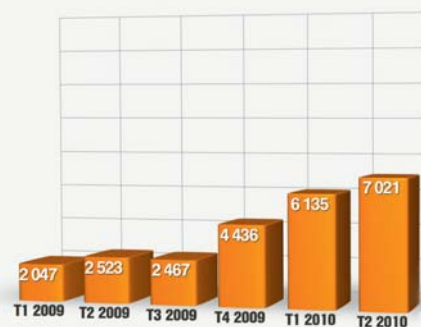
La fin de l'année 2010 est marquée par le lancement des nouvelles *boxes* accompagnées par des évolutions tarifaires et de services, en particulier l'inclusion des appels vers les mobiles dans les forfaits facilitée par la forte baisse des tarifs de terminaison d'appel décidée par l'ARCEP. Ces changements conduisent à une croissance un peu plus soutenue en 2011 des revenus du haut débit.

Revenus du marché des communications téléphoniques



Croissance des volumes des données

consommées au départ des réseaux mobiles



moyenne par an depuis 1998 !

• Une dynamique relancée à partir de 2012 grâce au FttH

Les opérateurs investissent et déploient les réseaux fibre qui constitueront rapidement, à n'en pas douter, les facteurs de différenciation à même de maintenir la dynamique concurrentielle du marché haut débit, qui permet aux foyers français de bénéficier des offres les plus attrayantes.

Loin de se substituer, les différents moyens de communications se cumulent

• 1998 vu d'aujourd'hui : la préhistoire en termes d'usages...

En 1998, la téléphonie mobile démarrait : 93% des 135 milliards de minutes consommées par les Français l'étaient en téléphonie fixe. Les SMS, qui ne pouvaient être échangés que vers les clients du même réseau (l'interopérabilité n'a été mise en œuvre qu'en novembre 1999), étaient quasi inexistantes. C'était aussi le début d'internet qui ne comptait qu'un million d'abonnés, tous en bas débit...

• Triple play, boxes, 30€ : la révolution de l'ADSL est en marche

Si, dans un premier temps, le trafic mobile a semblé se développer en partie aux dépens du trafic fixe, le développement des accès haut débit, et surtout des offres en voix sur large bande présentes dès 2004 sur le marché (NB : rappelons que le cadre réglementaire du dégroupage a été mis en place en mai 2002 par l'ARCEP), donnent un second souffle au réseau fixe. La voix sur large bande (qui représente désormais les deux tiers du trafic) a permis de redynamiser le trafic fixe qui, même à son plus bas niveau en 2005, n'est jamais passé sous la barre des 100 milliards de minutes.

Le succès très rapide – et constant – des *boxes* et de l'ADSL a permis aux consommateurs d'accéder aux services offerts par la *triple-play* : téléphonie illimitée sur large bande, télévision par internet, et ce, en plus de la connexion à internet.

La diffusion des *boxes* s'est traduite par une baisse substantielle des tarifs (la facture hors taxes pour l'accès haut débit baisse de 40% entre 2003 et 2005), et voit l'émergence d'offres qui se font concurrence au niveau de référence du marché (autour de 30€). L'inclusion des appels illimités vers les numéros fixes et vers l'international sera le moteur de la croissance du trafic en voix sur large bande. En septembre 2011, le nombre des abonnements haut débit dépasse le nombre d'abonnements téléphoniques classiques, et représente, avec près de 20 millions d'abonnés, la quasi-totalité des abonnements internet.

Jusqu'à la fin de l'année 2010, les communications fixes vers mobiles étaient exclues des forfaits "illimités" proposés sur les *boxes*, et stagnaient (environ 11 à 12 milliards de minutes par an entre 2003 et 2010). L'extension de l'illimité aux communications vers les mobiles a modifié en profondeur la consommation des abonnés fixes : en seulement neuf mois (janvier à septembre 2011), la proportion des minutes en voix sur large bande dans le volume d'appel fixe vers mobile a rattrapé la part des minutes consommées en voix sur large bande vers les autres postes fixes (soit les deux tiers du trafic).

• En route vers le très haut débit

Le succès de l'ADSL est indéniable et contribue toujours à l'augmentation du nombre d'abonnements à internet (20,5 millions d'abonnés ADSL sur 22,1 millions d'abonnements haut et très haut débit), mais les débits permis par la fibre suscitent de fortes attentes. Le déploiement progresse : plus de 5 millions de foyers sont éligibles au très haut débit et 600 000 abonnements très haut débit ont déjà été souscrits en septembre 2011.

Le mobile lui aussi se consomme différemment

Les changements de consommation sur le marché des mobiles au cours des 15 années écoulées sont également très importants.

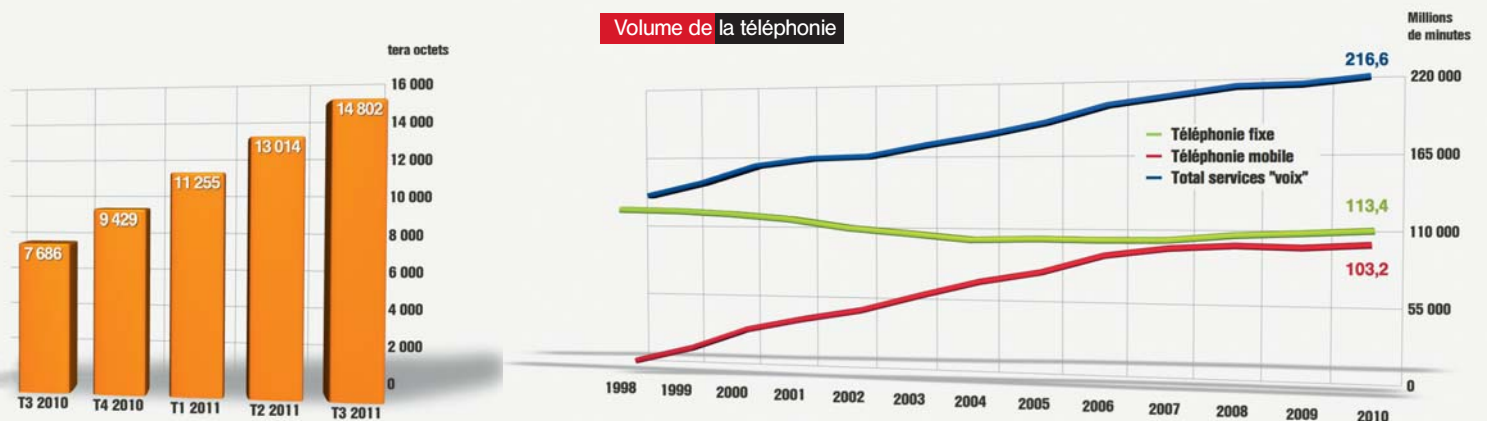
• Explosion des volumes consommés

Le volume de communications depuis les terminaux mobiles a été multiplié par dix entre 1998 et 2010, tout comme le nombre de clients de ces services : 6 millions de cartes SIM en janvier 1998, plus de 67 millions en septembre 2011 (+ 5 à 8% par an depuis huit ans).

• Apparition et succès des MVNO

Depuis 2005, les opérateurs virtuels (c'est-à-dire qui n'ont pas de réseaux et qui achètent sur le marché intermédiaire des minutes ou SMS aux opérateurs de réseaux) ont fait leur apparition sur le marché métropolitain. Ils sont de plus en plus présents (NB : il en existe plus de 30 à la fin 2011) et gagnent des parts de marché : en septembre 2011, près de 7 millions de clients (10% du parc) ont choisi un opérateur virtuel. Certains sont spécialisés sur le marché des cartes "ethniques" ou communautaires en proposant des tarifs attractifs vers l'international. Depuis leur arrivée sur le marché mobile en milieu d'année 2010, le volume des communications téléphoniques à destination de l'étranger s'envole avec des croissances annuelles supérieures à 35%.

(...) suite page 39





JOËLLE TOLEDANO, ancien membre de l'ARCEP

« Les nouveaux investissements doivent rémunérer la compétence des opérateurs et les risques pris pour déployer avant les autres, alors que les modèles économiques ne sont pas stabilisés ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 6 - août 2011



CHRISTINE LAGARDE, présidente du FMI, ancien ministre de l'économie

« Les technologies de l'information et de la communication sont un des moteurs de la croissance de nos économies. Notre responsabilité est de mettre en place les conditions propices à leur développement ».

• La Lettre de l'Autorité n° 62 - août 2008



STÉPHANE TREPPOZ, pdg de Sarenza

« Internet a un impact monumental sur l'économie, il signifie transparence de l'information, temps réel et désintermédiation... Tous les secteurs très intermédiés sont révolutionnés ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 2 - juin 2010



PIERRE-JEAN BENGHOZI, professeur à l'Ecole polytechnique

« De manière paradoxale, ce ne sont plus nécessairement les contenus et les services proposés qui ont une valeur en soi mais les modèles économiques de production et de consommation dans lesquels ils s'inscrivent ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 2 - juin 2010



JEAN-LUDOVIC SILICANI, président de l'ARCEP

« Les réseaux de communications électroniques sont indispensables à l'accès au bien stratégique mondial qu'est devenu internet. En s'attachant au développement équilibré de son secteur, l'ARCEP se met ainsi au service de la croissance de l'ensemble de l'économie, tant il est désormais établi que le développement de notre pays passera par sa capacité à s'insérer dans la révolution numérique en cours ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 6 - août 2011



HENRI VERDIER, président du pôle de compétitivité Cap Digital

« La nouvelle donne de l'innovation, c'est qu'il y a plus de puissance de création à l'extérieur des organisations qu'à l'intérieur. En conjuguant du cloud computing, de la puissance de traitement, des outils de geeks peut inventer un service incroyable ! Facebook capte l'attention de 700 millions d'êtres humains sans rupture technologique, juste par la valeur créée par la relation avec le public ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 6 - août 2011



MARTIN ROGARD, directeur France de Dailymotion

« L'idée du leader français qui devient leader européen fascine et l'Etat pense souvent, à tort, que la création de champions nationaux passe à tout prix par la création de grosses sociétés au sens capitaliste et humain. Tout ceci est contredit en permanence par la réalité des chiffres : dans le secteur de l'internet, mais aussi dans bien d'autres domaines, la croissance provient majoritairement d'entreprises de petite taille ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 6 - août 2011



XAVIER NIEL, fondateur d'Iliad-Free

« Les opérateurs deviennent des vendeurs de tuyaux, ce qui n'est pas très attirant, mais, après tout, c'est leur métier. Ils resteront protégés des incursions dans leur business par les investissements capitalistes, très lourds, qu'ils doivent faire. Les opérateurs ont une autre vraie chance : ils sont présents dans tous les foyers. Bref, ils resteront incontournables ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 2 - juin 2010



PAUL CHAMPSAUR, deuxième président de l'ARCEP

« Le succès de l'économie de marché repose sur le fait que l'investissement innovant et la concurrence vont de pair et, finalement, bénéficient à tous, pour peu que la régulation y veille ».

• La Lettre de l'Autorité n° 50 - juin 2006



HERVÉ MORLAND, secrétaire général de la fédération F3C-CFDT

« On ne saurait considérer que la politique de concurrence remplace une réelle politique industrielle. »

• La Lettre de l'Autorité n° 54 - février 2007



GÉRARD THÉRY, ancien directeur général des télécommunications

« Les opérateurs européens sont restés, sauf exception, petits et émiettés : on a fait proliférer des nains ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 1 - mars 2010



NEELIE KROES, commissaire en charge de la stratégie numérique

« Sans innovation, il n'y a pas de croissance, pas de diffusion des gains de productivité, et pas de progrès social ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 6 - août 2011



SÉBASTIEN BADAULD, directeur de la stratégie commerciale de Google France

« Sur internet, la concurrence est à un clic et les acteurs doivent innover en permanence ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 2 - juin 2010



YVES LE MOUËL, directeur général de la Fédération française des télécoms

« L'opérateur télécom a besoin d'investir, c'est vital pour lui ».

• La Lettre de l'Autorité n° 65 - février 2009





**ERIK
IZRAELEWICZ**,
directeur du Monde,
ex directeur des
rédactions de La Tribune

« Une révolution, on sait comment ça commence - avec une innovation, une bifurcation ou une réaction - on ne sait jamais comment elle finit. Il en va de même, pour les journaux, avec la révolution internet. Tous les médias seront touchés, tous n'en mourront pas. Une chose est sûre : ceux qui ne bougeront pas ne s'en sortiront pas ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 2 - juin 2010



DIDIER LOMBARD,
ancien président
de France Télécom -
Orange

« L'enjeu des nouvelles générations de réseaux et de services associés est d'autant plus critique qu'il dépasse largement le seul secteur des télécommunications pour s'étendre à la compétitivité de l'ensemble de notre industrie, mais aussi au champ sociétal. »

• La Lettre de l'Autorité n° 64 - décembre 2008



**PIERRE
DANON**, ancien
directeur général
de Numéricable

« Inciter à l'investissement, garantir le libre choix du consommateur, rétribuer la création : trois principes de répartition de la valeur dans la « chaîne » des nouveaux média qui doivent aussi inspirer l'organisation des opérateurs ».

• La Lettre de l'Autorité n° 67 - juillet 2009



**BRUNO
LASSERRE**,
président de
l'Autorité de la
concurrence

« Ce qui est fantastique dans les télécoms, c'est le bouleversement technique qu'ont connu à la fois l'offre et la demande. Or, quand vous renouvelez aussi vite l'offre, vous ouvrez nécessairement, spontanément, des espaces à la concurrence ».

• La Lettre de l'Autorité n° 60 - avril 2008



LAURENCE PARISOT, présidente du MEDEF

« Il faut faire atteindre à de jeunes entreprises innovantes une taille suffisante pour passer à un second stade stratégique. Qui se souvient que Google, il y a 10 ans à peine, n'employait que 35 personnes, avait un chiffre d'affaires pratiquement nul et était en perte ? ».

• La Lettre de l'Autorité n° 62 - août 2008



XAVIER NIEL, fondateur d'Iliad-Free

« Le problème de la numérisation de l'usage, c'est qu'elle crée des marques mondiales fortes. Je crois que nous n'éviterons pas la domination de trois ou quatre produits uniques mondialement très forts ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 2 - juin 2010



SERGE TCHURUK,
ancien président du conseil d'administration d'Alcatel-Lucent

« L'innovation technologique ne dépend pas uniquement de l'action de sociétés comme les nôtres ou de celle de nos clients ; l'innovation suppose également la mise en place d'un écosystème favorable, qu'il soit politique ou réglementaire pour favoriser l'investissement de tous les acteurs de notre industrie ».

• La Lettre de l'Autorité n° 54 - février 2007



NICOLAS CURIEN,
ancien membre de l'ARCEP

« Au temps de la ruée vers l'or, les marchands de pelles et de pioches gagnaient mieux leur vie que les chercheurs de pépites, laissant aujourd'hui présager que des modèles d'affaire prometteurs se dessinent pour ceux qui conçoivent, fabriquent et mettent à disposition des instruments d'extraction et de traitement de données. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 7 - octobre 2011



HÉLÈNE MONNET,
présidente de l'Institut Multi-Médias

« L'enjeu de la croissance réside dans la maximisation des offres de débit qui signe la valeur des réseaux. Mais les réseaux n'ont pas d'âme. Corps inanimés, ils ont besoin de la respiration des œuvres de l'esprit, de la production d'émotion pour toucher directement l'homme communicant ».

• La Lettre de l'Autorité n° 62 - août 2008



BERTRAND MEHEUT,
président de Canal +

« La neutralité des réseaux nous semble être un concept vertueux dans la mesure où elle permet de maximiser, dans des schémas de coopération qui restent largement à inventer, le nombre d'acteurs pouvant participer au financement d'infrastructures coûteuses et pouvant en tirer des revenus ».

• La Lettre de l'Autorité n° 67 - juillet 2009



ERIC GARANDEAU, président
du Centre national du cinéma
et de l'image animée

« Il serait paradoxal que la France, fleuron de la création culturelle, et forte de réseaux et services de télécommunication parmi les plus performants du monde, ne voit pas s'imposer des stratégies collectivement bénéfiques entre ses acteurs nationaux ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 6 - août 2011



GUY ROUSSEL, président du
Comité stratégique de la filière STIC

« Beaucoup d'entreprises sont « drivées » par la valorisation boursière et n'ont plus de vision stratégique (...). Si on ne revient pas aux fondamentaux que sont la vision, la stratégie et la tactique, notre économie ira dans le précipice ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 6 - août 2011



KATIA DUHAMEL, Avocat, Bird & Bird

« Le miracle Google fondé sur la culture d'une élite palo-altienne et le soutien des fonds de capital-risque ne se reproduira pas en France sans une vraie politique industrielle globale et coordonnée en faveur des start-up innovantes en lieu et place des mesures actuelles, éparpillées et conjoncturelles ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 6 - août 2011



La régulation ou l'économie publique moderne

Jean Tirole, directeur scientifique de l'Institut d'Economie Industrielle de Toulouse



Article publié dans le n° 54 de *La lettre de l'Autorité* - février 2007.

Le mode d'intervention de l'Etat dans le secteur productif a beaucoup évolué à la fin du vingtième siècle. Les réformes profondes dans les secteurs des télécoms, de l'énergie, du ferroviaire ou de la poste constituent une réaction aux inefficacités de la gestion de ces secteurs dans le passé. La nouvelle donne n'élimine pas l'Etat, mais redéfinit son rôle : l'Etat producteur d'antan est en partie devenu un Etat régulateur. L'Etat n'est pas affaibli : au contraire, il peut utiliser l'indépendance de sa régulation pour mettre plus en avant le service du public.

Pour comprendre ces réformes, il est utile de se souvenir que jusqu'aux années 1980, partout dans le monde, ces secteurs étaient aux mains de monopoles, aux incitations faibles (entreprises publiques en Europe, entreprises privées laissant le mandataire supporter la quasi-totalité du risque aux Etats-Unis), et pratiquant des subventions croisées entre services plus motivées par l'impératif politique que par une logique économique.

L'Etat producteur d'antan est en partie devenu un Etat régulateur. L'Etat n'est pas affaibli : au contraire, il peut utiliser l'indépendance de sa régulation pour mettre plus en avant le service du public.

Logique économique

Une quadruple réforme, s'attaquant directement à la défaillance de marché (les positions de monopole liées à l'existence de segments à rendements d'échelle très importants) et privilégiant une plus grande transparence dans la réalisation des objectifs de service public, s'en est suivie :

- accroissement des incitations, avec a) l'introduction de mécanismes de partage des gains d'efficacité. Par exemple, un prix plafond impose à l'entreprise régulée une borne supérieure pour le « prix moyen » de ses services (cette borne est généralement indexée sur l'inflation, sur le prix des *inputs*, et éventuellement sur des indicateurs comparatifs ; elle est ajustée dynamiquement en fonction du progrès technologique anticipé) ; et b) en Europe, la privatisation ;
- ouverture à la concurrence, avec, d'une part, l'octroi de licences aux entrants et, d'autre part, la régulation de l'accès aux goulots d'étranglement ; l'on ne saurait trop insister sur l'importance de la concurrence sur le dynamisme de l'entreprise, que celle-ci soit publique ou privée. Le redressement spectaculaire de l'industrie automobile française dans la deuxième partie des années 90 en est une illustration ;
- rééquilibrage des tarifs (entre entreprises et particuliers, entre abonnement, communications locales et longue distance, etc.). Ce rééquilibrage était souhaitable, car la couverture des coûts

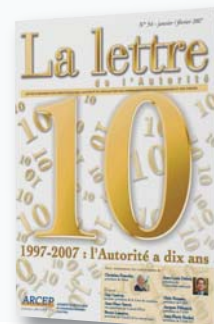
fixes des réseaux par des surcharges importantes sur des services à la demande très élastique conduisait à des sous-consommations très inefficaces et freinait l'introduction de services innovants. Ce rééquilibrage des prix s'est accompagné d'obligations de service universel (protégeant les plus démunis et veillant à l'aménagement du territoire), plus transparentes et rendues compatibles avec la concurrence entre opérateurs. Contrairement à une idée reçue, il n'y a en effet aucun conflit entre service public et concurrence ;

- et enfin, transfert de la régulation vers des autorités de régulation indépendantes, plus fortes que les ministères de tutelle face aux groupes de pression. Bien sur, l'indépendance n'est pas une panacée. Pour limiter les risques de dérive des agences indépendantes, la première condition est la nomination à leur tête de personnalités indépendantes et respectées à la suite d'auditions focalisées sur leurs qualifications. Une fois en place, la consultation, la transparence et l'exigence d'avis motivés créent des incitants à des décisions économiquement justifiées. Enfin, une « autorité indépendante » ne doit pas être (et d'ailleurs n'est jamais) complètement indépendante : une majorité qualifiée du Parlement doit pouvoir en suspendre les dirigeants sur la base de leur politique globale (et non sur une question d'actualité politique) ; les décisions, elles, doivent pouvoir faire l'objet d'un appel devant une cour de justice.

Régulation indépendante

Malgré les réussites, et au dixième anniversaire de la création de la première (l'ARCEP) des autorités indépendantes de régulation des secteurs de réseau, une ombre plane sur leur indépendance. L'hostilité ambiante à leur rencontre ne peut laisser indifférent. L'on risque d'oublier que la soumission des télécommunications, de l'énergie, et des autres industries dites de réseau à une régulation indépendante (agences, et dans certains pays, juges) est le reflet de la tentation permanente du politique d'abaisser artificiellement les prix, compromettant ainsi l'investissement et la viabilité des réseaux à long terme (le lecteur pourra par exemple se référer aux récentes déclarations des élus sur les prix de l'électricité et du gaz), de limiter ou d'organiser la concurrence, ou encore de faire des cadeaux à certains groupes de pression électoralement sensibles au prix de distorsions économiques importantes.

L'évolution de la conception de l'Etat vers celle d'un acteur aux pouvoirs plus limités, mais de par son indépendance et l'élimination des conflits d'intérêt en même temps plus fort dans son rôle de régulateur que ne l'étaient les ministères, me paraît souhaitable. Elle a dans l'ensemble porté les fruits que l'on pouvait espérer. Le secteur des télécommunications en France en est une illustration exemplaire.



Le Conseil d'Etat et l'ARCEP : un dialogue fructueux pour un modèle de régulation efficace



Jean-Marc Sauvé, vice-président du Conseil d'Etat



Chaque âge porte ses fruits et ce quinzième anniversaire permet de juger de la maturité du modèle de régulation dont l'ARCEP est le gardien. Le bilan s'impose de lui-même : l'ARCEP a progressivement affermi sa légitimité et son efficacité en tant que régulateur. La tâche n'est pourtant pas aisée, car le secteur des communications électroniques et des postes est, plus que tout autre, sensible aux évolutions technologiques et aux défis qu'elles portent.

Cette légitimité tient d'abord à un succès : celui d'avoir permis l'ouverture à la concurrence et favorisé l'efficacité économique, tout en préservant les intérêts des consommateurs ainsi que les autres intérêts généraux protégés par la loi (accès de l'ensemble de la population à un service, aménagement du territoire, environnement, emploi...). Elle tient également à une méthode : le souci constant de transparence et de concertation a incontestablement assis la légitimité de l'ARCEP, que ce soit dans ses relations avec les opérateurs ou les pouvoirs publics. Ce dialogue a également contribué à l'efficacité de son action : la meilleure décision est celle qui, se nourrissant d'une perspective comparée, est soumise à débat. La légitimité comme l'efficacité de l'ARCEP tiennent enfin à deux qualités complémentaires : son impartialité vis-à-vis de tous les acteurs ainsi que la compétence qu'elle déploie.

Dans ce cadre, l'intervention du juge administratif ne remet pas en cause la légitimité du régulateur ou l'efficacité de son action ; elle en constitue au contraire un complément nécessaire.

Préciser le champ d'action de l'ARCEP

Le Conseil d'Etat est tout d'abord intervenu pour préciser le champ d'action de l'ARCEP. Ainsi, il a jugé que la police spéciale des communications électroniques ressortit à la compétence du ministre des télécommunications, de l'ARCEP et de l'Agence nationale des fréquences⁽¹⁾. Il a également explicité la notion de communications électroniques, qui exclut le traitement automatisé de données à caractère personnel, tel que celui mis en place par la Haute autorité pour la protection des œuvres et la diffusion des droits sur internet⁽²⁾.

Quant aux pouvoirs et aux méthodes mis en œuvre par l'ARCEP, le Conseil d'Etat a fréquemment été conduit à valider les analyses développées par l'autorité. Ainsi, l'ARCEP peut imposer à des opérateurs la mise en œuvre de prestations d'itinérance⁽³⁾ ou retenir, au soutien des mesures d'encadrement tarifaire qu'elle fixe en matière de terminaison d'appel, une référence aux coûts incrémentaux de long terme. De même, l'objectif de promotion de l'efficacité économique autorise l'ARCEP à prendre pour référence non les seuls coûts effectifs des opérateurs, mais ceux d'un opérateur efficace estimés au moyen d'un modèle théorique⁽⁴⁾. En revanche, le Conseil d'Etat a strictement encadré la possibilité pour l'ARCEP de modifier les mesures correctrices imposées aux opérateurs exerçant une influence significative sur un marché pertinent sans procéder à une nouvelle détermination de ces marchés pertinents et aux consultations correspondantes⁽⁵⁾.

Ce dialogue entre le juge et l'autorité de régulation au contentieux est essentiel ; il est également fructueux, en ce qu'il concourt pleinement et avec constance à la réalisation des objectifs fixés par le législateur à l'article L. 32-1 du code des postes et des communications électroniques. La décision Société Orange France du 24 juillet 2009 est à cet égard emblématique : si l'ARCEP peut légalement fixer des plafonds tarifaires différenciés en matière de terminaison d'appel, selon les opérateurs, afin de préserver l'efficacité de la concurrence, en l'espèce toutefois, cette compensation ne peut être que partielle, car le déséquilibre dont fait état l'un des opérateurs n'est pas que subi.

L'intervention du juge administratif ne remet pas en cause la légitimité du régulateur ou l'efficacité de son action ; elle en constitue au contraire un complément nécessaire.

Un dialogue fructueux

Le Conseil d'Etat veille à ce que son dialogue avec les acteurs du secteur des communications électroniques soit le plus approfondi possible. C'est ainsi qu'il s'attache à ce que son prétoire soit ouvert : il admet largement les interventions des opérateurs dans le cours du procès⁽⁶⁾. En outre, ce dialogue n'est pas à sens unique, tant le droit des communications électroniques est propice à des innovations de la procédure contentieuse. Il est ainsi devenu tout à fait usuel que le Conseil d'Etat ordonne des expertises ou des enquêtes, au cours desquelles les parties s'expriment oralement. Cela a été une nouvelle fois le cas sur le contentieux de l'attribution de la quatrième licence 3G⁽⁷⁾ et, eu égard à la complexité de telles affaires, le juge en tire une réelle utilité.

La régulation des communications électroniques sous le contrôle juridictionnel du Conseil d'Etat permet ainsi sur la longue durée de garantir, dans le respect de la loi, l'efficacité économique et la sécurité juridique qui sont essentielles pour l'ensemble des acteurs du marché des communications électroniques. Le contrôle approfondi des analyses économiques effectuées par l'ARCEP manifeste le particulier investissement du juge administratif dans ces questions et il légitime son intervention.

Un anniversaire est aussi l'occasion de se tourner vers l'avenir. L'ARCEP s'y attelle quotidiennement sur des sujets tels que la neutralité d'internet ou le très haut débit fixe et le passage à la fibre optique. Le chemin parcouru permet d'aborder avec confiance l'avenir. Nul doute qu'il donne lieu à un dialogue toujours renouvelé entre le Conseil d'Etat et l'ARCEP.

⁽¹⁾ 26 octobre 2011, Société française de radiotéléphone.

⁽²⁾ 19 octobre 2011, French Data Network.

⁽³⁾ 2 avril 2010, Société Mediaserv.

⁽⁴⁾ 24 juillet 2009, Société Orange France et autres.

⁽⁵⁾ 19 juin 2009, Association des renseignements pour tous.

⁽⁶⁾ 27 avril 2009, Société Bouygues Telecom.

⁽⁷⁾ 12 octobre 2010, Société Bouygues Telecom et autres.



JEAN-LUDOVIC SILICANI,
président de l'ARCEP

« Internet est devenu un bien collectif stratégique. Il appartient aux pouvoirs publics de promouvoir des règles afin que les réseaux et les services associés fonctionnent bien ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 3 - octobre 2010



PAUL CHAMPSAUR,
deuxième président de l'ARCEP

« La séparation fonctionnelle est aux télécoms ce que l'arme de dissuasion nucléaire est à la défense. Pour que le régulateur n'ait pas à l'utiliser, sa menace doit pousser les opérateurs à des comportements vertueux ».

• La Lettre de l'Autorité n° 60 - avril 2008



DOMINIQUE BUREAU,
Ecole polytechnique

« A propos de la gouvernance, les travaux économiques sur les agences de régulation ont mis en évidence la supériorité de l'indépendance, pour les décisions à fort contenu technique, et la meilleure performance des agences ayant des missions bien explicitées, ce qui permet de mieux les responsabiliser, par rapport aux anciennes tutelles qui, elles, couraient " tous les lièvres à la fois " »

• La Lettre de l'Autorité n° 59 - février 2008



GABRIELLE GAUTHEY, directrice des relations institutionnelles d'Alcatel-Lucent, ancien membre de l'Autorité

« Qui mieux qu'une collectivité locale peut faire l'état des lieux des déploiements, anticiper les besoins des acteurs publics et privés de son territoire ? ».

• La Lettre de l'Autorité n° 62 - août 2008



PIERRE KOSCIUSKO-MORIZET,
co-fondateur et président de PriceMinister

« Je ne suis pas sûr que l'État doit être très pro-actif autour du numérique parce que nous vivons encore une phase de construction et qu'il faut que les initiatives soient libres. C'est cette liberté qui crée des emplois, des sociétés ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 6 - août 2011



BRUNO LASSERRE, président de l'Autorité de la concurrence

« Il ne faut pas regretter le temps où l'on n'osait pas contrer la parole de l'Etat : il ne peut pas y avoir de libéralisation sans débat contentieux. Dès lors que le régulateur est indépendant, il est sous le contrôle du juge. C'est un signe de démocratie ».

• La Lettre de l'Autorité n° 46 - octobre 2005



FRÉDÉRIC LEFEBVRE,
secrétaire d'Etat chargé de la consommation

« Ma politique en matière de télécommunications est pragmatique : je veux protéger le consommateur sans pénaliser les acteurs économiques de notre pays ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 7 - octobre 2011



NATHALIE KOSCIUSKO-MORIZET,
ministre de l'écologie, ancien secrétaire d'Etat chargée de l'économie numérique

« J'ai la conviction que l'un des apports majeurs d'internet à la société est la liberté de choix qu'il permet à tous ses utilisateurs, la chance équitable qu'il donne à tous les entrepreneurs, l'espace de liberté d'expression et d'information qu'il offre à tous les citoyens : tout cela ne serait pas possible sans neutralité du net ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 3 - octobre 2010



MICHEL BOYON, président du Conseil supérieur de l'audiovisuel

« L'ARCEP et le CSA, dans une double optique de garantie de la concurrence et de maximisation des usages, doivent poursuivre la tradition de coopération qui est la leur en veillant à éviter toute réserve de fréquences non utilisées de la part d'un opérateur. C'est ainsi que l'on pourra rendre accessibles à nos concitoyens toutes les potentialités des nouvelles technologies ».

• La Lettre de l'Autorité n° 58 - décembre 2007



GUY ROUSSEL, président du Comité stratégique de la filière STIC

« Les industriels ne sont pas des chasseurs de subventions et n'attendent pas de l'Etat une manne financière. Ils attendent qu'il « fasse son boulot » dans une logique de régulation moderne, c'est-à-dire qu'il définisse un environnement favorable, un écosystème qui permette à l'industrie - et donc à l'innovation - de s'épanouir, qu'il impulse et coordonne sans imposer des choix définis dans des cabinets ministériels. L'approche doit venir de la base, des entreprises elles-mêmes ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 6 - août 2011



HERVÉ MORLAND,
secrétaire général de la fédération F3C-CFDT

« Dès 1994, la CFDT s'est déclarée favorable à la création d'une autorité indépendante dans les télécommunications. Mais force est de constater que les missions de l'ARCEP n'intègrent pas suffisamment les questions d'emploi du secteur dont elle assure la régulation. »

• La Lettre de l'Autorité n° 54 - février 2007



MARIE-FRANÇOISE MARAIS,
présidente de la HADOPI

« Le droit d'auteur n'est pas un privilège accordé au seul bénéficiaire de quelques personnes, mais un formidable outil d'innovation et de création instauré dans l'intérêt de tous ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 6 - Août 2011



NICOLAS CURIEN, ancien membre de l'ARCEP

« Les infrastructures de réseaux ne se contentent pas de rendre possibles des transformations économiques et sociales, elles constituent le lieu même où ces transformations émergent et sont mises en oeuvre (...). Elles forment, avec leur halo de contenus et de services, un objet « total » au sens philosophique du terme. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 6 - août 2011



HENRI VERDIER, président du pôle de compétitivité Cap Digital

« Il y a quinze ans, on disait : « je suis le régulateur, je viens vous surveiller » ; il y a cinq ans : « je viens vous aider ». Maintenant, on dit : « hackez-moi, détournez-moi, utilisez-moi, considérez-moi comme une « App » ». « Government as a plateforme » : c'est l'idée qu'une gouvernance devrait se penser comme une ressource, une plateforme. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 6 - août 2011



YVES JÉGO, ancien secrétaire d'Etat chargé de l'Outre-mer

« Le mot « télécommunications » prend tout son sens outre-mer : il s'agit de rapprocher les ultramarins éloignés de la métropole et, dans certains cas, de rompre l'isolement, mais aussi de rattraper le retard là où il existe. La continuité territoriale passe aujourd'hui par la continuité numérique, qui permet de renforcer la cohésion entre nos différents territoires. »

• La Lettre de l'Autorité n° 61 - juin 2008



JACQUES VEYRAT, ex directeur général de Neuf Telecom

« La régulation, c'est compliqué. Il faut construire une concurrence pérenne mais sans donner des avantages immérités à des gens qui « scalperaient » le marché. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 6 - août 2011



MATHIEU WEILL, directeur général de l'AFNIC

« L'absence de fonction planificatrice et décisionnaire sur l'internet n'est pas un accident : c'est un élément essentiel de son succès. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 3 - octobre 2010



PIERRE CARDO, président de l'Autorité de régulation des activités ferroviaires

« Plus que dans d'autres secteurs, la réduction des coûts d'exploitation est un enjeu vital pour le futur du ferroviaire, alors que les marges budgétaires de l'Etat et des collectivités locales se réduisent. Elle impose la mise en place d'une régulation incitative. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 6 - août 2011



JEAN-PIERRE JOUYET, président de l'Autorité des marchés financiers

« Il n'y a pas un modèle de régulation "idéal" qui s'adapte indifféremment à tous les secteurs et à toutes les traditions administratives (...). Les modèles de régulation modernes ont dépassé l'opposition caricaturale entre le tout Etat et le tout marché. »

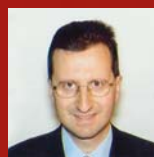
• Les cahiers de l'ARCEP n° 6 - août 2011



PHILIPPE DE LADOUCKETTE, président de la Commission de régulation de l'énergie

« Il reste aux acteurs des secteurs électriques et des TIC à définir une « smart organisation » pour travailler ensemble à mettre en oeuvre cette vaste entreprise de modernisation du système électrique français. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 4 - décembre 2010



SERGE PRAGER, head of TMT sector, Société générale corporate investment banking, ancien directeur général délégué d'Edmond de Rothschild Corporate Finance

« Les actionnaires ont besoin d'un régulateur légitime, efficace et responsable. Il ne leur apporte pas toujours que des bonnes nouvelles, mais les décisions qu'il prend doivent être logiques, explicables, anticipables, et ne doivent pas déstabiliser brutalement l'environnement. »

• La Lettre de l'Autorité n° 54 - février 2007



MARIE-DOMINIQUE HAGELSTEEN, présidente de la section des travaux publics du Conseil d'Etat, ancienne présidente du Conseil de la concurrence

« Le législateur français est parti de la constatation prudente que deux autorités ne seraient pas de trop pour s'atteler à la lourde tâche d'ouvrir un marché dominé par un monopole historique. »

• La Lettre de l'Autorité n° 62 - août 2008



BRUNO RETAILLEAU, sénateur

« Les enjeux du dividende numérique sont énormes. Enjeu de croissance mais aussi de création et de diversité culturelle, le dividende est un levier puissant pour préparer la France de demain. »

• La Lettre de l'Autorité n° 58 - décembre 2007



EMMANUEL GABLA, conseiller au Conseil supérieur de l'audiovisuel

« Il ne s'agit pas de copier les méthodes de régulation audiovisuelle sur celles de l'internet, mais il faudra très certainement explorer les voies de l'autorégulation et de la co-régulation. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 6 - août 2011



PHILIPPE FRÉMEAUX, éditorialiste à Alternatives économiques

« L'enjeu est de définir des règles internationales qui empêchent les acteurs privés de s'appuyer sur les règles mises en oeuvre par les territoires les moins disant pour mettre en concurrence les différents espaces nationaux. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 6 - août 2011



ISABELLE FALQUE-PIERROTIN, présidente de la CNIL, ancienne présidente du Forum des droits sur l'internet

« Nous entrons avec internet dans une ère de responsabilités partagées entre l'individu, les Etats, en passant par les entreprises ou les ONG. Il n'y aura de régulation que collaborative. A ne pas le reconnaître, on risque de faire de cet espace un univers ingouvernable et que la contrainte publique reste lettre morte. »

• La Lettre de l'Autorité n° 67 - juillet 2009



L'alliance féconde de la réflexion politique et de l'expertise technique

Bernard Accoyer, président de l'Assemblée nationale



L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP), qui célèbre ses quinze ans d'existence, joue un rôle prépondérant trop souvent méconnu du grand public.

En 1997, les Français avaient accès à des services de télécommunications de qualité, mais réduits au téléphone et au minitel. Aujourd'hui, ils peuvent presque partout sur le territoire accéder à des services fixes de télévision, de téléphonie, et d'accès à internet, de façon illimitée et pour un prix bien inférieur à ce qui existe dans la plupart des autres pays européens ; et demain, avec le déploiement des réseaux 4G, ils pourront sans doute faire de même avec le mobile.

L'intervention de l'ARCEP, qui a été au cœur de la mutation du secteur, et la qualité de ses travaux ont été pour beaucoup dans le succès de l'ouverture des communications et dans le développement de ces nouvelles technologies. Depuis le début des années 1990, l'essor d'internet a entraîné une véritable transformation des réseaux électroniques et de leurs usages qu'il a fallu accompagner : déploiement des réseaux à haut puis à très haut débit, autorisant des applications toujours plus consommatrices de bande passante ; croissance extraordinaire des services et de la communication en ligne...

Une modernisation nécessaire

A titre illustratif, nous en mesurons chaque jour les effets à l'Assemblée nationale, dont le site internet reçoit plus d'un million de visiteurs par mois. C'est pourquoi, depuis 2007, nous n'avons eu de cesse de poursuivre notre effort de modernisation pour permettre au grand public de toujours mieux suivre nos travaux en ligne. Nous avons lancé à la fin de l'année 2011 de nouvelles pages plus complètes, plus lisi-

de déposer des commentaires sur les projets ou propositions de loi, sur les études d'impact ou sur les travaux d'évaluation de l'application des lois.

Les enjeux liés à la régulation du secteur

Depuis sa création par la loi de 1996, l'ARCEP poursuit les objectifs qui lui sont fixés et qui ne manquent pas de mettre en évidence les enjeux liés à la régulation du secteur : accès universel aux services essentiels, fonctionnement de la

L'Autorité doit continuer à jouer pleinement son rôle qui est, en amont, d'éclairer et, en aval, de mettre en œuvre les choix politiques en matière de communications électroniques.

concurrence au bénéfice des consommateurs, aménagement équilibré du territoire, protection des intérêts industriels et de l'emploi. Dans ces conditions, il est légitime, mais aussi indispensable, que le Parlement collabore étroitement avec l'Autorité.

Le Parlement est intervenu pour mieux réguler ce secteur à travers plusieurs lois, chaque texte suscitant des débats nourris. Les lois de 1996 et de 2004 relatives aux télécommunications, les lois postales de 2005 et 2010, ou encore les lois de 2009 et 2010 relatives aux communications électroniques, ont toutes visé à accompagner les mutations importantes de ce domaine en évolution permanente.

Un cycle vertueux de coopération

Par ailleurs, l'ARCEP joue un rôle important pour éclairer l'Assemblée nationale sur des sujets très techniques. Cette information passe non seulement par les auditions, mais aussi par la remise de rapports et par des échanges continus. Des députés participent de manière régulière à vos travaux, notamment au groupe d'échange entre l'Autorité, les opérateurs et les collectivités territoriales. Les récents travaux sur la neutralité d'internet

illustrent l'institution d'un cycle vertueux de coopération. Ces échanges permettent un rapprochement fécond de la réflexion politique et de l'expertise technique, économique et juridique dont nous ne pouvons que nous réjouir pour l'avenir. L'Autorité doit continuer à jouer pleinement son rôle qui est, en amont, d'éclairer et, en aval, de mettre en œuvre les choix politiques en matière de communications électroniques.

Les échanges entre élus et le régulateur permettent un rapprochement fécond de la réflexion politique et de l'expertise technique, économique et juridique dont nous ne pouvons que nous réjouir pour l'avenir.

bles, plus fonctionnelles, pour l'ensemble des députés. L'intégration de vidéos ou encore la consultation en temps réel des travaux réalisés dans l'hémicycle ou en commissions depuis le site mobile de l'Assemblée nationale constituent de réels progrès dans le sens d'une plus grande transparence que j'ai souhaité promouvoir dès le début de mon mandat de président en 2007. Dans le même mouvement, nous développons également la possibilité pour les internautes de contribuer aux travaux des députés en leur donnant la faculté

www.assemblee-nationale.fr

Une régulation au service du citoyen



Jean-Pierre Bel, président du Sénat



Depuis la création de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, avec le début de l'ouverture du marché, il y a 15 ans, le paysage des communications a été bouleversé. Les outils numériques se sont diffusés et ont envahi les sphères privée et professionnelle, au point de devenir des vecteurs importants de l'accès des citoyens aux services publics. Dans un marché en perpétuelle mutation, l'ARCEP a joué un rôle essentiel pour protéger le consommateur et favoriser l'égalité des citoyens.

Ce rôle de régulation du marché des communications est essentiel. En effet, les conditions de la concurrence « pure et parfaite » sont très loin d'être réunies dans un marché comme celui des communications, qui présente toutes les caractéristiques d'un marché imparfait : faible nombre d'opérateurs et barrières à l'entrée sur le marché liées à la disponibilité des fréquences et au coût des investissements à réaliser, complexité des prestations et des options tarifaires ne contribuant pas à

L'accès aux moyens de communication n'est pas seulement une donnée économique, c'est aussi, dans les sociétés contemporaines, un facteur essentiel d'inclusion sociale : **il permet au citoyen d'accéder à l'information, de communiquer avec les autres, d'exercer son droit d'expression.**

la comparabilité des offres, fidélisation parfois contrainte des consommateurs n'assurant pas une fluidité du marché... En outre, les interventions du Conseil de la concurrence – autre autorité indépendante – montrent la tentation qu'ont pu avoir parfois les opérateurs de s'entendre au détriment des consommateurs, afin d'accroître ou de préserver leurs profits.

Dans ce contexte, l'ARCEP a joué un rôle majeur : la loi lui a confié la mission de veiller « à l'exercice, au bénéfice des utilisateurs, d'une concurrence effective et loyale ».

tuels abus de position dominante et donné au consommateur des instruments et des garanties qui l'éclairent dans ses choix.

L'ARCEP, en 15 ans, a largement contribué à encadrer les pratiques des opérateurs pour éviter que la « fracture numérique » ne s'élargisse au fil des avancées technologiques.

L'accès aux moyens de communication n'est pas seulement une donnée économique, c'est aussi, dans les sociétés contemporaines, un facteur essentiel d'inclusion sociale : il permet au citoyen d'accéder à l'information, de communiquer avec les autres, d'exercer son droit d'expression. En ce sens, il revêt une dimension de service public.

Concilier recherche de rentabilité des opérateurs et logique de service public

L'ARCEP doit donc en permanence concilier la recherche de rentabilité des opérateurs privés et la logique du service public, afin d'offrir cet accès au plus grand nombre. Cette mission de l'ARCEP est à la fois délicate et essentielle.

Délicate, parce que la recherche d'un équilibre entre financement public et financement privé pose des questions complexes et nécessite d'amener tous les acteurs concernés à travailler ensemble. Le simple jeu du marché pourrait inciter chaque opérateur à investir pour un réseau dédié, de manière à créer des clientèles captives, et à négliger les habitants des zones rurales, peu densément peuplées, pour lesquels les investissements sont jugés peu rentables. Chacun voit qu'un tel développement irait à l'encontre de la maximisation de l'utilité sociale des investissements privés et rend indispensable une régulation et une intervention de la puissance publique.

Cette mission est essentielle, car alors que la présence des services publics dans les zones rurales se réduit de manière importante et que leurs prestations dématérialisées se multiplient, la couverture numérique de l'ensemble de notre pays prend une dimension nouvelle pour l'aménagement du territoire et l'égalité des citoyens. En tant que président de l'assemblée représentant les collectivités territoriales, j'y suis particulièrement attentif, au moment où la question de la couverture du territoire en « très haut débit » est posée.

L'ARCEP, en 15 ans, a largement contribué à encadrer les pratiques des opérateurs pour éviter que la « fracture numérique » ne s'élargisse au fil des avancées technologiques. Dans un contexte où le rythme du progrès technique s'accélère et entraîne des investissements nouveaux, elle doit renouveler sans cesse son action au service des consommateurs et des citoyens. ▀

www.senat.fr

Contribuer à la protection des consommateurs

Elle a amélioré la transparence, en étudiant l'évolution des prix. Elle a introduit de la fluidité dans les procédures permettant de changer d'opérateur. Elle a contribué à la protection des consommateurs, en facilitant l'exercice de leurs droits. Récemment, elle a permis à un nouvel opérateur d'entrer sur le marché, favorisant la concurrence. Si ces actions ne créent pas toutes les conditions d'une concurrence « pure et parfaite », elles ont certainement contribué à prévenir d'éven-



CHRISTIAN PAUL, député

« Je propose de définir ce principe de neutralité comme l'interdiction des discriminations liées aux

contenus, aux tarifications, aux émetteurs ou aux destinataires des échanges numériques de données. Il n'est donc pas question ici de généraliser la gratuité. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 3 - octobre 2010



JEAN-PAUL DELEVOYE, ancien Médiateur de la République

« N'oublions pas que ce que nous gagnons en compétitivité, nous le perdons

peut-être en humanité ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 4 - décembre 2010



SERGE DESLANDES, président de la Communauté de communes du pays Mortain

« Le milieu rural est le territoire qui a le plus besoin des nouvelles technologies. Ils sont un moyen de limiter les déplacements, dans une logique de développement durable ; ils sont aussi un moyen de limiter la fracture entre milieux rural et urbain qui ont besoin l'un de l'autre. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 1 - mars 2010



CAROLE ANNE RIVIERE, directrice du programme plus longue vie, FING

« L'exemple de la « e-santé » offre déjà des réponses innovantes dans les

pratiques de soin pour les professionnels, en réparant des inégalités territoriales tout en satisfaisant une haute qualité de soin face à l'urgence ou la rareté en termes de ressources et d'équipements médicaux. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 1 - mars 2010



MICHEL GENSOLLEN, chercheur, Telecom Paristech

« Le web interactif rend de moins en moins pertinente l'hypothèse libérale de l'homme

économique complètement isolé et parfaitement égoïste. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 2 - juin 2010



CATHERINE TRAUTMANN, députée européenne

« Les nouveaux réseaux sont désormais au-cœur du débat. Il s'agit non plus seulement

d'une pure régulation des marchés mais bien d'un projet industriel ayant valeur d'objectif public. »

La Lettre de l'Autorité n°62 - août 2008



FRANÇOIS BROTTES, député

« Qui doit avoir la responsabilité de la couverture territoriale du réseau ? Doit-on laisser la concurrence aboutir à des situations absurdes où, sur un même clocher ou un

même immeuble, trois antennes de trois opérateurs différents desservent les mêmes populations quand, quelques centaines de mètres plus loin, on tombe en zone blanche ? Il faut retrouver le chemin de l'optimisation et de la mutualisation des réseaux, dans le cadre, bien sûr, d'une réglementation européenne qui doit certainement évoluer encore ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 1 - mars 2010



DANIEL FASQUELLE, député

« Les principales mesures qui doivent être prises à l'avenir dans le secteur des TIC doivent obéir à deux grands principes. La liberté de choix du consommateur, essentielle non seulement

au regard du plus grand équilibre qui doit s'instaurer entre lui et l'opérateur, mais également seule de nature à permettre la diversité des attentes de tout un chacun. Et la transparence des offres, qui suscitera une véritable émulation entre acteurs sur le marché, dans le cadre d'une concurrence maîtrisée et qui devrait conduire à une baisse des tarifs et à un élargissement des offres au bénéfice, là encore, du consommateur. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 7 - novembre 2011



PAOLO MARTINELLO, président du BEUC

« Les consommateurs ont besoin d'informations lisibles pour se sentir en confiance et pour être capables de choisir le service qui répond le mieux à leurs besoins. Mais la complexité

grandissante des offres les empêche d'exercer pleinement ce choix, d'autant qu'ils peuvent être confrontés à des publicités trompeuses, par exemple sur les débits de connexion. Pour y remédier, des outils de comparaison, développés tant par des associations de consommateurs que par les instances nationales de régulation, sont dans certains Etats membres à la disposition des utilisateurs. De même, les régulateurs doivent s'assurer que les opérateurs mettent effectivement à disposition des consommateurs les informations pertinentes concernant les prix, la couverture des réseaux et les procédures de réclamation. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 7 - novembre 2011



CORINNE ERHEL, députée

« La croissance tirée du numérique ne sera profitable qu'à condition que l'ensemble des citoyens, des acteurs publics et économiques, puissent bénéficier pleinement des opportunités offertes par les TIC ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 7 - novembre 2011



PIERRE COL, directeur marketing de Kizz TV et Antidot

« La neutralité du réseau est le gage du respect de l'égalité de traitement entre tous les acteurs de l'internet, particuliers ou entreprises, à partir du moment où ils jouent le même rôle « du point de vue du réseau ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 3 - octobre 2010



ALAIN BAZOT, président UFC-Que Choisir

« La question de l'information quant à la qualité est donc cruciale pour un bon fonctionnement du marché, notamment parce qu'elle modifie les incitations des opérateurs qui sont

amenés à optimiser leurs investissements. L'intérêt de la disponibilité de cette information ne s'arrête pas là, il devient également possible de contrôler que le réseau reste neutre et ouvert, ce qui signifie que les opérateurs ne pratiquent ni blocage, ni discrimination, sur les contenus transportés. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 7 - novembre 2011

JACQUES POMONTI, président de l'AFUTT

« L'approche des « tarifs sociaux » a été très mal engagée ; la perspective de « ruptures » territoriales nombreuses est de plus en plus réelle. Nous risquons de constater un accroissement des inégalités dans l'accès aux outils modernes de la communication et aux services qu'ils portent, alors même que leur appropriation se généralise et que la mobilisation du numérique apparaît partout comme la ressource déterminante du dynamisme économique et de la vie sociale. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 7 - novembre 2011



LAURE DE LA RAUDIÈRE, députée

« Personne ne doit être exclu des bénéfices de l'internet : c'est une question d'équité. Tous ces enjeux méritent que l'on crée certaines règles pour préserver l'internet universel, immense bien collectif qui ne doit pas être transformé au gré des intérêts de ses différents acteurs en « plusieurs internets ». C'est un objectif politique, économique et de société. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 3 - octobre 2010



MONIQUE DAGNAUD, sociologue

« Pour les jeunes, l'écologie numérique s'impose comme un milieu d'évidence, il n'existe pas de rupture entre le monde réel et l'univers virtuel, le second est un rouage et un prolongement du premier. Aux échanges on line, s'est ajoutée une révolution dans la révolution : les réseaux sociaux. Un phénomène à la propagation fulgurante. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 7 - novembre 2011

PHILIPPE SCHMIDT, vice-président de la LICRA



« Internet et un instrument merveilleux qui ne doit pas devenir une poubelle. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 7 - novembre 2011

PHILIPPE FREMEAUX, éditorialiste à Alternatives économiques



« Il est essentiel que les autorités de concurrence fassent leur travail et limitent le pouvoir des acteurs qui abusent de leur situation dominante sur certains segments de marchés de l'économie numérique. L'économie numérique mondialisée doit demeurer ouverte, comme notre société. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 6 - juillet 2011

JÉRÉMIE BOROY, président de l'Union nationale pour l'insertion sociale du déficient auditif

« Les opérateurs et les associations travaillent régulièrement ensemble pour permettre un accès plus large des personnes handicapées à la téléphonie. Au-delà des obstacles, le téléphone peut également être un formidable facteur d'autonomie et d'intégration de ces personnes. »

• La Lettre de l'Autorité n° 68 - octobre 2009



BENJAMIN BAYART, président de French Data Network

« Ce n'est pas pour des raisons économiques que les libertés fondamentales existent et sont défendues. Ainsi, certaines questions absolument centrales pour toute société démocratique imposent, presque de manière absolue, la neutralité du réseau. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 3 - octobre 2010

REINE-CLAUDE MADER, présidente de la CLCV

« Les communications électroniques (internet et téléphonie mobile) représentent sans aucun doute l'une des évolutions les plus marquantes dans nos modes de consommation au cours de ces dernières années. Ce poste de dépenses est devenu, en moins de 20 ans, une véritable dépense contrainte et représente aujourd'hui en moyenne 6% du budget des ménages. Ces services sont maintenant indispensables pour les consommateurs et ne pas y avoir accès est un facteur de marginalisation. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 7 - novembre 2011



FADELA AMARA, ancien secrétaire d'Etat chargé de la politique de la ville



« Afin de mener une véritable politique d'accès aux formations et aux emplois du numérique et d'utiliser le numérique comme outil en faveur de l'égalité des chances, j'ai souhaité la création du programme Banlieue 2.0 (...). Une nouvelle dynamique se met aujourd'hui en place afin de préparer nos jeunes aux métiers d'avenir du numérique. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 2 - juin 2010

DAVID THESMAR, économiste, membre du Conseil d'analyse économique

« Il me paraît important de structurer les choix des consommateurs. Les régulateurs devraient pouvoir, par exemple, définir – en réfléchissant eux-mêmes et en faisant intervenir des experts indépendants – des options par défaut qui constituent les « bonnes » options. Il faut savoir que la plupart des gens ne choisissent pas autre chose que l'option par défaut. Cette technique de l'option par défaut respecte les libertés individuelles – vous avez le choix – mais en même temps protège le consommateur sur-sollicité que nous sommes tous. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 7 - novembre 2011



JEAN-LUDOVIC SILICANI, président de l'ARCEP



« L'amélioration de la prise en compte de l'environnement face au développement des TIC repose, en définitive, sur une convergence d'actions des consommateurs, des entreprises et des pouvoirs publics, dont le rôle, notamment d'intermédiation, sera essentiel. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 4 - décembre 2010

NATHALIE BRICKS, juriste, AFOC

« L'accès à internet haut débit fait désormais partie des besoins de première nécessité. Il est essentiel pour tout un chacun d'être titulaire d'une connexion et que celle-ci soit de qualité, sous peine d'être pénalisé dans sa vie quotidienne et dans sa vie sociale. Bien au-delà de l'aspect commercial, il s'agit là d'un droit fondamental reconnu à chaque citoyen. Accès au savoir, éducation, emploi, culture, loisirs, santé... C'est la conception même de la société qui est en cause. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 1 - mars 2010



JEAN-MARIE BOCKEL, ancien président de l'Association des maires de grandes villes de France



« Les collectivités ont besoin du soutien et de l'arbitrage du régulateur : c'est à cette condition que sera gagnée la bataille du très haut débit. »

• La Lettre de l'Autorité n° 54 - février 2007



Yves Gassot, directeur général de l'IDATE

15 ans, en trois

IDATE
Consulting & Research

L'Autorité a 15 ans. En 2007, nous avons rédigé pour ses 10 ans un article⁽¹⁾ qui distinguait deux grandes périodes. Nous les reprenons ici sommairement en y ajoutant ce qui nous semble caractériser les cinq dernières années.

1997-2001 : tous les ingrédients des transformations se mettent en place

- **Le marché des mobiles prend son essor.** En France, le taux de pénétration dépasse à peine 4% début 97, mais le GSM domine déjà le marché européen. On oubliera assez vite les réseaux de radiomessagerie (Operator, Tadoo, Alphapage...) et surtout les offres de type CT2. Les systèmes satellitaires sur orbite basse (Iridium, Globalstar...) coûteront chers à leurs promoteurs. Néanmoins à la fin de l'année 2000, il y a déjà en France 30 millions d'utilisateurs mobiles pour 34.5 millions de lignes téléphoniques fixes.
- **L'internet commence son irrésistible ascension.** En 1997, Teletel et le Minitel règnent en France, où l'on ne comptabilise qu'un million d'internautes. En moins de quatre ans, la population des internautes va être multipliée par 7 en Europe de l'Ouest et par 10 en France. La France compte 80.000 accès ADSL à fin 2000.
- **L'Europe libéralise ses marchés des télécommunications.** L'Europe vient d'adopter (mars 1996) la directive « full competition » qui exige que les secteurs abrités que sont encore les infrastructures et les services téléphoniques fixes soient ouverts à la concurrence. En parallèle, les Etats cèdent totalement (BT en 1996), ou partiellement (20% de Deutsche Telekom et France Télécom, respectivement en 1996 et 1997) leurs parts des « incumbents ». Aux Etats-Unis, 13 ans après le démantèlement d'AT&T, le *Telecom Act* va mettre fin au contrôle du secteur par le pouvoir judiciaire, à la séparation verticale (longue distance-locale). Ce sera le point de départ d'une impressionnante réorganisation du secteur. Les RBOCs très présentes en Europe se recentrent sur les Etats-Unis.
- **La Chine des télécoms s'éveille.** La croissance du secteur bascule du côté des marchés émergents. A l'été 2001, la Chine s'impose comme le plus grand marché mobile du monde avec 120 millions d'abonnés.

2001-2007 : des « exubérances coupables » au rétablissement

- **Quand les Capex devaient monter jusqu'au ciel.** En 1996, le marché mondial des équipements (180 milliards d'€) affiche une hausse dépassant 12%. En 2000, la croissance atteint 55% pour Cisco (n°8 du classement IDATE), 53,6% pour Nokia (n°4), 36% pour Nortel (n°2), 37,8% pour Alcatel (n°5), 27% pour Ericsson (n°3), et seulement 10,4% pour Lucent (n°1)⁽²⁾. On prévoyait plus de 310 milliards d'€ en 2006, le marché plafonnera... à 216 milliards.
- **L'emballlement des années 2000-2001.** Tandis qu'aux Etats-Unis des « Next Gen » investissent massivement dans des grands *backbones* optiques, les opérateurs investissent en Europe quelque 120 milliards d'€ dans les licences 3G (UMTS). Les fusions s'accroissent pour prendre pied à l'international. En février 2000, Vodafone remporte dans une opération de 180 milliards d'€ son bras de fer avec Mannesman, poussant France Télécom à acquérir Orange pour 40.3 milliards d'€ (hors

dette) dont 22 en *cash*. Deutsche Telekom acquiert aux Etats-Unis VoiceStream, le futur T-Mobile, pour 35 milliards de \$. La valeur en bourse des telcos explose⁽³⁾.

- **Le réveil est douloureux.** Devancée par l'éclatement de la bulle internet, la bulle télécom se révèle dans toute son ampleur en 2001. Aux Etats-Unis, Worldcom s'écroule. AT&T sous le poids de 60 milliards de \$ de dette doit annoncer un nouveau *break up*. En Europe, les cours des grands opérateurs s'effondrent⁽⁴⁾. Des licences 3G chèrement acquises sont abandonnées. BT doit se séparer de son réseau cellulaire au Royaume Uni. Des dépréciations énormes pour survalueurs sont passées dans les comptes.
- **Le cash flow des mobiles et l'explosion des accès haut débit.** Si l'UMTS et la vision très frustrée de l'internet mobile (WAP) ont coûté très chers aux telcos, la croissance à deux chiffres du mobile, le maintien de solides marges malgré la concurrence croissante, et des efforts de restructuration ont permis aux principaux opérateurs européens de se rétablir. D'autant que, de 2004 à 2007, les accès haut débit en France et en Europe vont connaître un formidable essor grâce à l'ADSL et au dégroupage⁽⁵⁾. Quant à AT&T, il sera racheté par une des anciennes *Baby Bells* (SBC) – avant que celle-ci ne fusionne (2007) avec BellSouth pour intégrer leur filiale mobile commune Cingular.
- **On assiste à une refonte profonde de l'industrie des fournisseurs d'équipements.** Pour plusieurs d'entre eux, les conditions de rétablissement sont beaucoup plus difficiles. Nortel commence son démantèlement qui le conduira à disparaître en 2009. Cisco rachète Scientific Atlanta. Ericsson intègre Marconi, et surtout, Alcatel et Lucent annoncent leur fusion (2007), opération bientôt suivie par celle de Nokia Networks et Siemens. Cette restructuration profonde du secteur sera toutefois relativisée dans les années qui ont suivi par l'affirmation croissante des industriels chinois.

2007-2012 : le temps des doutes identitaires

- **A la recherche de la croissance perdue.** Le rétablissement réussi par la plupart des opérateurs n'efface pas les mutations profondes auxquelles ils sont confrontés. Les revenus des services fixes souffrent de la chute des recettes du téléphone et de la perte des lignes. Aux Etats-Unis, Verizon vend en plusieurs étapes⁽⁶⁾ une partie de son parc de lignes fixes pour mieux se concentrer sur les mobiles⁽⁷⁾ et s'attaquer aux revenus confortables des câblo-opérateurs en investissant de façon très sélective dans des réseaux FttH. En Europe, le succès du *triple play* en France n'a que peu d'impact sur l'ARPU fixe. Et surtout, tandis que le léger retard de maturité du marché nord-américain combiné avec une entrée plus rapide dans l'internet mobile permet aux *cellcos* de conserver une croissance annuelle de 6%, la croissance moyenne des opérateurs européens décélère, pour finalement devenir négative. Enfin en 2008, et plus nettement encore en 2011, on s'aperçoit que la résilience du marché des télécoms, souvent mise en avant, a ses limites : en un an les revenus des services mobiles auront baissé de plus de 12% en Grèce.
- **L'explosion des trafics nécessite de maintenir un haut niveau d'investissement.** En 2007, Google acquiert YouTube pour 1,65 milliard de \$. Un an plus tard, NBC et News Corp. s'unissent pour lancer Hulu. Ils seront ensuite rejoints par Sony et MGM. Le succès de la vidéo sur le Net



Didier Pouillot, responsable des études sur l'économie des télécoms à l'IDATE

soutient une croissance annuelle de 60% du trafic. Les opérateurs ont le sentiment qu'ils sont les seuls à devoir faire face à l'explosion du trafic. On assiste à une crispation des relations entre les telcos d'une part et les géants du Net d'autre part à travers le débat sur la net neutralité⁽⁸⁾. Sur les réseaux mobiles, une nouvelle ère débute avec le lancement de l'iPhone par Apple en 2007, suivi de l'annonce d'Android par Google. Cela ouvre une séquence terrible pour Nokia, le n°1 mondial des terminaux. Comme pour le fixe quelques années plus tôt, les opérateurs doivent de leur côté affronter un changement profond de paradigme : le trafic data double tous les ans pour représenter plus des deux tiers du trafic mobile total, mais la proportion est inverse quand il s'agit des revenus. L'engouement des consommateurs pour les smartphones (passés ces trois dernières années de moins de 20 à plus de 60% des terminaux vendus) coûte cher en subventions et surtout, il consacre un modèle dans lequel les opérateurs semblent devoir abandonner toute perspective de recettes basées sur les applications consommées. Les opérateurs doivent également compter avec les marchés financiers qui attendent plus le respect des engagements pris en matière de dividendes que des perspectives de croissance basées sur des investissements hardis.

Imaginer le futur dans un écosystème complexe

Dans la bataille des plateformes (Apple, Google, Facebook, Microsoft, Amazon) qui caractérise la dynamique d'innovation des services numériques, les opérateurs – malgré leur puissance considérable et des cash flows significatifs – paraissent ne plus être à l'initiative. Cependant, il faudra bien des réseaux d'accès fixes et mobiles de nouvelle génération pour véhiculer les flux croissants de données de différente nature associés aux architectures à l'ère du Cloud. Les doutes de l'industrie sur son positionnement dans la chaîne de valeur s'expriment par un nombre limité de questions :

- **Comment va évoluer la structure du secteur au regard d'un processus de consolidation qui habituellement progresse devant un ralentissement des marchés ?** C'est l'objet de débats sur la réalité des économies d'échelle dans le secteur. Le processus est aussi contraint par la volonté légitime des autorités de régulation de conserver le bénéfice d'une concurrence encore fragile. On observera que le déploiement à l'échelle européenne d'un marché unique offrirait la possibilité de consolider le secteur sans obligatoirement diminuer le choix des consommateurs. Le rayonnement mondial des leaders du Net engage à minima le secteur vers un renforcement des partenariats.
- **Va-t-on inexorablement vers une fusion des réseaux fixes et mobiles ?** Il resterait en effet à savoir si cette consolidation s'accompagnerait d'une fusion progressive du très haut débit fixe et mobile. Les marchés américains, chinois, coréens et français sont relativement engagés dans cette voie, d'autres marchés (tels le Royaume Uni) restent à l'écart
- **Dans quelle mesure va-t-on assister à un découplage des activités de financement et de déploiement des infrastructures, de celles de l'exploitation des services d'accès ?** De nombreuses perspectives (réglementaires, financières, liées à l'initiative des pouvoirs publics locaux) débouchent sur cette séparation structurelle. Elle reste cependant écartée par ceux qui y voient le risque d'une augmentation des coûts de

coordination et de transaction et qui, sans rejeter une part de mutualisation, continuent de parier sur une concurrence intermodale.

- **Peut-on imaginer un repli des opérateurs sur les marchés de gros ?** Les difficultés des opérateurs à exister face aux géants de l'internet et des terminaux combinées avec l'importance des frais commerciaux face à l'intensification de la concurrence, peuvent donner des arguments à cette perspective, difficile cependant à accepter pour les opérateurs en place.
- **Verra-t-on dans les années à venir repartir à la hausse les ARPU ?** Le point de départ des conjectures précédentes réside dans les difficultés des opérateurs à faire croître leurs revenus et à préserver ainsi leurs marges. Mais, pour la majeure partie, les opérateurs restent focalisés sur un objectif de croissance. Ils peuvent s'appuyer sur une présence dans les marchés géographiques en croissance (de plus en plus difficile à élargir). Il s'agit surtout de réussir à monétiser les services d'accès de plus en plus performants qu'ils offrent aux consommateurs et aux entreprises et, dans une mesure moindre, aux acteurs en amont de la chaîne de valeur. A cet égard, le lancement du très haut débit fixe et des services LTE devrait être l'occasion d'une segmentation des offres et de nouveaux types de « bundles » tirant vers le haut les ARPU.

.....

Et le régulateur ? Le régulateur n'a pas de rôle prescriptif au regard des orientations stratégiques esquissées ci-avant. Mais il va devoir évoluer dans un contexte très différent de celui qu'il a pu connaître. Il lui faut trouver les meilleures options pour favoriser l'investissement dans les nouvelles infrastructures et plus globalement pour soutenir l'innovation, qui demeure son principal allié, tout en préservant les acquis de la concurrence née dans les phases précédentes. Il doit dans le même temps prendre en compte les évolutions profondes de la chaîne de valeur et ses nouveaux acteurs. En ce sens la régulation qui sera suivie dans les 15 prochaines années aura une importance considérable. ▶

Les "out" et les "in" de ces dernières années



⁽¹⁾ « Ten years after », La Lettre de l'ARCEP, janvier-février 2007

⁽²⁾ Huawei est le n°24 du classement.

⁽³⁾ La valeur de Deutsche Telekom passe de 39.4 milliards d'€ en 1999 à 62 milliards en 2001 ; celle de France Télécom de 12 à 65 milliards d'€.

⁽⁴⁾ Entre janvier et septembre 2002, la chute atteint 77% pour France Télécom et 46% pour Deutsche Telekom.

⁽⁵⁾ Les accès haut débit vont respectivement passer de 7 millions en 2004 à 15 millions en 2007, et de 40 millions à 114 millions.

⁽⁶⁾ Pour 3 milliards \$ en 2006, et surtout pour 8.6 milliards \$ à Frontier Communication en 2009.

⁽⁷⁾ Rachat d'Alltel en 2008 pour 28.1 milliards \$, puis lancement du LTE en 2010.

⁽⁸⁾ Le nouveau paquet télécom adopté en novembre 2007 (centré sur l'allègement de la régulation ex ante) mettra l'accent en extrêmes sur ce sujet mais en s'en tenant aux grands principes.



HAMADOUN TOURE,
secrétaire général de l'Union
internationale des télécommunications

« Un "fossé du large bande" se creuse entre ceux (pour la plupart, les pays riches du Nord) qui ont un accès rapide à un univers en ligne où le contenu multimédia est de plus en plus diversifié et ceux (pour la plupart les pays en développement du Sud) qui ont toujours des difficultés du fait de la lenteur de connexions utilisées en partage et qui passent par le réseau téléphonique. »

• La Lettre de l'Autorité – juillet 2009



XAVIER NIEL,
fondateur d'Iliad-Free

« L'acteur dominant d'un jour n'est plus le même le lendemain. Mondialisation et dématérialisation ont revisité l'économie. Les positions dominantes qui existaient pays par pays deviennent mondiales. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 2 - juin 2010



VALÉRI SAI, directeur
général de l'Agence de
régulation des
télécommunications de la
République Centrafricaine

« Nous espérons une révolution numérique à l'arrivée de la fibre optique dans notre pays. En effet, aujourd'hui la capacité totale de la bande passante, pour toute la RCA, est à peine de 50 Mb/s. »

• La Lettre de l'Autorité n° 68 – octobre 2009



**JEAN-SÉBASTIEN
CATIER,** co-fondateur
et CEO de Jakaa

« Il faut se souvenir que l'innovation est avant tout une histoire d'échecs. »

• Les cahiers de l'ARCEP
n° 6 – juillet 2010



GÉRARD THERY, ancien
directeur général des
télécommunications (1974-1981)

« Doter tous les Français du téléphone a été un acte délibéré de politique industrielle. »

• Les cahiers de l'ARCEP
n° 1 – mars 2010



BERTRAND MEHEUT, président de Canal +

« Il est indispensable d'instaurer une régulation des acteurs verticalement intégrés. Le régulateur doit avoir pour priorité d'établir, en lien avec l'Autorité de la concurrence, des règles garantissant une concurrence équitable entre opérateurs de télécommunications et de contenus, préalable à tout partage de la valeur bénéfique à l'économie et aux consommateurs. »

• La Lettre de l'Autorité n° 67 – juillet 2009



SYLVIE FORBIN, directeur
des affaires institutionnelles
et européennes de Vivendi

« Tuyaux et contenus n'ont pas vocation à être intégrés au bénéfice d'une seule activité. Ce qui fait la force de Vivendi, c'est le dynamisme et l'identité de chacun de ses métiers, et non pas une vision monolithique. »

• La Lettre de l'Autorité n° 62 - août 2008



LAURENCE PARISOT,
présidente du MEDEF

« Qui se souvient que Google, aujourd'hui une des principales capitalisations boursière du monde n'employait il y a à peine 10 ans que 35 personnes, avait un chiffre d'affaires pratiquement nul et était en perte ? »

• La Lettre de l'Autorité n° 62 - août 2008



TARIQ KRIM,
président fondateur de Jolicloud

« L'enjeu, aujourd'hui, en France et en Europe, c'est de construire un écosystème de sociétés de taille moyenne qui soient capables d'être présentes au niveau international, avec des marques fortes et des produits différenciés. La vraie question n'est pas pourquoi on n'a pas Google en Europe, mais pourquoi on ne le laisse pas grandir. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 6 – juillet 2010



YVES TEVONIAN, fondateur de Sat-Isfaction

« Les services et la proximité sont des atouts majeurs pour faire naître, puis fixer les opérateurs locaux dans les territoires. Mais il est illusoire de croire que les revenus tirés du marché seront en mesure de supporter l'amortissement des infrastructures. De là à voir naître un service universel du haut débit, il n'y a qu'un pas. »

• La Lettre de l'Autorité n° 52 - octobre 2006



MICHEL FENEYROL,
ancien membre de l'ARCEP

« La dynamique des services télématiques en ligne fait s'affronter un monde économiquement très régulé, celui des communications électroniques, à celui du Web, très libre en philosophie et en pratique. Cette disparité est-elle viable à terme ? Crise ou pas crise, les mouvements de concentration, de partenariats horizontaux et verticaux vont s'intensifier. »

• La Lettre de l'Autorité n° 67 – juillet 2009



**AZDINE
EL MOUNTASSIR BILLAH,**
directeur général de l'ANRT
du Maroc

« Notre chance, c'est que la technologie est à portée de main et qu'il suffit de vouloir. Je crois beaucoup dans les capacités du Maroc à produire de la technologie. »

• La Lettre de l'Autorité n° 62 - août 2008



PATRICK PAILLOUX,
directeur général de l'Agence
nationale de sécurité des
systèmes d'information

« La société de l'information a évolué dans un contexte extraordinairement concurrentiel, où le service s'est développé plus vite que la sécurité. »

• La Lettre de l'Autorité n° 68 - octobre 2009



JÉRÉMIE MANIGNE, directeur général
innovation, services et contenus de SFR

« Les opérateurs télécoms participent directement à l'innovation dans les services et, plus largement, dans l'expérience utilisateur. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 2 – juin 2010



JEAN-DOMINIQUE PIT, directeur de la stratégie et de l'innovation de SFR

« Il convient de tempérer la logique de préservation de l'internet dans un monde que l'on voudrait figer, avec celle de l'innovation pour l'avènement de l'internet de demain. »

• Les cahiers de l'ARCEP n°3 – octobre 2010



FRANCISCO SONG, managing director JITEX Seoul Office

« La Corée du Sud, déjà largement connectée au très haut débit, envisage maintenant l'ultra-haut-débit sous l'impulsion du gouvernement : il s'agit de fournir des accès à 1 Gbit/s dans les foyers. »

• Les cahiers de l'ARCEP n°1 – mars 2010



KATHRYN BROWN, directrice générale adjointe de Verizon

« L'investissement dans le haut débit s'épanouit dans un environnement constitué de politiques et de règlements propices, environnement qui favorise l'innovation, permet aux réseaux de rendre des services de plus en plus complexes, et enfin à la concurrence de se développer. »

• La Lettre de l'Autorité n° 62 – août 2008

JÉRÉMIE ZIMMERMANN, co-fondateur de la Quadrature du net

« L'abandon de la neutralité du net, sous prétexte de nouveaux modèles économiques qui seraient nécessaires pour financer le déploiement de la fibre optique, serait inutile et contre-productif. Au nom de faux arguments, on prendrait le risque de déstabiliser profondément l'économie d'internet. »

• Les cahiers de l'ARCEP n°3 – octobre 2010



ERIC DEBROECK, directeur de la réglementation de France Télécom

« Les pouvoirs publics, et en particulier l'ARCEP, doivent inciter les acteurs à contribuer à un développement durable de l'internet par l'investissement, l'innovation et une utilisation rationnelle des ressources. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 3 – octobre 2010



EMMANUEL FOREST, vice-président du groupe Bouygues

« La première conséquence de la révolution numérique est l'extrême volatilité des modèles. »

• Les cahiers de l'ARCEP n°2 – juin 2010

JEAN-LOUIS CONSTANZA, président d'Orange Vallée

« Mon fils apprend à lire sur mon iPhone. Les crayons et le papier resteront son medium majeur d'apprentissage, mais les enfants nés en 2010, eux, ne seront plus programmés par l'imprimerie, mais par les écrans. Leur « OS » psychologique et social sera construit autour des nouvelles interfaces. »

• Les cahiers de l'ARCEP n°2 – juin 2010



JEAN TIROLE, directeur scientifique IDEI Toulouse

« La taille des enjeux fait que le traitement de la propriété intellectuelle est l'objet d'un lobbying intense des détenteurs de brevets et des utilisateurs pour valoriser ou, au contraire, rendre plus accessible cette propriété intellectuelle. »

• La Lettre de l'Autorité n°51 – août 2006

SYLVAIN ROUÉ, directeur réseaux et télécommunication du groupe Air Liquide

« En cinq ans, nous sommes passés d'un modèle de gestion décentralisée au niveau des filiales à un modèle opéré globalement. La globalisation des solutions nous permet d'assurer une sécurité de bout en bout, depuis l'utilisateur final jusqu'aux centres de données régionaux et mondial. »

• La Lettre de l'Autorité n° 66 – avril 2009



FRANÇOIS MOREAU, chercheur, maître de conférences au CNAM

« Les communautés en ligne et autres réseaux sociaux ne seraient-ils pas finalement des colosses aux pieds d'argile ? »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 2 – juin 2010

MICHEL CALMEJANE, directeur général Colt France

« La compétitivité de la France passe par sûreté de fonctionnement et la sécurité de ses télécoms. »

• La Lettre de l'Autorité n°66 – avril 2009



STÉPHANE TREPPOZ, co-créateur du fonds d'investissement ISAI

« Ma logique, en tant que business angel, est d'essayer de prendre position à chaque fois que le numérique bouleverse les chaînes de valeur. »

• Les cahiers de l'ARCEP n°2 – juin 2010

MARC FOSSIER, directeur de la responsabilité sociale d'entreprise de France Télécom

« Il n'y a pas de performance durable pour une entreprise qui ne s'inscrit pas dans la durée et qui n'écoute pas son environnement. »

• Les cahiers de l'ARCEP n°4 – décembre 2010



GENEVIÈVE FERONE, directrice du développement durable, Veolia Environnement

« Le développement durable, c'est aussi le partage des ressources et l'équilibre social. »

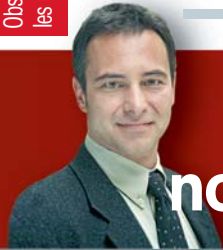
• Les cahiers de l'ARCEP n°4 – décembre 2010



NEELIE KROES, vice-présidente de la Commission européenne, en charge de l'agenda numérique

« Le très haut débit, c'est de l'oxygène numérique. »

• Les cahiers de l'ARCEP n°3 – octobre 2010



« Les deux révolutions les plus importantes de ces nouvelles formes d'organisation sociale – l'inte

Interview de **Jean-Louis CONSTANZA**, président d'Orange Vallée

■ Vous parlez souvent de la verticalité de l'information. Pourquoi ?

L'émergence des tablettes tactiles permet de passer d'un monde où l'information est verticale – la télévision, l'imprimerie, les journaux sont des médias où le consommateur a un comportement passif, où on lui impose ce qu'il va voir ou lire – à un monde où c'est lui qui choisit. On dit souvent « *la tablette va remplacer la télé* », c'est faux : la télévision est un *médium* éminemment vertical (d'où le comportement passif de l'individu). Avec la tablette, c'est moi qui, en l'effleurant, décide ce que je veux mettre dessus (*modulo* l'existence d'un magasin d'applications).

invention ? Un moine mettait trois ans pour produire – à la main – un livre, un codex par exemple, qui devait être lu à voix haute (pour être mémorisé) en suivant les lignes du doigt (d'où l'importance du toucher à l'époque), dans un scriptorium, sur un lutrin (car le livre pesait plusieurs dizaines de kgs), dans une salle pleine de moines copistes.

L'imprimerie a tout changé. C'est alors que l'on est passé à un stade supérieur de concentration du capital : l'imprimerie a vite été très « *capital-intensive* », car il fallait produire beaucoup de livres pour rentabiliser les presses à imprimer. La notion d'auteur est aussi apparue à ce moment-là. Deuxième révolution, plus

monde. La plus évidente était la mémoire : un lettré moyen, à la fin de sa vie, connaissait 1.000 livres par cœur et, du jour au lendemain, la mémoire est devenue inutile. L'important n'est plus de mémoriser, mais de posséder les livres pour pouvoir s'y référer. Ma mémoire indexe, elle est devenue une « *méta-mémoire* ». A l'époque, ce changement a été vécu comme un traumatisme.

■ Un phénomène similaire est-il en train d'apparaître avec internet ?

On va perdre plein de choses, bien sûr. On observe déjà une remise en cause – violente – de la verticalité de la société. Nietzsche disait « *les grandes révolutions*

■ Les médias tels qu'ils existent aujourd'hui vont donc disparaître ?

Au début, on fait toujours les anciennes choses avec la nouvelle technologie, et on se trompe ! Mettre un pdf sur une tablette, cela ne durera pas car c'est inintéressant, c'est juste une étape. Oui les médias disparaissent, contrairement à ce qu'on affirme souvent : le manuscrit a disparu, le récit oral a totalement disparu, la radio a disparu en tant que média de masse : elle existe aujourd'hui surtout parce qu'on l'écoute sous la douche ou dans sa voiture.

Reprenons l'analogie de l'imprimerie. Quand on a imprimé les premières bibles, on pensait simplement « *illuminer la planète avec le message divin* » (comme le disait Gutenberg) sans se rendre compte que ce nouveau médium allait :

- 1) créer les auteurs, donc l'édition, la littérature et la culture de masse ;
 - 2) être le premier produit à être fabriqué en série (ce qui était très étonnant pour l'homme du XV^{ème} siècle pour lequel chaque objet était unique) ;
 - 3) créer la pensée politique de masse (sans imprimerie, seuls des coups d'Etat pouvaient se produire, pas des révolutions).
- La révolution mentale a été totale. Donc, oui, le *médium* change le monde. L'électronique, le numérique vont permettre une nouvelle révolution.

■ Quelle révolution voyez-vous émerger du numérique ?

On ne peut pas voir les nouvelles choses émerger, car le brouillard est consubstantiel à la révolution. Il empêche de comprendre, de décrypter ce qui est en train de se

« Aujourd'hui, le monde devient horizontal beaucoup plus vite que nos élites ou nos politiques ne peuvent le voir, sans même parler de le comprendre, ou d'agir... »

Cette caresse me permet de m'approprier ce *médium*-tablette. Nous allons assister à une révolution de la société, comme ce fut le cas au XV^{ème} siècle avec Gutenberg et l'imprimerie. Car ce qui structure les sociétés et les individus, c'est le *médium* (l'imprimé, l'écran de télévision, l'iPad) plus que le contenu. Notre psychologie va aussi évoluer de manière radicalement différente.

■ Pourquoi cette analogie avec l'invention de l'imprimerie ?

Gutenberg – comme Steve Jobs – voulait changer le monde. Il a passé 20 ans de sa vie à créer et à perfectionner l'imprimerie : la presse, les caractères en plomb mobiles, l'encre de bonne qualité. Comment lisait-on avant cette

psychologie, dont parle McLuhan, le passage à un monde séquentiel (on lit, de gauche à droite, des caractères standards, non liés), analytique (il faut tourner la page, donc la cause suit l'effet), visuel (les autres sens diminuent au profit de la vue ; au-lieu de dire « *j'entends bien* » on dit « *je vois ce que vous voulez dire* », ce qui en soi est totalement absurde...). Ceci a entraîné un changement de la psychologie de l'être humain. La science arrive à ce moment-là, ainsi que la notion de perspective en peinture.

Pour construire ce nouveau monde analytique et séquentiel, hiérarchisé, vertical, intégré, il a fallu détruire beaucoup de caractéristiques de l'ancien

« *arrivent à pattes de colombe* » ! On le voit avec les mouvements des « *indignés* », les « *printemps arabes* ». Mais ce n'est pas internet qui en est la cause, c'est la société qui évolue en même temps que ses technologies, lesquelles permettent aujourd'hui au monde d'être moins vertical. Aujourd'hui, le monde devient horizontal beaucoup plus vite que nos élites ou nos politiques ne peuvent le voir, sans même parler de le comprendre, ou d'agir... Beaucoup de symptômes nous entourent : ce ne sont pas les tablettes qui tuent les journaux, c'est le fait que l'opinion de mes amis sur Twitter ou Facebook est, pour moi, plus importante que celle du rédacteur en chef du « *Monde* ».

dix dernières années sont les écrans tactiles et les intelligences collective, en temps réel, collaborative et en réseau »

passer. La révolution rend myope. Reprenons l'analogie de l'imprimerie : les papes pensaient que l'imprimerie allait leur permettre de lire sans lunettes, eux qui étaient âgés, donc presbytes. Ils n'ont pas vu qu'elle apporterait, cinquante ans plus tard, la Réforme avec Luther, qui imprime la bible en langue germanique, le « dynamitage » de l'église catholique, la montée en puissance des pays protestants. Ce fut un changement historique absolument majeur, mais eux n'y ont vu que la possibilité de lire sans lunettes...

Internet détruit en partie le système actuel de pouvoirs. Et ça ne fait que commencer. Un autre système va se mettre en place, dont on peut penser – si l'on est optimiste – qu'il sera plus collectif, plus efficace car plus collaboratif et en temps réel, qu'il va permettre de s'extraire des jugements de valeur en permettant des échanges très rapides avec ses pairs. Car, autant que le refus, ce sont les jugements de valeur, les a priori, les préjugés (« *c'est impossible, l'imprimé ne disparaîtra pas* », « *comment nos enfants sauront-ils lire ?* ») qui nous empêchent de comprendre cette nouvelle révolution.

■ Ne sommes-nous pas capables de nous abstraire de ces préjugés ?

Nous sommes, pour la plupart d'entre nous, des « *digital migrants* », et la société numérique sera toujours pour nous une langue étrangère. On peut très bien la parler, mais elle ne nous a pas structurés.

Il est toutefois possible d'essayer de comprendre ses caractéristiques et ses impacts, et de faire plusieurs hypothèses :

– le monde sera moins vertical ;

– l'horizontal sera probablement créé par la conversation, les échanges entre des petits groupes de personnes qui s'agglutinent.

Le mouvement des « indignés », par exemple : ils n'ont pas de plate-forme, ils ne disent pas « *nous voulons ceci* », ils n'ont pas de chefs, ils sont juste là. C'est très horizontal. Une de leurs pratiques – comme Wikipédia – c'est que tant que

d'un monde intégré à un monde de Nations, au XXI^{ème}, on va faire un pas de plus en troquant cette capacité d'analyse pour un mode organisationnel qui pourrait nous permettre, par exemple, de moins polluer la planète, ou de supprimer les crises financières à répétition. Voir de créer des nations non territoriales, autour de cultures et de monnaies électroniques. Elles émergent déjà.

Indubitablement, les écrans tactiles et les nouvelles formes d'organisation sociale – l'intelligence répartie et collaborative en réseau – sont les deux grosses révolutions. Nous vivons dans une civilisation façonnée par le livre où le sens visuel s'est détaché des autres sens et a pris une ampleur phénoménale. Il est possible qu'avec les écrans tactiles, le toucher redevienne

« Nous sommes, pour la plupart d'entre nous, des « *digital migrants* » et la société numérique sera toujours pour nous une langue étrangère. On peut la parler, mais elle ne nous a pas structurés. »



quelqu'un parle, on l'écoute. La conversation, finalement, est plus importante que le contenu. Ce mouvement représente bien l'époque d'internet. C'est pareil avec le « printemps arabe » : internet ne l'a pas « fait », mais a « permis de ». En particulier de savoir qu'on est nombreux (comme l'imprimerie a permis de diffuser le savoir).

– un monde plus simultané où l'on peut consacrer moins de temps à chaque tâche, où l'on a perdu l'illusion que l'idée prime, où l'on peut travailler sur un ordinateur avec plein de fenêtres ouvertes en même temps. Les bien-pensants disent : « *on ne peut plus se concentrer, analyser, réfléchir !* ». Ce sont des immigrants numériques, car pour les jeunes, le multitâche global est une norme. Dans 20 ans, cette capacité d'analyse individuelle aura sans doute été largement transférée au réseau, et sera remplacée par des réactivités très fortes à des conversations. De la même façon qu'au XVI^{ème} siècle, on est passé

■ La technologie numérique arriverait-elle au bon moment pour « sauver le monde » ?

Il est possible que les technologies arrivent au moment où l'on a besoin d'elles, comme l'alphabet a été inventé au moment où l'on a voulu créer des villes, par exemple. Aujourd'hui, si l'on admet que la technologie numérique puisse être capable de répondre à une question posée par la société, il est possible que cette question soit le besoin d'une coordination mondiale, question à laquelle notre système politique et culturel vertical ne sait plus donner de réponse.

■ Quel pessimisme !

Sommes-nous capables de réfléchir à temps lors de l'arrivée d'une révolution technologique ? Non, car c'est toujours la technologie qui nous maîtrise et que nous sommes forcément « codés » par l'ancienne technologie.

■ Au fond, quels sont les principaux changements depuis 10 ans ?

un sens important et que l'on retrouve une cohérence entre les sens. Je ne sais pas comment nos modes d'interaction entre le doigt, la voix, l'œil et l'oreille vont évoluer, mais l'équilibre va changer. Regardez Jean-Michel Billaut, qui, à Web 2011, s'est incarné dans un robot et a réalisé des interviews à distance, via une webcam, tout en restant assis dans son salon... On est vraiment dans la science-fiction, et cela ne fait que commencer : dans une vingtaine d'années, la connexion nerveuse du cerveau avec l'électronique aura progressé, et l'on verra apparaître un homme augmenté.

Les écrans, les tablettes, sont une transition, ils ne dureront pas. Après les ordinateurs, avec internet, ce sont les hommes qui seront directement connectés entre eux. On peut trouver ça terrifiant, mais cela ne doit pas nous empêcher de réfléchir. Aujourd'hui, nous sommes dans une phase de transition. Nous sommes en 1455, au moment où naît l'imprimerie !



BETTINA LAVILLE,
présidente-fondatrice du Comité 21

« Une bonne utilisation des TIC au profit d'une citoyenneté plus lucide devrait nous préserver de voir la technique nous transformer en robots ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 4 - décembre 2010



EMMANUEL GABLA, conseiller au
Conseil supérieur de l'Audiovisuel

« Les téléviseurs connectés, en donnant directement accès à des applications internet sur le poste de télévision, représentent une évolution majeure ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 2 - juin 2010



MARIE-LAURE DENIS,
membre de l'ARCEP

« Les usages de l'internet ne sont pas figés et prévisibles. Ils sont évolutifs et fonction de la créativité collective ».

• Numéro spécial Les cahiers de l'ARCEP pour les 15 ans de l'Autorité - janvier 2012



FRANÇOIS MOREAU, chercheur, maître de conférences au
Conservatoire national des arts et métiers

« Les enjeux de protection de la vie privée sont en passe de devenir une priorité pour les internautes. Non sans paradoxe d'ailleurs, compte tenu de l'ampleur de l'exposition de soi souvent consentie par les adeptes des réseaux sociaux ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 2 - juin 2010



ISABELLE GROSSE,
plasticienne

« Certains artistes utilisent plutôt le réseau dans sa composante sociale. Personnellement, je l'utilise comme une palette de peintre et ce sont surtout les possibilités d'interactivité qui m'intéressent, ce sont un peu mes crayons de couleur... ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 2 - juin 2010



BERNARD BENHAMOU,
délégué aux usages de l'internet

« En plus de la valeur, les services basés sur les données géolocalisées devront permettre de créer des emplois non délocalisables. En effet, là où il était possible de traiter à distance les données issues des services de l'internet « fixe », les nouveaux services de l'internet mobile réclameront une expertise locale liée à la valorisation des données géolocalisées, qu'elles soient environnementales, culturelles ou liées au tourisme et aux transports... ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 2 - juin 2010



MICHEL GENSOLLEN, chercheur en sciences
économiques et sociales, Telecom ParisTech

« Internet n'est pas seulement un circuit de distribution ou un média d'information qui remplacerait, sans les transformer, les mécanismes du commerce réel ou de la promotion publicitaire. On s'adresse au web comme au miroir magique des contes, pour savoir où l'on est, ce qu'on veut, où l'on va ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 2 - juin 2010



MARIE-CHRISTINE LEVET, ex présidente
de Club Internet,
membre du conseil
d'administration d'Iliad

« Le plus satisfaisant, ce sont les millions d'internautes pour qui internet est devenu aussi important que l'eau ou l'électricité. Et l'aventure n'est pas prête de se terminer ».

• La Lettre de l'Autorité
n° 62 - août 2008



ARNAUD NOURRY,
président directeur
général du groupe
Hachette Livre

« Le livre peut désormais s'enrichir à l'infini d'images, de sons, de contenus interactifs, d'hyper-textes, et élargir son univers. Le livre a beaucoup à bénéficier du numérique et réciproquement. A condition de s'y préparer ».

• Les cahiers de l'ARCEP
n° 2 - juin 2010



GENEVIÈVE FÉRONE,
directrice du développement
durable - Veolia
Environnement

« Les technologies de l'information permettent tout d'abord d'économiser des déplacements et d'avoir des informations plus « fraîches », dans tous les sens du terme. Les TIC aident par ailleurs énormément à alléger l'empreinte environnementale. A condition de savoir ce que l'on veut économiser ! ».

• Les cahiers de l'ARCEP
n° 4 - décembre 2010



FLORIAN MAXWELL,
étudiant en
médecine

« J'ai suivi la campagne d'Obama sur Facebook. Internet ne fait pas gagner les élections mais il y contribue. Obama aurait sûrement été élu parce qu'il a du charisme et que la conjoncture le voulait. Mais internet a beaucoup aidé à peaufiner son image et à mobiliser l'électorat. C'est un formidable accélérateur ! ».

• Les cahiers de l'ARCEP
n° 2 - juin 2010



JEAN-LOUIS MISSIKA,
SOCIOLOGUE, chargé de
l'innovation, de la recherche et des
universités à la Ville de Paris

« Au-delà d'offrir un accès à ses concitoyens, la Ville a la responsabilité de repenser ses services à l'aune du numérique. Il serait en effet inconcevable que, à l'heure où l'on commande en trois clics un livre rare aux États-Unis, on soit encore obligé de se déplacer pour payer la cantine scolaire de ses enfants par chèque au directeur de l'école ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 2 - juin 2010

JACQUES ATTALI,
président de PlaNet Finance



« Aujourd'hui, un milliard de personnes ont un compte en banque, mais plus de trois milliards possèdent un téléphone portable. C'est ce constat qui amène de plus en plus d'acteurs de la microfinance à se pencher sur l'utilisation du téléphone mobile comme un moyen de paiement : le mobile banking. Couplée à la microfinance, cette technologie permet à des populations rurales et isolées d'accéder aux services financiers, en leur offrant la possibilité d'épargner, d'obtenir un microcrédit, mais également de payer leurs factures à partir de leur téléphone ».

• La Lettre de l'Autorité n° 68 - octobre 2009

DAVID THESMAR,
économiste, professeur à HEC, membre du
Conseil d'analyse économique



« L'un des résultats de la révolution numérique, c'est que les entreprises exploitent les défaillances du consommateur. La chasse au consommateur a commencé avec les pure players internet qui ont naturellement constitué d'immenses bases de données sur les consommateurs et leurs comportements d'achat. Munies de ces informations, employant les dernières techniques statistiques, les entreprises de grande consommation traquent impitoyablement les bugs de nos cerveaux. Elles sont devenues les pirates de nos esprits ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 7 - octobre 2011

PASCAL RIALLAND,
directeur général de Virgin Mobile



« Pour s'adapter à l'évolution des usages de ses clients, Virgin Mobile a adopté une approche multicanal en créant notamment début 2010 une cellule de « community management ». Sa mission : effectuer une veille sur les forums internet spécialisés pour traquer les motifs d'insatisfaction en dehors des canaux « officiels » et y répondre. C'est là un gage supplémentaire de transparence et de proximité avec les clients. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 7 - octobre 2011

ALEX TÜRK,
ancien président de la CNIL



« La vie privée : un espace en voie de disparition ? Il faut réaffirmer plus que jamais notre droit à la protection des données comme un droit fondamental et l'inscrire dans notre Constitution. »

• La Lettre de l'Autorité n° 64 - décembre 2008

ALEXANDRE BOCRIS,
associé, cabinet Vertone



« Les marques transforment les consommateurs en ingénieurs de leur développement de produits. L'un des objectifs est de tirer profit de leur intelligence collective ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 2 - juin 2010



CAROLE-ANNE RIVIÈRE,
directrice du programme plus
longue vie à la FING

« L'attractivité numérique d'un territoire constitue une première réponse au défi du vieillissement en ce sens qu'il entraîne avec lui une vitalité dans l'économie des services (...) pour satisfaire le désir du bien vieillir chez soi des plus âgés ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 1 - mars 2010



JACQUES-ANTOINE GRANJON,
président de vente-privee.com

« Je crois à la fin des hypers parce qu'ils sont anti-éthiques avec leur profusion de marchandises. Personne n'a plus envie de se balader dans des allées de dix mètres de large devant des milliers de pots de moutarde alors que chacun veut toujours le pot qui lui correspond. Ce monde-là est fini ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 5 - mars 2011



PATRICIA RUSSO,
ancienne présidente
d'Alcatel-Lucent

« Les télécoms peuvent aussi contribuer à ralentir les phénomènes d'urbanisation galopante, en permettant la création de conditions de vie acceptables – emplois, santé, éducation – dans l'ensemble des territoires, et pas seulement dans les grandes métropoles ».

• La Lettre de l'Autorité n° 62 - août 2008

**DR PIERRE
ESPINOZA,** pôle
urgences
télémédecine à
l'hôpital Pitié-Salpêtrière



« De nouveaux métiers émergent : infirmières, aides-soignantes, qui maîtrisent la technologie au service des patients et des spécialistes, accompagnent les téléconsultations sans déshumaniser la relation soignant-soigné et veillent au respect des bonnes pratiques ».

Les cahiers de l'ARCEP n° 2 - juin 2010

JEAN-BERNARD LEVY,
président du directoire de Vivendi



« En 2020, on n'étudie plus « 1984 » dans les écoles. Apprivoisée, la technologie est le meilleur ami de l'homme. »

• La Lettre de l'Autorité n° 64 - décembre 2008

NICOLAS PETIT,
directeur de la division mobilité de Microsoft France



« De la même manière que la boussole a révolutionné le commerce au XII^e siècle et le GPS changé notre rapport au temps et à l'espace, la réalité augmentée transforme notre relation – commerciale, administrative, historique, sociale... – à notre environnement immédiat. Nous sommes en train de quitter l'économie de la transaction pour rentrer de plain-pied dans l'économie de l'arbitrage ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 2 - juin 2010



Nicolas Curien, ancien membre du collège de l'ARCEP

Place aux idées



La difficulté n'est pas tant de comprendre les idées nouvelles que d'échapper aux idées anciennes." Ainsi Keynes s'exprime-t-il dans la préface à l'édition anglaise de sa « Théorie générale ». Comment, en effet, accueillir des idées nouvelles puis les mettre en application, sans d'abord renoncer aux idées anciennes et à l'ordre caduc qu'elles régissaient. Toute l'histoire du progrès technique montre cependant à quel point un tel renoncement peut se révéler malaisé et retarder ou réduire les bénéfices escomptés d'une grappe d'innovations technologiques. Tels ces personnages de dessin animé qui ont dépassé le bord de la falaise et continuent à courir, en suspension et sur place, sans accepter de tomber puis de rebondir sur un sol nouveau, les acteurs économiques et sociaux cherchent vainement, dans un premier temps, à protéger leurs acquis passés contre les méfaits pressentis d'une innovation au visage menaçant, avant que de se résoudre à l'inéluctable changement et de finalement convertir, au bénéfice de tous, les menaces en opportunités.

La révolution numérique, précisément parce qu'elle oblige à repenser en profondeur les modèles d'affaire et les schèmes sociaux, suscite de vifs mouvements de contre-réaction, entretenus par l'illusoire désir, que d'aucuns nourrissent, d'un maintien des règles de l'ère pré-numérique. Mais quelles sont ces règles d'un passé révolu, quelles sont les dix idées anciennes qu'un hypothétique nouveau Keynes, auteur imaginaire d'une « Théorie générale de l'économie numérique », nous prierait instamment d'abandonner aujourd'hui, afin de leur mieux substituer, par contraposition, dix idées neuves ?

de la Chartreuse de Parme peuvent indifféremment être lus, certes encore sur du papier, mais également sur l'écran d'un ordinateur, d'un smartphone, d'une tablette tactile ou d'un téléviseur connecté. Dans l'économie numérique, le minerai s'est libéré de sa gangue, les bits se sont émancipés des atomes !



IDÉE
ANCIENNE

Le coût de production est sensible aux volumes

Dans la mine d'un apologue fameux, dû à Maurice Allais, les dernières tonnes de charbon, gisant au fond de galeries reculées, sont plus coûteuses à extraire que les premières, accessibles à ciel ouvert. Là réside la loi des rendements décroissants, expression même de la rareté : produire davantage revient à l'unité de plus en plus cher. La règle de tarification au coût de la dernière unité, au « coût marginal », en découle très naturellement. Qu'en est-il dans la mine numérique ? Construire un réseau de communication électronique mobilise un investissement initial important ; créer des contenus, originaux et riches, également. En revanche, une fois un réseau déployé, le coût marginal d'y écouler un bit supplémentaire est négligeable ; de même, une fois créé le « moule » originel d'un contenu, les coûts de sa duplication et de sa distribution numériques sont très faibles. Ainsi, les bits d'information diffèrent-ils sensiblement des tonnes de charbon : en fournir des unités supplémentaires, loin de coûter de plus en plus, ne coûte quasiment rien. Plate est la courbe qui relie le coût au volume, fixe est le coût total, nul est le coût marginal.



IDÉE
NEUVE

Dans l'économie numérique, puisque « coût marginal = utilité marginale = 0 », il en résulte que « prix = 0 » !

Cette équation « choc » ne doit être prise que pour ce qu'elle signifie, c'est-à-dire « gratuité à l'unité », « gratuité marginale », ce qui n'est évidemment pas synonyme de « gratuité totale ».



IDÉE
ANCIENNE

L'utilité de consommation dépend des quantités

La théorie néoclassique repose sur l'idéal-type d'un consommateur dont l'utilité s'accroît, d'une manière ralentie par la satiété, avec les quantités qu'il acquiert des différents biens et services. Cette épure est le reflet en miroir, dans le champ de la consommation, de la loi des rendements de production décroissants : tout se passe comme si le consommateur « produisait » son utilité à partir d'unités dont l'accumulation lui apporte à la marge de moins en moins de satisfaction. Un tel modèle, s'il rend convenablement compte de la consommation de la plupart des biens matériels, entre en conflit avec la réalité de l'économie numérique. À son opérateur fixe ou mobile, le consommateur n'adresse pas en effet une demande de « x » minutes de communication ou de « y » mégaoctets de données, mais une demande d'accès universel à tous les contenus disponibles sur l'internet. Autrement dit, la demande numérique ne porte pas tant sur un volume d'usage mesuré, que sur une option d'usage « illimité » ou, plus exactement, « indéfini ». À l'instar du coût, l'utilité est plate, indépendante des quantités : l'utilité marginale est nulle. Qualité et diversité d'une offre d'abondance sont désormais les principaux déterminants de la satisfaction du consommateur.



IDÉE
NEUVE



IDÉE
ANCIENNE

Les bits sont captifs des atomes

Tout comme « boire un verre », « lire un livre », « écouter un CD » ou « visionner un DVD », sont autant de métonymies, désignant un contenu sous le couvert de son contenant. Il ne s'agit pas là de simples figures de style, qui n'auraient d'autre portée que linguistique. Si, en réalité, nous lisons un roman, écoutons une chanson ou visionnons un film, les industries culturelles, quant à elles, produisent et vendent bel et bien des livres, des CD et des DVD ! Du moins, tel était le cas dans un univers pré-numérique, où les bits d'information étaient univoquement attachés aux seuls atomes de leur support matériel « naturel ». Avec la numérisation, lier le bien culturel « roman » à la marchandise « livre » perd toute signification, car les bits



IDÉE
NEUVE

neuves !



L'échange est réglé par le prix à l'unité

IDÉE ANCIENNE Lorsque les rendements sont décroissants, configuration dominante dans l'économie pré-numérique, le libre jeu des échanges entre producteurs et consommateurs, les premiers ne souhaitant pas vendre à un prix inférieur au coût marginal et les seconds ne souhaitant pas acheter à un prix supérieur à l'utilité marginale, conduit spontanément à l'égalisation fondamentale : « coût marginal = utilité marginale = prix ». Le prix ainsi issu de l'équilibre entre l'offre et la demande, supposé connu de tous les agents, est le signal pertinent qui suffit à régir le fonctionnement du marché. Dans l'économie numérique, puisque « coût marginal = utilité marginale = 0 », il en résulte que « prix = 0 » ! Cette équation « choc » ne doit être prise que pour ce qu'elle signifie, c'est-à-dire « gratuité à l'unité », « gratuité marginale », ce qui n'est évidemment pas synonyme de « gratuité totale ». Le message n'est pas ici que les productions du secteur numérique ont vocation à ne pas être rémunérées, mais plutôt qu'elles doivent être préférentiellement payées d'une manière forfaitaire : forfaits d'accès « illimité » à l'internet, abonnements à des plateformes de distribution de contenus, financement par la publicité, licence globale, etc.



IDÉE NEUVE



Innovation, production et consommation sont des processus séparables

IDÉE ANCIENNE L'innovateur invente, le producteur fabrique, le consommateur utilise : d'abord le laboratoire, ensuite l'usine, enfin le marché. Cette vision traditionnelle et séquentielle de « l'algorithme » économique résiste-t-elle à l'ère numérique ? Non, comme le démontrent notamment les communautés de logiciel libre, où des informaticiens experts, ceux qui composent les lignes de code, côtoient des utilisateurs novices, ceux qui dépistent les bugs et testent les versions successives. La qualité même du logiciel libre, souvent supérieure à celle du logiciel propriétaire, provient précisément de ce *melting pot*, de l'interaction en temps réel de ceux qui créent et de ceux qui utilisent, la réactivité des seconds orientant l'initiative des premiers, dans un processus auto-organisé de co-production. Le numérique tend à



IDÉE NEUVE

Le numérique tend à brouiller la spécialisation taylorienne des fonctions économiques, ainsi que leur chronologie : le consommateur se fait « consommateur », sinon co-producteur, et ses requêtes interviennent en amont, autant qu'en aval, de l'innovation et de la production. Une chaîne de causalité linéaire s'est muée en un vortex circulaire complexe.

brouiller la spécialisation taylorienne des fonctions économiques, ainsi que leur chronologie : le consommateur se fait « consommateur », sinon co-producteur, et ses requêtes interviennent en amont, autant qu'en aval, de l'innovation et de la production. Une chaîne de causalité linéaire s'est muée en un vortex circulaire complexe.



La gratuité est destructrice de valeur

IDÉE ANCIENNE Céder gratuitement des unités qui sont coûteuses à produire et qui devraient donc être vendues, pour peu que le bien concerné engendre une quelconque utilité, est sans conteste la définition même du gaspillage et de la « destruction de valeur » ! Mais que dire d'un bien dont le coût (marginal) de production est nul, ou presque, et dont l'utilité (totale) de consommation est infinie, ou presque ? Pour un tel bien, on conçoit qu'une diffusion gratuite et la plus large possible constitue l'exact contraire d'un gaspillage : une allocation optimale des ressources ! Or la très grande majorité du corpus informationnel d'internet, non marchande, relève précisément de ce cas de figure : poster une information en ligne coûte en effet très peu à l'internaute émetteur, voire lui rapporte sous forme de notoriété, tandis que plusieurs récepteurs potentiels peuvent chacun retirer un avantage considérable de la « longue traîne » ainsi engendrée par la multitude des contributions individuelles. Le « commons » de la toile numérique n'est autre qu'un bien public dont les bénéficiaires, même non-contributeurs, ne sont en rien des « passagers clandestins », puisque la capacité du navire est sans borne et le transport est sans coût.



IDÉE NEUVE



Sphères sociale et économique n'interfèrent que peu

IDÉE ANCIENNE Je partage un dîner convivial avec des amis, je prends conseil auprès d'un commerçant en vue d'un prochain achat, voilà deux circonstances bien distinctes et sans le moindre rapport apparent ! Et pourtant, même aux temps pré-numériques, rien ne m'interdisait de questionner un ami sur les qualités et défauts de sa voiture, envisageant moi-même d'acquérir un véhicule de la même marque... Un tel bouche à oreille finalisé, échange bénévole d'informations utile à la réalisation de transactions économiques, connaît une extension considérable sur l'internet, une foison de sites communautaires assurant désormais cette fonction « d'infomédiation » : des consommateurs pionniers y informent avant l'achat des consommateurs suiveurs, des utilisateurs chevronnés y guident après l'achat des utilisateurs balbutiants. Le fonctionnement de ce « méta-marché » informationnel, qui constitue une des originalités majeures du Web et trouve un prolongement dans les « réseaux sociaux », repose sur une forme hybride la numérisation et, de relation interindividuelle : « l'intimité instrumentale », où l'autre n'est ni véritablement une relation, ni véritablement un instrument, mais les deux à la fois !



IDÉE NEUVE

(...) suite page 38



MICHEL GENSOULEN,
chercheur, département des sciences économiques et sociales, Telecom ParisTech

« En s'intéressant à internet, l'économie découvre l'importance de ce qu'elle a tenu longtemps pour négligeable : la synthèse sociale des désirs. Le web interactif rend ainsi de moins en moins pertinente l'hypothèse libérale de l'homme économique complètement isolé et parfaitement égoïste ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 2 - juin 2010



NICOLAS CURIEN,
ancien membre du collège de l'ARCEP

« C'est bien vers une économie et une société de la connaissance, et non pas seulement de l'information, que conduit la révolution numérique. À cet égard, l'internet joue le rôle d'une « prothèse cognitive » extraordinairement puissante, qui élargit le champ de la réalité perçue et multiplie les potentialités ouvertes à l'action ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 7 - octobre 2011



HENRI VERDIER,
directeur du pôle de compétitivité Cap Digital

« L'espace industriel, qui s'était déployé au XX^e siècle autour de l'axe conception/production/marketing/consommation, est aujourd'hui contraint de se réorganiser autour du sociétal (...). L'histoire a déjà connu de telles « synthèses créatives » succédant à des phases d'intenses poussées technologiques : le Siècle des cathédrales, la Renaissance, la Belle époque ».

• La Lettre de l'Autorité n° 67 - juillet 2009



PASCAL GRISET,
historien, professeur à la Sorbonne

« Ce phénomène d'appropriation innovante de la technologie par la société, s'il n'est pas spécifique aux technologies de l'information et de la communication, n'en est pas moins particulièrement important pour leur développement spécifique et s'inscrit de manière très ancienne dans leur histoire, bien avant le « user turn » du dernier quart du XX^e siècle ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 2 - juin 2010



CHRISTIAN FAURÉ,
ingénieur et philosophe,
membre de l'association Ars Industrialis

« Difficile de dire le contraire de Platon quand il pose que tout ce qui est support de mémoire conduit à une perte de mémoire, quand on voit que l'on oublie le numéro de téléphone de nos proches depuis qu'il est dans la mémoire extériorisée de nos smartphones. Mais ce défaut de l'homme est aussi sa force, la technique est le supplément en tant qu'elle supplée à nos défauts et à notre dénuement originaires ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 4 - décembre 2010

NATHALIE KOSCIUSKO-MORIZET,
ancien secrétaire d'État chargé
de la prospective et du développement
de l'économie numérique



« Je ne crois pas à un « darwinisme des médias » qui voudrait qu'internet supplante les médias traditionnels. Internet représente un espace démocratique à investir, mais qui vient s'ajouter à l'espace public traditionnel, et non le détrôner. Rien ne remplace l'échange direct, le face à face dans la « vie réelle ». Internet ne se substitue en aucun cas à une permanence parlementaire par exemple. Simplement, ce ne sont pas forcément les mêmes publics et le web constitue justement une fenêtre ouverte pour des citoyens qui ne s'expriment pas dans l'espace public traditionnel ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 2 - juin 2010

NILS AZIOSMANOFF,
président du CUBE, centre de création
numérique d'Issy-les-Moulineaux



« Grâce à l'intelligence artificielle et aux technologies de captation et d'analyse en temps réel d'événements (images, sons, données), l'oeuvre se voit dotée de capacités de voir, entendre, sentir, analyser et interagir avec son environnement ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 2 - juin 2010

JÉRÔME CLÉMENT, ancien président d'ARTE



« Avec le web 2.0, internet ne cannibalise pas la télévision [...], il peut la nourrir en devenant une nouvelle fenêtre de diffusion, en permettant d'approfondir le sujet, d'interagir, de communiquer ».

• La Lettre de l'Autorité n° 63 - octobre 2008

BRUNO CHETAILE, président directeur général de Médiamétrie



« Fini le temps où chaque média agissait sur son propre champ sans s'aventurer sur le terrain d'à côté. Désormais, l'offre est nécessairement multimédia, multi support, multi écran, internet jouant le rôle de dénominateur commun ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 2 - mars 2010

MICHÈLE PAPPALARDO,
commissaire générale au développement durable, ministère de l'écologie,
du développement durable, des transports et du logement



« Le secteur des TIC doit être porteur d'une réflexion ouverte sur l'obsolescence des produits actuels qui conduit à leur renouvellement de plus en plus fréquent ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 4 - décembre 2010

ALAIN BENSOUSSAN, avocat



« Droit « au silence », droit « à la disparition », droit de retrait et suppression des données, droit à l'oubli et enfin droit à la mort virtuelle : il faut faire de chaque individu le véritable maître de son identité informationnelle, tant biologique que numérique ».

• La Lettre de l'Autorité n° 62 - juillet 2009



DANIEL KAPLAN,
délégué général de la Fondation
internet nouvelle génération

« Les réponses technologiques aux défis du développement durable ont souvent quelque chose de froid, voire d'inquiétant : automatisation à grande échelle, surveillance, contrôle social... Sous leur forme actuelle, elles créent des tensions entre différentes valeurs – la protection de l'environnement, l'inclusion sociale, les libertés – et risquent en définitive de susciter un rejet. Mais on peut s'y prendre autrement et faire de l'environnement une occasion d'associer les citoyens à l'invention d'alternatives à la fois durables et désirables ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 4 - décembre 2010



PIERRE-JEAN BENGHOZI,
professeur à l'École polytechnique

« La conséquence principale de l'hyperoffre est le poids grandissant des plateformes d'agrégation de contenus et des acteurs ou dispositifs de référencement permettant aux consommateurs de focaliser leur attention dans la masse des contenus disponibles ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 2 - juin 2010



MICHÈLE DEBONNEUIL,
inspectrice générale des finances

« Au lieu de lutter contre le chômage avec des politiques s'accommodant d'une économie du sous-emploi, source de graves conséquences sociales, on pourrait, dans nos pays, s'appuyer sur les technologies de l'information et les télécommunications pour renouveler la croissance en satisfaisant les besoins des consommateurs tout autrement, par la mise à disposition des biens et des personnes sur tous les lieux de vie. En d'autres termes, en passant d'une économie de « l'avoir plus » à « l'être mieux ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 2 - juin 2010



ERIK IZRAELEWICZ,
directeur du Monde, ex directeur des rédactions de La Tribune

« Le Net ne tue ni le journaliste, ni le journal ; il les oblige tout simplement à passer par de nouveaux canaux, à prendre des formes nouvelles et à accepter de nouvelles règles du jeu ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 2 - juin 2010



GENEVIÈVE FÉRON,
directrice du développement durable, Veolia Environnement

« Ceux qui ne veulent pas se poser la question de l'environnement et du partage des ressources se trompent de siècle ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 4 - décembre 2010

JEAN-LOUIS CONSTANZA,
président d'Orange Vallée



« Le propre d'une révolution, c'est de confondre l'accessoire, par exemple l'information et les contenus, avec l'essentiel, par exemple leur mode de circulation et d'interfaçage avec nos cerveaux et nos sociétés. Nous nous inquiétons du contrôle pris par Google et Apple sur la presse, mais nous devrions nous pencher davantage sur la prise en main de nos cerveaux et de nos structures sociales par les outils technologiques qui encapsulent les contenus ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 2 - juin 2010

JEAN-LOUIS MISSIKA,

sociologue, responsable du numérique à la Ville de Paris



« Alors que le web 2.0 était lié à la "déterritorialisation", la généralisation de l'internet mobile, des réseaux sociaux et de la géolocalisation va engendrer une "reterritorialisation". L'internet de proximité deviendra un outil urbain fondamental ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 2 - juin 2010

PATRICIA RUSSO,

ancienne présidente d'Alcatel-Lucent



« Les technologies sont disponibles, leur convergence ouvre la voie à la connectivité universelle. Encore faut-il veiller à ne pas creuser la fracture numérique entre ceux qui y ont accès et les autres ».

• La Lettre de l'Autorité n° 62 - août 2008

JEAN-LUDOVIC SILICANI,
président de l'ARCEP



« L'internaute, l'utilisateur final donc, a une responsabilité civique : il doit respecter des principes de neutralité ou d'usages qui ne dérèglent pas excessivement internet. Je fais clairement allusion, pour l'accès internet mobile, aux consommations de bande passante démesurées que pratiquent certains internautes. Il ne s'agit pas d'interdire mais de faire comprendre, d'éduquer ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 3 - octobre 2010

ALBERT ASSÉRAF,

directeur général stratégie, études et marketing, groupe JC Decaux



« La révolution numérique a fini par installer ce fameux réseau "pervasif" grâce auquel l'individu connecté peut désormais naviguer pratiquement sans rupture ».

• Les cahiers de l'ARCEP n° 2 - juin 2010

Changer le modèle postal traditionnel, préservé le service universel en l'adaptant



François LIONS, directeur général adjoint de l'ARCEP

La régulation du secteur postal est formellement plus récente que celle du secteur des communications électroniques ; c'est la loi du 20 mai 2005⁽¹⁾ qui a identifié cette fonction et qui l'a décrochée du ministère chargé des postes pour la confier à l'ART, devenue à cette occasion l'ARCEP.

Quel bilan peut-on tirer de ces dernières années ?

- Incontestablement, **l'expertise technique et économique de l'Etat s'est renforcée dans le secteur postal** notamment parce que l'ARCEP a su tirer parti de l'expérience acquise dans la régulation du secteur des communications électroniques pour mettre en place celle du secteur postal. Il est vrai que le cadre réglementaire rénové issu de la loi de 2005 l'y invitait en lui confiant notamment la fixation de l'encadrement tarifaire pluriannuel des prestations de service universel de La Poste ou encore l'établissement des spécifications, dans le cadre du service universel, de son système de comptabilisation des coûts. Cette expertise reconnue a été étendue par la loi du 9 février 2010⁽²⁾ qui a confié à l'ARCEP le calcul du coût net de l'obligation d'aménagement du territoire de La Poste. Ce renforcement d'expertise économique de l'Etat est particulièrement important compte tenu des enjeux qui s'attachent aux perspectives d'évolution du secteur postal.
- **L'ARCEP a également développé une politique active en matière de qualité du service universel postal** par un contrôle de la mise en œuvre, par La Poste, des indicateurs de mesure, et par une incitation de cette dernière à la transparence sur les résultats. C'est ainsi que La Poste publie annuellement sur son site le « Tableau de bord du service universel postal ».
- **Le développement de la concurrence**, l'une des motivations du changement de cadre réglementaire intervenu en 2005, **n'a pas été au rendez-vous**. En effet, à l'exception du marché – marginal – des envois internationaux, aucun concurrent de La Poste de taille significative n'est apparu sur le marché des envois nationaux. Il ne s'agit pas seulement des difficultés intrinsèques pour tout nouvel entrant à prendre pied sur un marché historiquement monopolistique. Le secteur postal dans son ensemble est affecté comme d'autres secteurs par un mouvement de dématérialisation qui apparaît durable. En ce sens, la concurrence qui s'exerce sur La Poste n'est pas une concurrence directe au sens traditionnel du terme mais celle qui résulte d'un véritable changement de paradigme.
- De son côté, **La Poste a poursuivi une profonde rénovation de son outil de production**. Elle a su également développer des formes nouvelles de présence territoriale par une politique de partenariat.

Le service universel postal satisfait un besoin social

Le modèle postal traditionnel repose sur la concentration d'une grande variété d'objets, en premier lieu bien sûr les correspondances, ce qui permet, par les volumes ainsi collectés, la couverture des coûts fixes de distribution à un tarif raisonnable pour les usagers.

La baisse structurelle des volumes met à mal cet équilibre, en parti-

culier pour La Poste dans sa mission de prestation du service universel postal. Malgré ses efforts importants de modernisation et de rationalisation, les perspectives d'évolution de l'activité ne permettent pas à ce stade de considérer comme acquis le maintien à moyen terme d'un équilibre satisfaisant du service universel.

Confrontée à cette situation, et à des grands émetteurs de courrier qui exercent un réel « contre-pouvoir d'acheteur » sur elle, La Poste pourrait être tentée de réduire la qualité des prestations assurées aux consommateurs les plus captifs, ce qui serait une erreur compte-tenu de l'intrication des usages. En outre, il est difficile d'imaginer que l'on puisse se passer du service universel postal. Au-delà de sa définition réglementaire stricte, il présente en effet des caractéristiques qui lui confèrent une valeur sociale et économique unique.

Il va de soi que le caractère universel, c'est-à-dire en tout point du territoire, de la levée et de la distribution au domicile de chaque personne physique ou morale d'envois postaux, entendus comme couvrant une large gamme d'objets allant de la correspondance aux colis postaux, constitue le cœur du service universel postal. Mais il ne suffit pas, en lui-même, sans trois caractéristiques essentielles :

- la régularité : tout citoyen, tout agent économique, est assuré de se voir distribuer des objets à fréquence fixe et, réciproquement, est assuré de voir ses envois relevés régulièrement de façon simple ;
- la fiabilité : c'est l'assurance qu'un envoi sera distribué sans perte et selon les délais, précis, caractérisant le service ;
- la proximité : c'est la faculté pour tout citoyen ou toute entreprise de disposer non loin de chez lui ou de son implantation de l'accès aux services postaux.

Ces valeurs pourraient paraître élémentaires et allant de soi. Pourtant, s'appliquant à un service exercé à l'échelle de l'ensemble du territoire, elles lui confèrent un rôle essentiel pour maintenir le tissu social et économique et satisfaire ainsi un besoin durable. Pour autant, elles n'interdisent pas une adaptation des services en termes, par exemple, de modalités, de fréquence ou de délais de distribution, ou encore de formes de présence territoriale.

C'est en définitive tout l'enjeu de ces prochaines années que de les préserver, au bénéfice de tous, tout en donnant à La Poste la faculté d'adapter son organisation et ses moyens à l'évolution de son activité, elle-même dépendante de l'évolution de la demande. ▸

⁽¹⁾ Loi n° 2005-516 du 20 mai 2005.

⁽²⁾ Loi n°2010-123 du 9 février 2010.





JOSÉ ANSON, économiste, bureau international de l'Union postale universelle (UPU)

« Au fur et à mesure que les effets de la crise économique se sont déployés, la variation des performances, en termes d'évolution

des volumes et des revenus, s'est accrue entre les opérateurs les plus souples et adaptables et ceux faisant face à davantage de contraintes indépendamment des segments concernés. La crise a donc été la source d'une accentuation de l'hétérogénéité du secteur postal. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 5 - mars 2011



JACQUES-ANTOINE GRANJON, président de vente-privee.com

« Un jour prochain, il n'y aura plus de courrier. Car, que reçoit-on aujourd'hui comme courrier ? De la pub, des factures, les

impôts... Plus personne ne dit : « j'attends une lettre d'un ami d'Amérique, d'un fiancé ». Ce monde-là n'existe plus. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 5 - mars 2011



NEIL ANDERSON, chef du secteur poste et logistique du syndicat mondial UNI

« La concurrence doit être basée sur l'innovation et la qualité, et non sur la réduction des coûts. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 5 - mars 2011



FRÉDÉRIC PONS, directeur général d'Adrexo

« L'offre courrier

actuelle ne peut être qu'en déclin, car elle ne s'est pas suffisamment renouvelée. La concurrence sur ce segment de services postaux aurait de toute évidence contribué, comme c'est le cas partout où il y a de la concurrence, à l'arrivée d'offres innovantes qui seraient venues bousculer le marché, comme, par exemple, des offres associant l'impression numérique à internet. Pour preuve, dans le domaine du colis, c'est Adrexo qui a inventé, et imposé au marché, le colis tracé et la livraison à domicile ou dans des relais de proximité. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 5 - mars 2011



JEAN-PAUL BAILLY, président directeur général de La Poste

« La Poste a fait le choix de

la diversification, en s'appuyant sur ses missions de service public et en préservant ses valeurs et son modèle social. Alors que certains opérateurs postaux ont abandonné leurs activités financières pour se centrer sur leur cœur de métier historique, nous les avons, au contraire, développées, en créant une banque de droit commun, pleinement intégrée à notre activité en 2005. Les activités de colis et d'express internationales ont également été régulièrement étendues, utilisant ainsi dans les marchés en croissance des savoir-faire en matière de gestion de réseaux et de logistique proche de ceux mis en œuvre dans l'activité courrier. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 5 - mars 2011



HELMUTH CREMER, professeur d'économie à l'IDEI

« On pourrait se demander si rentabilité et activité postale « traditionnelle » (c'est-à-dire basée sur du courrier matérialisé) pourront

être conciliées dans les prochaines décennies. Ce pessimisme ambiant ne doit cependant pas empêcher les opérateurs postaux et les régulateurs de tout mettre en œuvre afin de répondre aux besoins des clients et d'assurer la pérennité du service public postal. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 5 - mars 2011

MICHEL BARNIER, commissaire européen en charge du marché intérieur et des services



« Les mutations profondes de nos sociétés, nouvelles technologies, pratiques économiques et sociales évolutives, exposent le secteur postal à de vrais défis. Comme autant d'opportunités à saisir. Les autorités de régulation, telles l'ARCEP en France, ont un rôle essentiel à jouer, en accompagnant ces évolutions tout en se portant garantes des missions de service universel qui incombent au secteur. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 5 - mars 2011

JEAN-LUDOVIC SILICANI, président de l'ARCEP



« Il appartient aux opérateurs postaux de définir les conditions d'une réinvention de l'activité postale, construite sur ce qu'elle a d'irremplaçable : sa proximité, sa simplicité et son universalité. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 5 - mars 2011

DENIS PAYRE, président directeur général de Kiala



« Nous sommes un formidable aiguillon pour La Poste. La concurrence, c'est plus d'efficacité, un meilleur service. Tout le monde est gagnant : le consommateur et l'Etat actionnaire. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 5 - mars 2011

RUTH GOLDWAY, présidente de l'U.S. Postal Regulatory Commission



« Notre service postal a su évoluer en encourageant les sociétés privées à proposer des produits en tous points du territoire, exception faite du dernier kilomètre où l'US Postal Service conserve le monopole du marché pour la poste aux lettres, les périodiques, les colis en nombre et les envois publicitaires. Mais il favorise aussi un forte concurrence pour l'accès en amont en accordant des remises aux expéditeurs capables de traiter, à un prix inférieur au sien, des opérations telles que le tri préalable, l'apposition des codes-barres, la préparation du courrier, la rectification des adresses ou encore le transport. Notre rôle de régulateur consiste alors à contrôler que ces remises sont conformes à la loi. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 5 - mars 2011



JACQUES ATTALI, président de PlaNet Finance

« Les 500 000 bureaux de poste à travers le monde constituent un réseau deux fois supérieur à celui des banques ! La grande majorité des opérateurs postaux oeuvrent déjà pour l'inclusion financière en proposant des produits simples d'épargne ou des comptes courants. »

• La Lettre de l'Autorité n° 68 - octobre 2009

PAUL KLEINDORFER, professeur à l'INSEAD



« Les solutions envisageables pour freiner le déclin du courrier et rester viables peuvent passer par un renforcement de la démarche commerciale, par le développement de produits innovants, par la transformation managériale, par la recherche de nouveaux relais de croissance (courrier hybride, logistique urbaine, services financiers...), ou encore par la redéfinition du périmètre du service universel. »

• Les cahiers de l'ARCEP n° 5 - mars 2011



Place aux idées neuves !

Nicolas Curien, ancien membre du collège de l'ARCEP

(...) suite de la page 33



IDÉE
ANCIENNE

Les modalités de la propriété intellectuelle sont immuables

Le recouvrement du droit d'auteur, dans sa forme actuelle, repose sur deux postulats : (a) tout exemplaire ou toute représentation d'une œuvre sont liés à un support ou à un accès physiques, dont on contrôle la reproduction ou la fréquentation ; (b) à chaque œuvre protégée, on sait associer sans ambiguïté l'ensemble de ses ayants droits. Le premier postulat a été mis à mal par la numérisation et, en dépit de la tentative d'imposer par la loi ce que la technologie ne garantit plus, on peut imaginer que la rémunération des créateurs sera assurée à terme d'une manière plus conforme à la nouvelle réalité

Les régulateurs du numérique doivent agir comme catalyseurs et animateurs du marché, plutôt que comme prescripteurs et régisseurs, comme accoucheurs de solutions plutôt que comme résolveurs de problèmes.

technico-économique, c'est-à-dire via une collecte forfaitaire assortie d'une redistribution proportionnelle aux audiences, plus facilement mesurables sur l'internet que sur les réseaux audiovisuels. Quant au second postulat, il est lui aussi mis en question, non pas par la numérisation des œuvres matérielles, mais par l'émergence d'une nouvelle création numérique, fondée sur le réemploi de formes existantes et sur le travail collaboratif. Il conviendra donc qu'évolue l'écosystème économique-juridique de la propriété intellectuelle, de manière à encourager l'essor et l'ouverture des œuvres numériques multi-auteurs, tout en maintenant pour d'autres productions, notamment cinématographiques, des formes de distribution au moins temporairement exclusives.



IDÉE
NEUVE



IDÉE
ANCIENNE

Réguler, c'est planifier

Tout comme le Plan national durant les trente glorieuses, l'agenda numérique de la Commission européenne sonne aux oreilles des États-membres comme une ardente obligation. Mais peut-on décréter et planifier, dans un domaine où règne en maître le processus darwinien de l'innovation ? Peut-on y adopter une logique lamarckienne, selon laquelle les opérateurs, pourvu qu'on les y encourage, feraient, à la manière de girafes, l'effort de rallonger leur cou, c'est-à-dire d'investir, afin de mieux cueillir les plus hauts fruits du marché ? Il est plus raisonnable de parier, avec Darwin, que certaines girafes, dont le cou se trouvera être assez long par le hasard de la naissance, cueilleront aisément ces fruits, tandis que d'autres n'y parviendront pas. Dès lors, le rôle du régulateur ne consiste pas à fixer des objectifs de hauteur et exhorte les girafes à les atteindre en tirant sur leur anatomie, mais à créer les conditions les plus propices pour que des girafes au long cou échangent entre elles puis s'approchent des arbres



IDÉE
NEUVE

fruitiers et s'y livrent, en concurrence, à une cueillette efficace et équitable. Cette métaphore biologique invite les régulateurs du numérique à agir comme catalyseurs et animateurs du marché, plutôt que comme prescripteurs et régisseurs, comme accoucheurs de solutions plutôt que comme résolveurs de problèmes.



IDÉE
ANCIENNE

La technologie n'est qu'un instrument

Les précédentes révolutions industrielles ont donné naissance à nombre d'outils utiles à l'homme et mis à son service : machine à vapeur, électricité, chemin de fer, avion, automobile, etc. Ces artefacts ont certes largement excédé le rôle de simples instruments finalisés, car ils ont contribué à réorganiser l'économie et la société, entraînant l'essor d'industries nouvelles, le transport rapide à distance, la croissance urbaine et le déclin rural, la « civilisation » automobile, etc. Toutefois, même si nous vivons aujourd'hui différemment « grâce au » TGV, nous ne vivons pas « au travers » du TGV ! Les technologies numériques marquent à cet égard une rupture importante, que renforcera encore leur convergence avec les nano et biotechnologies : nous ne sommes plus très loin, en effet, de « vivre », c'est-à-dire d'accéder au monde, de penser, de communiquer, d'échanger et de créer, via un tissu d'applications en ligne, prothèse cognitive protéiforme et en permanence enrichie... L'internet n'est pas comme un couteau suisse au catalogue d'usages prédéfini ; il est un « lieu de vie » partagé, constamment réaménagé au gré de l'invention collective, dont la qualité et la neutralité dépendent des actions de chacun.



IDÉE
NEUVE

Écoutons le message de Keynes, chassons ces dix idées anciennes de l'âge pré-numérique et construisons ensemble notre environnement numérique sur le socle de dix idées neuves :

- 1) les bits choisissent librement leurs atomes et circulent sans entrave ;
- 2) les coûts sont peu sensibles au nombre des unités produites ;
- 3) les utilités portent moins sur le volume de l'usage que sur la qualité et la variété de l'offre d'accès ;
- 4) les tarifications à l'unité font place à des tarifications forfaitaires ;
- 5) la gratuité est créatrice de valeur ;
- 6) innovation, production et consommation sont consubstantielles ;
- 7) l'individu social sert l'individu économique ;
- 8) la création est un processus ouvert et collectif ;
- 9) réguler, c'est animer ;
- 10) le numérique est une technologie « globalisante ».



10 IDÉES
NEUVES

L'auteur remercie Winston Maxwell pour sa relecture et ses utiles suggestions.

5% de croissance en moyenne par an depuis 1998 !

(...) suite de la page 13

• Explosion de la data

Mais le trafic voix n'est pas le seul à avoir considérablement crû : s'y ajoutent désormais les messages textes (SMS, mail, etc.) et le surf sur internet par le biais des smartphones de plus en plus variés.

En 2010, plus de 100 milliards de SMS ont été envoyés (146 par mois et par client, en moyenne), contre seulement 1,5 milliard en 2000. Si la croissance de la voix perdure et celle des SMS demeure vive (3% par an pour la voix, plus de 60% pour les SMS), ce sont véritablement les consommations *data* qui impriment un nouvel élan à la croissance des volumes : il double entre 2009 et 2010 et la tendance se poursuit en 2011, accentuée

par la diffusion des terminaux intelligents à écran tactile. [cf graphique page 13]

• Le quadruple-play, depuis longtemps annoncé, est arrivé

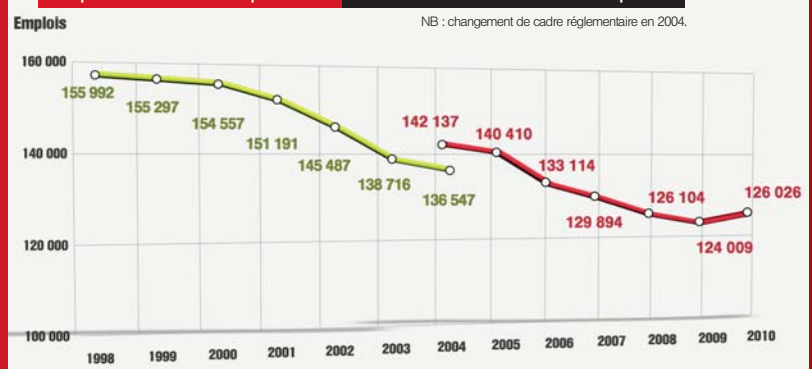
Les premières offres de convergence fixe-mobile souvent appelées « quadruple play » ont commencé à être commercialisées à la fin de l'année 2008. Proposées par les trois opérateurs de réseaux mobiles sous des formes différentes, elles connaissent un fort succès commercial avec environ 3 millions de clients à l'automne 2011. L'arrivée d'un quatrième opérateur mobile, Free, déjà fortement implanté sur le haut débit, devrait renforcer l'attrait de ces offres auprès de clients désireux de rester toujours connectés, et ce, grâce à plusieurs terminaux.

L'emploi et l'investissement

Après 10 années de baisse, l'emploi est stabilisé

Entre 1998 et 2010, le nombre de salariés chez les opérateurs télécoms en France a baissé de 30 000 postes environ. Mais ce nombre n'inclut pas les emplois indirects, en particulier la sous-traitance qui est particulièrement sollicitée par les travaux de déploiement du très haut débit. L'emploi direct s'élève ainsi à 126 000 à la fin de l'année 2010, soit le même niveau que celui de l'année 2008. La situation est contrastée entre opérateurs : d'un côté, le nombre de personnes travaillant chez les opérateurs mobiles a constamment augmenté jusqu'en 2003-2005 pour atteindre 17 000 à 18 000 emplois et s'est depuis stabilisé à ce niveau ; de l'autre, le volume d'emplois des opérateurs fixes (et notamment, de l'opérateur historique) a diminué sur toute la période et jusqu'en 2009. En 2010, en revanche, l'amélioration de

Emplois directs des opérateurs de communications électroniques



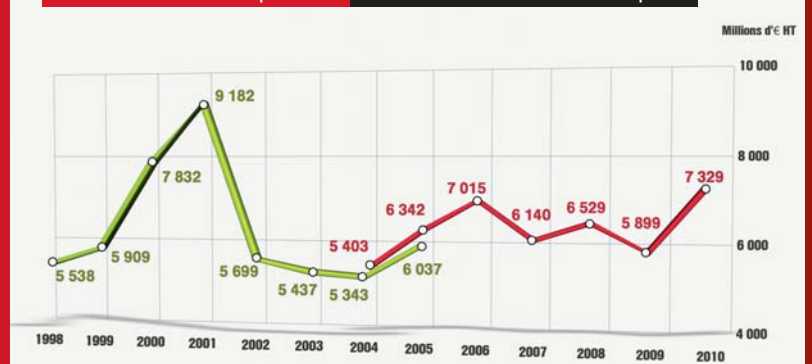
l'emploi est à mettre au profit des opérateurs fixes. La structure de l'emploi a évolué avec un renforcement de la proportion d'emplois de cadres (qui constituent 45% des emplois des opérateurs).

80 milliards d'euros investis en quinze ans

En 15 ans, les opérateurs ont investi plus de 80 milliards d'euros, avec des montants annuels d'investissement qui n'ont jamais été en dessous de 5 milliards et ont dépassé les 9 milliards. En 2010, ils ont réalisé 7,3 milliards d'euros d'investissements, soit 1,4 milliard de plus qu'au cours de l'année précédente (+ 24,2%). Il s'agit là d'un niveau élevé d'investissement si on le compare aux années précédentes (de surcroît après une année 2009 en retrait), qui rappelle les montants investis au début de la décennie (au moment de l'achat des licences UMTS par les opérateurs mobiles en 2001, et de l'arrivée de nouveaux opérateurs de téléphonie fixe qui ont investi fortement à cette période). Dix ans après son lancement, le réseau 3G représente en 2010 un peu plus de la moitié des investissements des opérateurs mobiles, ceux-ci ayant consenti environ 1,6 milliard d'euros dans le déploiement et l'amélioration de la couverture du territoire (plus de la moitié des investissements dans les réseaux mobiles en 2010).

Le réseau fixe n'est pas en reste et concentre environ 60% des investissements des opérateurs. Depuis deux ans, le déploiement de la fibre fait croître les montants investis par les opérateurs (625 millions d'euros

Investissements des opérateurs de communications électroniques



en 2010), de même que la modernisation des réseaux d'accès des services fixes, les investissements dans le dégroupage et l'innovation en matière d'équipement (boxes, etc.).

Au total, les investissements des opérateurs de télécommunications représentent 2% de l'investissement national en 2010 (le montant de la formation brute de capital fixe nationale n'a pas évolué en 2010 par rapport à 2009) contre 1,6% les trois années précédentes.

Depuis 15 ans, l'ARCEP consulte, dialogue, informe et publie...



www.telecom-infoconso.fr
le site pour
les consommateurs

Les sites internet

www.appel118.fr
le site pour les
renseignements
téléphoniques

www.arcep.fr
le site institutionnel
de l'Autorité

L'ARCEP gère et met à jour quatre sites internet : son site institutionnel créé en mars 1998 ; un site pour les consommateurs créé fin 2008, un site consacré aux numéros 118 (services de renseignement téléphonique) ; enfin, le site du Fratel, le réseau des régulateurs des télécoms des pays d'expression francophone.

Les colloques

Depuis sa création en 1997, l'Autorité organise régulièrement des entretiens sur des thèmes directement ou indirectement liés à son champ de compétence. C'est l'occasion d'aborder de manière ouverte des sujets souvent complexes, d'échanger des points de vue, en particulier à travers l'expérience d'intervenants étrangers, et de réaliser des exercices de prospective.



Un guide peut en cacher un autre ...

En tant que de besoin, l'Autorité publie, sur son site internet, mais aussi en version imprimée, des guides d'information grand public, comme le Guide sur le déploiement de la fibre optique à l'intention des syndicats et des copropriétaires. Régulièrement enrichi, ce guide est l'un des documents les plus consultés sur le site de l'ARCEP.



Les rapports

Remis chaque année au Gouvernement et au Parlement, le rapport public de l'ARCEP rend compte de l'activité de l'année passée et des premiers mois de l'année en cours. Le 15^{ème} rapport de l'Autorité sortira avant la fin juin 2011. L'Autorité rend aussi régulièrement compte de son travail au Parlement par voie de rapports ou d'auditions, à l'occasion de débats, de décisions structurantes pour le marché ou d'examen de propositions de loi. Enfin, elle publie systématiquement des rapports de mission sur ses voyages d'études à l'étranger.

La lettre hebdomadaire électronique

À la rentrée 2010, l'ARCEP a lancé une lettre hebdomadaire électronique, envoyée chaque vendredi après-midi, visant à répondre au besoin souvent exprimé de disposer d'informations régulières, brèves et récentes sur l'activité de l'Autorité et sur les secteurs qu'elle couvre : les communications électroniques et postales.



Le dialogue avec les acteurs

Les échanges avec les acteurs économiques – opérateurs, équipementiers, consommateurs – s'organisent au travers d'instances formelles telles que le comité de l'interconnexion et de l'accès ou le comité des consommateurs, mais aussi d'auditions par le Collège de l'Autorité, de réunions techniques spécialisées et de consultations publiques régulières.



Les « cahiers de l'ARCEP »

L'ARCEP publie une revue trimestrielle d'une cinquantaine de pages, explorant sous plusieurs angles des dossiers thématiques, notamment dans une vision prospective. Diffusée gratuitement à 6 500 exemplaires « papier », cette revue est par ailleurs mise en ligne en version pdf sur le site internet de l'Autorité, et fait l'objet de dizaines de milliers de téléchargements, dans des versions basse, moyenne et haute définition.



Les présidents



Jean-Ludovic **Silicani**
Depuis le 8 mai 2009



Jean-Claude **Mallet**
janvier – avril 2009



Paul **Champsaur**
2003 – 2008



Jean-Michel **Hubert**
1997 – 2002

Les membres du Collège



Yvon **Le Bars**



Christian **Bècle**



Françoise **Benhamou**



Edouard **Bridoux**



Roger **Chinaud**



Daniel-Georges **Courtois**



Jérôme **Coutant**



Nicolas **Curien**



Marie-Laure **Denis**



Jacques **Douffiagues**



Michel **Fenevrol**



Gabrielle **Gauthey**



Denis **Rapone**



Patrick **Raude**



Dominique **Roux**



Joëlle **Toledano**



Bernard **Zuber**



Jacques **Stern**

en noir : anciens membres du Collège
en rouge : membres du Collège en activité

Les directeurs généraux



Philippe **Distler**
depuis octobre 2003



Jean **Marimbert**
2001 – 2003



Pierre-Alain **Jeanneney**
1997 – 2001

Les collaborateurs actuels





à
suivre...

Les anciens
collaborateurs





1997–2012

du monopole des télécoms
à la révolution numérique
15 ans de régulation