

# La lettre

d e l ' A u t o r i t é

LETTRÉ D'INFORMATION BIMESTRIELLE DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES ET DES POSTES

Le haut débit,  
outil de l'aménagement  
actif du territoire



**S**'il est, dans les NTIC, un domaine où, malgré son exceptionnelle rapidité, la technologie n'a jamais été déconnectée de la demande et des usages, c'est bien l'internet haut débit.

La Toile a moins de quinze ans d'existence; son essor, en France, à

peine dix ans. Aujourd'hui, plus de 50% des ménages y auraient recours. Et l'internet "bas débit" paraît déjà d'une lenteur aussi insupportable que le Minitel d'hier.

L'explosion du "haut débit", en moins de trois ans, est liée à l'ADSL et au développement du dégroupage. Elle a cependant été cantonnée par les difficultés de celui-ci, par les réticences de l'opérateur historique à mutualiser les installations et surtout par la limite physique que constitue la distance du répartiteur, qui ne permet pas toujours d'obtenir un service efficace.

Or, le haut débit est devenu un besoin évident pour tous, particuliers comme entreprises, et donc pour les collectivités territoriales. Il est seul à permettre les échanges de données et l'interactivité nécessaires au maintien et à l'attraction d'activités dans les campagnes ou les zones éloignées des centres villes. Il est donc devenu un atout essentiel de l'aménagement actif du territoire. Or, près d'un quart de celui-ci est encore en zone blanche, donc inaccessible.

C'est ce qui explique les efforts consentis par l'Etat pour aider les collectivités territoriales, et notamment les plus petites d'entre elles, à se doter, seules ou par appel à des opérateurs qualifiés, des réseaux indispensables. *suite page 2*

## Résorber les zones blanches du haut débit

Il est généralement admis que les zones blanches du haut débit représenteront 2% de la population à fin 2006 répartis sur plusieurs milliers de communes. De nombreuses technologies existent pour permettre à ces zones isolées d'accéder au haut débit. **Mais si les seules forces du marché et l'arrivée du Wimax suffiront à couvrir 99% des ménages, le dernier 1% semble insoluble sans financement mutualisé ou public.** Etat des lieux et des forces et faiblesses en présence.

**T**out exposé sur les zones blanches du haut débit, qu'il ait lieu lors d'un colloque ou au café du coin, commence par une longue discussion oisive sur la définition même du terme haut débit. Il n'est pas question de déroger ici à la tradition. Certains acteurs estiment qu'il n'y a plus de zones blanches du haut débit en France, ni d'ailleurs en Europe, depuis que sont apparues des offres satellitaires de connexion Internet à quelques dizaines d'euros par mois. Les objecteurs font remarquer que le haut débit par satellite semble plutôt être une solution palliative qu'une solution substituable et concurrentielle par rapport au haut débit terrestre. Dans les zones couvertes par les réseaux haut débit classiques, la part de marché du satellite est d'ailleurs presque nulle.

À l'autre extrême, les technophiles passionnés estiment nécessaire que chaque ménage dispose d'une connexion haut débit suffisamment rapide pour pouvoir regarder simultanément un ou plusieurs programmes

audiovisuels en haute définition. Selon le nombre de chaînes estimé indispensable, la proportion de ménages située en zone blanche oscillerait alors entre 50% et 99,9%. Entre ces deux extrêmes, il est probablement assez vain de chercher une définition transcendante du terme de haut débit. Les usages, évolutifs, conditionnent l'acceptation de la définition des différents types de connexions par les ménages eux-mêmes.

À ce jour, les usages principaux des connexions Internet sont la consultation de pages web (50 ko par page), le téléchargement de fichiers musicaux (4 Mo) ou films compressés (600 Mo). Une connexion haut débit à 500 Kbit/s permet en théorie de charger une page en moins d'une seconde, un fichier musical en une minute et un film compressé en trois heures. La rupture d'usage est importante par rapport aux connexions bas débit, dix fois plus lentes, pour lesquelles la simple consultation de pages Internet suppose une certaine patience. *Lire la suite page 2*

### Dans ce numéro

#### DOSSIER : LES ZONES BLANCHES

DU HAUT DÉBIT ..... p. 1 à 9

- Les opérateurs locaux
- Les opérateurs Wimax et les zones blanches
- Interviews d'Adrien Zeller et d'Alain Rousset, présidents des régions Alsace et Aquitaine
- Le point de vue des collectivités

#### SECTEUR POSTAL ..... p. 10 et 11

- Interviews de deux grands émetteurs de courrier
- Les "marques timbres" des nouveaux opérateurs

#### JURIDIQUE ..... p. 13

- le Conseil d'Etat conforte le financement du Service Universel

#### LA REVIEW ..... p. 14

- Les propositions de la Commission
- La position du GRE

#### ACTUALITÉS ..... p.12, 15, 17 et 18

- La dérégulation du marché de détail
- Le roaming
- Normalisation : l'ETSI
- Baisse de la TA mobile

#### CONSUMMATEURS ..... p. 23

- Interview de Jean Viricelle

*De la même façon, par l'action du Comité des réseaux d'initiative publique, l'ARCEP a pris sa part, tant pour apporter aux collectivités l'information et l'assistance économiques, juridiques et techniques qui leur est indispensable pour éclairer leur réflexion et leur décision, que pour établir un observatoire public de la couverture haut débit.*

*L'été aura marqué un nouveau pas, par l'attitude des opérateurs offrant des accès - jusqu'à 20 Mbits/s - à des prix plus abordables car déconnectés de l'abonnement téléphonique et par l'ouverture à de nouvelles techniques de diffusion du haut débit : CPL et surtout Wimax, dont les licences viennent d'être attribuées par l'ARCEP. Ces techniques devraient permettre une résorption très rapide des zones blanches et le développement des usages, qu'il s'agisse, en particulier, des téléchargements, du e-commerce ou de la e-administration.*

*Et l'on voit déjà apparaître les aspirations au très haut débit par la fibre optique jusqu'au client final - de 50 à 100 Mbits/s - susceptibles de permettre le développement de nombre de services pointus en matière d'éducation, de médecine ou d'échange de données lourdes et complexes. Des expérimentations sont d'ailleurs d'ores et déjà lancées.*

Jacques Douffiagues, Membre du Collège

La différence entre les connexions à 500 kbit/s et les offres à plusieurs Mbit/s est davantage marketing que fonctionnelle. Le gain de confort entre l'ouverture d'une page web en une seconde et un dixième de seconde est en effet relativement marginal.

Les délais de téléchargement de contenus sont quant à eux souvent conditionnés par le débit des serveurs ou des réseaux interpersonnels d'échange de fichiers. Dans la plupart des cas, les délais pratiques de téléchargement sont plus longs que les temps calculés et mentionnés ici. Le goulot d'étranglement n'est alors plus le débit nominal de la connexion Internet. Une vraie rupture a lieu en revanche pour les connexions à plus de 5 Mbit/s, car elles permettent la diffusion en temps réels de flux audiovisuels de qualité numérique. L'accès aux chaînes de télévision peut cependant se faire par la TNT et le satellite. L'enjeu de la diffusion audiovisuelle sur les réseaux Internet ne peut donc probablement pas être mis sur le même plan que celui de l'accès de tous les ménages et entreprises à une connexion haut débit.

L'ensemble de ces raisons ont conduit les gouvernements et la Commission européenne à fonder leurs statistiques sur la couverture et

la pénétration du haut débit sur une définition assez conservatrice d'un accès permanent d'au moins 500 kbit/s. Nous la conserverons dans la suite de cet exposé.

## Technologies filaires : des limites en matière d'extension géographique

Depuis 2000, le développement du haut débit en France s'est quasiment confondu avec celui de l'ADSL, qui représente environ 95% des accès. Les technologies DSL, dont l'ADSL est une déclinaison, permettent de moduler un signal à hautes fréquences sur la paire de cuivre téléphonique tout en corrigeant automatiquement les inévitables erreurs de transmission. Le DSL permet ainsi d'offrir une large bande passante, c'est-à-dire beaucoup de débit, entre les deux extrémités de la paire téléphonique, sous deux réserves. Le répartiteur téléphonique doit d'abord être équipé en haut débit, avec, d'une part, l'installation d'équipements de transmission sur la paire de cuivre et, d'autre part, le raccordement du central lui-même à l'Internet mondial. Ensuite, la paire de cuivre ne doit pas être trop longue ; au delà d'une certaine distance, typiquement de cinq kilomètres, le signal s'affaiblit brutalement, le haut débit devient moyen débit, puis, il n'y a plus de débit du tout.

Durant les dernières années, la principale cause de persistance des zones blanches était le défaut d'équipement des répartiteurs en haut débit, tant par France Télécom que par ses concurrents.

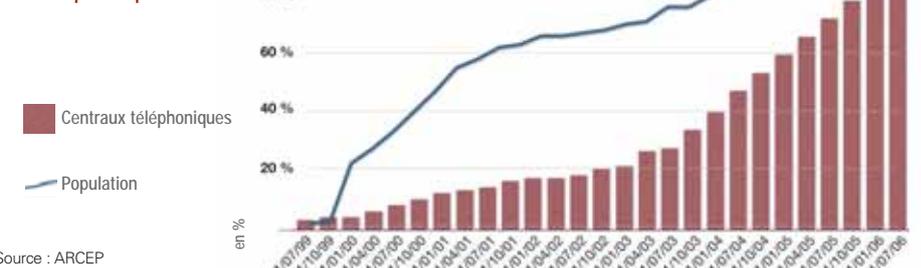
bleue, sur le même diagramme, représente la proportion des ménages couverts en haut débit par France Télécom.

La première évidence, liée à la géographie française, réside dans le fait que l'équipement des répartiteurs ruraux, parce qu'ils desservent peu de ménages, ne fait dorénavant que peu progresser le taux de couverture. Le second point, visible sur le graphique, montre qu'une fois tous les répartiteurs équipés, tous les ménages ne seront pas couverts en haut débit. Il restera des zones blanches. En raison des faits que nous venons d'exposer, les villages bourg ou ménages situés trop loin des répartiteurs ne pourront pas être couverts en ADSL.

Dans les prochaines années, la principale cause de persistance des zones blanches ne sera plus le défaut d'équipement du répartiteur mais un trop grand éloignement de celui-ci. Est-ce à dire qu'il n'existe pas de solution pour résorber les zones blanches ? Par l'intermédiaire des réseaux filaires, la réponse est oui, en simplifiant à l'extrême. Il serait en théorie possible d'équiper les concentrateurs téléphoniques – souvent des armoires de rue – situés dans les zones éloignées en DSL, mais cette solution est coûteuse et ne permet de résoudre qu'une partie des problèmes. Autre vecteur possible : le câble, dont le secteur se consolide et qui est essentiellement déployé dans les grandes unités urbaines. Aussi, paraît-il aujourd'hui extrêmement peu probable que les câbles opérateurs se déploient à grande échelle et à moyen terme en dehors de leurs zones d'emprise actuelles.

La dernière option filaire est le courant

Equipement en haut débit des centraux téléphoniques

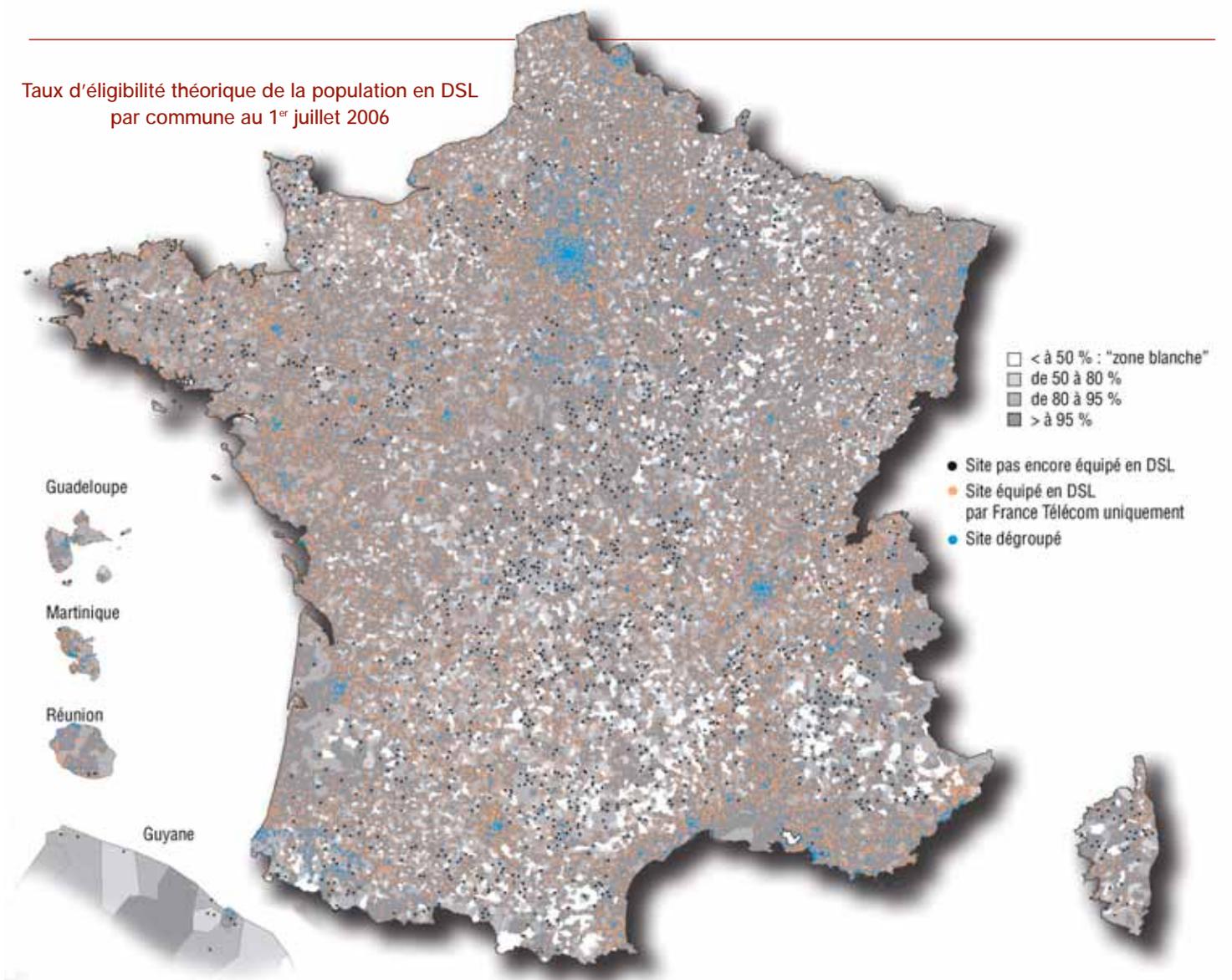


Source : ARCEP

Le diagramme ci dessus représente en rouge la proportion de répartiteurs équipés par France Télécom, sur les 12 000 existants. France Télécom a engagé en 2004 un programme ambitieux de déploiement du haut débit dans ses sites. Depuis 2004, le rythme d'équipement est quasiment constant, légèrement inférieur à 1000 répartiteurs par trimestre. Conformément à ce qu'avait annoncé l'opérateur historique, il est probable que l'intégralité des répartiteurs français soit équipée en haut débit avant la fin de l'année 2006. La courbe

porteur en ligne (CPL), qui permet en théorie de faire passer du haut débit sur les réseaux électriques. Pendant les dix dernières années, le CPL a été présenté comme une technologie d'avenir susceptible, entre autres, de résoudre le problème des zones blanches en milieu rural. A ce jour, quelques expérimentations sont en cours, mais aucun mouvement de grande ampleur ne semble se profiler à l'échelle nationale ou mondiale. Les projets tendent plutôt à se concentrer en milieu urbain, où l'acheminement du signal vocal sur le réseau

Taux d'éligibilité théorique de la population en DSL  
par commune au 1<sup>er</sup> juillet 2006



électrique et sur des distances relativement courtes permet de proposer un abonnement téléphonique à prix cassé.

Au bilan, les technologies permettant d'acheminer le haut débit par les réseaux filaires, téléphonique, câble ou électrique semblent aujourd'hui toucher leurs limites d'extension géographique.

### Résorber la moitié des zones blanches résiduelles grâce au WiMax

98% de la population sera couverte en haut débit à la fin de l'année. Les 2% restants, représentant en fait plusieurs milliers de communes rurales, seront probablement desservies par les technologies hertziennes.

La technologie WiFi a été la première à être déployée en milieu rural pour répondre aux besoins économiques et politiques de connexion haut débit auxquels l'ADSL ne pouvait répondre. Les opérateurs à ce jour les plus actifs dans ce domaine sont Nomotech, Numéo et France Télécom. Les modèles

d'intervention diffèrent largement. A un extrême, France Télécom propose une offre commerciale aux communes qui souhaitent équiper leur territoire, le tarif – élaboré de manière quasi indépendante de la clientèle potentielle – étant de quelques dizaines de milliers d'euros pour trois ans. Numéo, à l'inverse, ne sollicite aucune subvention si ce n'est la mise à disposition gracieuse des points hauts existants. Cette entreprise ne couvre en contrepartie que les bourgs où la demande est suffisamment importante. A ce jour, quelques centaines de communes sont couvertes en haut débit par l'intermédiaire de la technologie WiFi, soit environ 10% des communes non couvertes en DSL. La dynamique de la couverture des zones rurales en WiFi est positive, mais son extension pourrait être remplacée par l'essor d'une nouvelle technologie, le WiMax.

Technologiquement, le WiMax est une prolongation et une amélioration du WiFi. Alors que ce dernier est cantonné à des portées de quelques centaines mètres, le WiMax

permet de desservir des abonnés à plusieurs kilomètres. Comme le WiFi, le WiMax est né sous l'impulsion des industriels issus de l'informatique, dont Intel, plutôt que sous celle des Etats ou des industries classiques des télécommunications. De fait, il s'agit probablement des premières technologies normalisées de manière homogène à l'échelle planétaire, ce qui est un facteur favorable à leur développement rapide puis à une diminution des coûts des équipements. A titre d'exemple, l'opérateur Sprint a récemment annoncé qu'il allait couvrir l'intégralité du territoire des Etats-Unis en WiMax.

Contrairement aux bandes WiFi, qui sont d'usage libre en Europe et dans la plupart des pays, les bandes de spectre destinées au WiMax sont contraintes en capacités et régulées à ce titre. Les bandes de fréquences correspondantes ont été attribuées une première fois en 2001 à des opérateurs de boucle locale radio (BLR) alors que le WiMax n'existait pas et que les technologies étaient moins performantes et normalisées

qu'aujourd'hui. En résumé, ce fut un fiasco. Il n'y eut presque aucun déploiement, et très peu de clients. Presque tous les opérateurs ont rendu à l'Etat leurs fréquences, à l'exception notable de l'opérateur Altitude, depuis racheté par Free.

Les perspectives offertes ensuite par le WiMax ont créé un nouvel élan. L'Arcep a organisé entre mi 2005 et mi 2006 une nouvelle procédure d'attribution des fréquences BLR, désormais plus connues sous le nom de fréquences WiMax. Deux fréquences par région administrative ont été proposées aux acteurs. Le ministre a arrêté, sur proposition de l'Arcep, trois critères principaux d'attribution :

- la contribution au développement territorial des services à haut débit,
- l'aptitude du projet à favoriser la concurrence sur le haut débit,
- le montant financier proposé par le candidat.

Ce fut la ruée : 175 lettres d'intention puis 35 candidatures fermes émanant d'opérateurs fixes ou mobiles, de nouveaux entrants et pour la première fois de collectivités locales, autorisées depuis 2004 à déployer des réseaux de télécommunications.

Les motivations des acteurs semblent avoir été duales. Les collectivités et certains acteurs se sont focalisés sur le potentiel du WiMax pour fournir du haut débit dans les zones non couvertes par le DSL; d'autres se sont concentrés sur la concurrence, potentielle et prospective, que le WiMax pourrait faire aux réseaux haut débit des opérateurs mobiles.

Les licences régionales WiMax ont été attribuées à l'été 2006. Bolloré Télécom a été attributaire d'une licence dans 12 régions, Maxtel dans 13 régions, HDRR - structure où TDF est majoritaire - dans 11 régions, SHD liée à SFR dans 2 régions, et 6 Conseils régionaux dans leurs régions respectives. Au global et en cumulé, les attributaires se sont engagés à ouvrir 3 500 sites d'émission avant mi 2008, ce qui est considérable, à formuler dans chaque région deux offres de gros à l'usage des autres opérateurs et à payer 125 millions d'euros de redevances.

Les engagements pris par les acteurs devraient permettre de résorber la moitié des zones blanches résiduelles. L'histoire du WiMax reste cependant entièrement à écrire, d'autant plus que des mécanismes nouveaux de location et de cession de fréquences ont récemment été introduits en droit français. Deux nouvelles fréquences WiMax pourraient en outre être attribuées dans les prochaines années.

Si les seules forces du marché et l'arrivée du WiMax peuvent donc suffire à couvrir jusqu'à 99% des ménages en haut débit, le problème du dernier 1% semble insoluble sans mécanismes de financement mutualisé ou public.

### Privilégier l'engagement des collectivités

Aujourd'hui, en France, le financement public pour déployer des réseaux de télécommunications dans les zones non rentables est assumé par les collectivités locales. Ce mécanisme a le mérite d'une grande souplesse, d'une adaptabilité aux enjeux et la capacité de mobiliser les énergies locales afin de diminuer le coût global de l'équipement du territoire.

L'engagement des collectivités est d'ailleurs financièrement important. Depuis, 2003, tous projets confondus, c'est à dire en zones denses, périurbaines ou blanches, les projets de réseaux d'initiative publique représentent un investissement de l'ordre d'un milliard d'euros. Bien évidemment, des mécanismes d'accompagnement et de péréquation entre collectivités sont nécessaires et existent. Les projets sont en général subventionnés par les fonds européens Feder ou par une subvention de l'Etat. La création d'un fond de soutien de 10 millions d'euros pour l'équipement des zones blanches a été annoncé récemment.

L'autre mécanisme fréquemment évoqué est la création d'un service universel du haut débit. Dans ce type de dispositif, les opérateurs – et donc les consommateurs – des zones couvertes financent le déficit d'un opérateur choisi pour équiper les zones blanches. Sur le papier, ce mécanisme s'assimile à la création d'un impôt

redistributif. En pratique, le mécanisme du service universel est extrêmement complexe à mettre en place pour au moins deux raisons. En premier lieu, le choix d'un opérateur chargé d'équiper les zones non rentables puis la subvention de son déficit ne l'incitent pas nécessairement à rechercher les solutions les moins coûteuses ou les plus efficaces. En second lieu, les opérateurs concurrents censés subventionner le déficit de l'opérateur sélectionné n'y mettent pas, en général, une bonne volonté farouche ; les contentieux administratifs se multiplient, le recouvrement des créances devient difficile.

### L'action de l'ARCEP

Le lecteur aura compris qu'à ce stade d'analyse, l'Arcep aurait tendance à privilégier le mécanisme d'intervention par les collectivités locales pour résoudre les déficits locaux de couverture haut débit. Une équipe, au sein de l'Arcep, chargée d'accompagner les collectivités est désormais en place ; des Comités de Réseaux d'Initiative Publique (CRIP) sont organisés de manière bimestrielle avec les collectivités qui le souhaitent, et les comptes rendus des travaux de ces groupes sont disponibles sur le site Internet de l'Autorité. Le sujet de la couverture des zones blanches est systématiquement abordé au sein de ces groupes depuis un an et demi.

Par ailleurs, l'Autorité travaille, en association avec la Diact (Délégation interministérielle à l'aménagement et à la compétitivité des territoires), le ministère de l'Équipement, le ministère de l'Industrie, la Caisse des Dépôts et Consignation et l'Association des régions de France à la mise en place, début 2007, d'un observatoire public des zones blanches du haut débit. Cet outil a vocation d'une part à informer les consommateurs et d'autre part à éclairer les décisions en matière de politiques publiques nationales ou locales. Dans un an, nous aurons donc collectivement des idées plus précises sur les dynamiques de couverture et le déploiement des opérateurs WiMax. Un nouveau bilan sera alors nécessaire. ■

### En 2007, un Observatoire des zones blanches du haut débit

La mise en œuvre d'un observatoire visant à identifier précisément les zones blanches du haut débit est un objectif partagé par nombre de collectivités. En effet, les différentes cartes aujourd'hui disponibles ne présentent pas un réel caractère opérationnel et ne permettent pas à l'action publique de porter tous ses fruits.

C'est pour répondre à ce besoin que l'ARCEP et la DIACT (ex-DATAR) ont initié une démarche commune en croisant deux approches complémentaires : l'obtention de données auprès des opérateurs et le recueil de données auprès des utilisateurs finaux.

Ainsi, l'Autorité étudie ce que pourrait être le processus de publication

par tous les opérateurs de boucle locale de leur couverture des zones blanches. Le recours à une obligation générale est aujourd'hui l'une des voies privilégiées. Le résultat serait alors homogène sur l'ensemble du territoire. Pour sa part, la DIACT élabore une méthodologie « ascendante » visant à permettre aux acteurs locaux, via l'ouverture d'un site Internet contenant des fonds de cartes standardisés, l'acquisition d'informations sur les zones non couvertes.

Deux départements pilotes pourraient être retenus pour valider le bien fondé de ces approches. Un premier bilan de cette phase expérimentale serait établi début 2007.

## Haut débit et zones blanches : le point de vue de la Drôme

Hervé Rasclard, Vice-Président en charge des NTIC – Conseil Général de la Drôme

La Drôme est un département où 60% des répartiteurs téléphoniques présentent moins de 1.000 lignes et où, à l'image de nombreux départements français, l'ouverture de tous les NRA laissera 5% de la population partiellement couverte, voire sans couverture du tout. Ces « zones blanches » sont par ailleurs réparties sur près du tiers des communes, donc du territoire drômois.

En 2003, le Conseil Général de la Drôme avait souhaité répondre à ce phénomène de zone blanche avec la mise en place d'expérimentations basées sur les technologies alternatives à l'ADSL (WiFi et satellite). Malgré des reliefs accidentés et un habitat dispersé, la souplesse et les multiples possibilités de configuration de ces technologies ont démontré qu'il était possible d'étendre la couverture haut débit au-delà de l'ADSL.

En 2005, la nouvelle équipe a souhaité la mise en œuvre d'une solution alternative à l'échelle départementale. Pour garantir la réussite d'une généralisation, les conditions suivantes ont été réunies :

- utiliser des équipements réellement industrialisés pour une exploitation en « outdoor »,
- professionnaliser l'installation des équipements et surtout l'exploitation des services,
- envisager des projets à l'échelle d'un grand nombre

de communes afin de mutualiser les coûts d'installation et d'exploitation,

- accompagner les communes concernées dans la conduite de la maîtrise d'ouvrage.

La nécessité de faire appel à des opérateurs locaux paraît aujourd'hui évidente, encore faut-il que ces acteurs, de taille modeste et au modèle économique fragile, sachent travailler avec les collectivités dans un contexte de partenariat public-privé souvent complexe du point de administratif et juridique.

En partenariat avec le Syndicat d'Énergie, le Conseil Général de la Drôme a fait le pari qu'il était possible de répondre aux zones blanches en mettant en place un dispositif de type « guichet unique » spécifiquement adapté aux besoins des opérateurs locaux : identification des zones blanches, préparation des conventions d'accueil des équipements, identification des points hauts, solutions alternatives de raccordement à l'énergie, mise en contact avec les élus ou personnes ressources, aide à l'organisation de réunions d'information...

Cet ensemble d'aides a aujourd'hui porté ses fruits, puisqu'un opérateur local, Numéo (cf page 4), a pu déployer ses équipements en un an sur près de 80 communes, avec la capacité de travailler à l'échelle d'un quartier ou d'une entreprise isolée. Au-moins 50 autres communes sont encore prévues sur la base

de son modèle, ce qui devrait correspondre à 75% des zones blanches en Drôme.

Accueillir un opérateur local est salubre à de nombreux titres. Outre les zones blanches, il apportera un complément de service en périphérie des zones grises. Par ailleurs, si le Département prépare un projet de réseau de collecte, comme c'est le cas en Drôme, il aura également pour fonction d'activer le marché du haut débit dans de nouvelles zones et rendra ainsi le territoire plus attractif pour un futur délégataire. Enfin, il pourra tisser des partenariats intelligents avec les détenteurs des nouvelles licences WiMax, facilitant leurs engagements sur la couverture des zones blanches là où il est déjà implanté et renforçant ses propres initiatives par la même occasion.

Reste à voir comment un opérateur local peut s'installer de façon durable sur un territoire ; probablement en travaillant au plus près avec les acteurs du développement local et en inscrivant sa capacité d'innovation de façon singulière dans des services et usages adaptés aux projets du territoire.

www.ladrome.fr



## Le point de vue de la Manche

Gilles Quinquenel, Président du Syndicat Mixte Manche Numérique

Pour un élu qui s'implique sur le numérique, la résorption des zones blanches est un engagement aisé à porter. Il est facilement compréhensible, ne heurte en général personne, et rencontre l'adhésion générale : l'on vient même en sauvetage d'une situation que tout le monde déplore.

Pour autant, il est important d'appréhender le sujet globalement, en pensant durablement aux conséquences de l'action publique et au bon développement du territoire. C'est pourquoi je suis convaincu que l'action publique, y compris sur les zones blanches, doit se penser de façon stratégique et durable.

Résorber une zone blanche doit se faire avec une vision sur demain : évolutivité des offres, développement et pérennité de la concurrence, niveau de services, me semblent les trois clefs de l'aménage-

ment numérique en général, et sur les zones blanches en particulier.

Alors, lorsque l'on se penche sur ce sujet, de quoi parle-t-on ? Au sens de la Commission européenne, et tel que nous le percevons également dans la Manche, nous sommes en zone blanche si les offres de service présentes n'atteignent pas les 2 Mb/s ou si elles n'offrent pas de services à valeur ajoutée (à minima des offres *dual play*), ou si, à un endroit donné, il n'y a aucune concurrence efficace.

La question des 2 Mb/s reste évolutive : cette vérité de 2006 n'est certes pas celle de demain, car déjà l'on peut imaginer que, les usages croissant, le niveau de débit attendu augmentera fortement avec les années.

Pour assurer l'efficacité de la politique de résorption des zones blanches, Manche Numérique a choisi une forte intégration avec notre Réseau d'Initiative Publique, via une Délégation de Service Publique performante et en bonne santé. En combinant des technologies alternatives de toutes sortes (principalement Wifi, Wimax, CPL), et par des déploiements massifs en zone blanche, nous sommes en mesure de tenir notre engagement : une couverture totale du

territoire d'ici le 31 décembre 2006, avec en tout point du territoire un minimum de deux opérateurs proposant leurs services, intégrant des niveaux de débits supérieurs à 2 Mb/s et des offres de type *dual play*. Un fonds de réserve est également prévu pour traiter les cas spécifiques qui pourraient subsister après ces déploiements.

La dimension des opérateurs locaux est particulièrement liée à ce type de politique. Il est important de disposer d'opérateurs qui auront intérêt à vendre leurs services à la population locale, qui pourront faire l'effort d'aller à leur rencontre, car eux vivront de cette économie locale. Proximité, réactivité, et intégration de services spécifiques sont les trois points forts des opérateurs locaux déjà présents dans la Manche, et des qualités attendues pour ceux qui souhaitent s'y implanter. Ils sont les bienvenus : Manche Numérique sait les accueillir et leur permettre de se développer.

Plus que jamais, notre devise du développement local « penser globalement, agir localement » trouve sa signification. Manche Numérique s'en veut l'illustration.

www.manchenumerique.fr



# Wimax et couverture

Comment les opérateurs de BLR-Wimax retenus par l'Autorité en juillet dernier intègrent-ils Vont-ils engager des discussions avec les collectivités ? Voici

## ALAIN ROUSSET - Région Aquitaine

Président du Conseil Régional



Comment l'offre WiMax du Conseil régional d'Aquitaine intègre-t-elle les aspects aménagement du territoire et couverture des zones blanches ?

Le traitement des zones laissées blanches par l'ADSL fait partie du Schéma régional du haut débit lancé depuis trois ans : soutien aux projets de réseaux des

Départements et des Agglomérations ; réalisation par la Région là où c'est nécessaire de bretelles de connexion aux grands

backbones pour constituer une dorsale régionale combinant l'initiative privée et l'intervention

publique ; et donc, en troisième objectif, couverture des zones blanches. Nous avons testé le couplage Wifi/satellite et le CPL, la solution de la BLR WiMax vient à point car nous pouvons désormais avoir une idée claire de ce que le déploiement de l'ADSL ne pourra traiter. Compte tenu de notre configuration géographique et de notre habitat, cela concerne des zones accueillant près de 10% de notre population, qui sont la cible prioritaire de l'opération WiMax.

Car nous avons conscience qu'un aménagement numérique du territoire réussi doit associer un objectif de compétitivité par la concurrence, là où c'est nécessaire et possible, à ce qu'il faut qualifier de service public d'accès numérique, à vocation universelle, sachant que son objectif est glissant, le bon débit d'aujourd'hui n'est plus à 512 Kbits mais

à 2 Mbits. Le rendez-vous de la fibre partout est devant nous.

**Pour sa mise en œuvre, allez-vous engager des discussions avec les collectivités infra-régionales ?**

L'association des cinq Départements et de la Région est constitutive de notre projet, c'est avec eux que nous l'avons préparé, c'est auprès d'eux, comme de l'ARCEP, que nous nous sommes engagés à la cession gracieuse des fractions ad hoc de bandes de fréquence. Architecte du projet, la Région en a fait le portage. Il nous faut désormais réussir l'atterrissage. Le dialogue avec nos partenaires départementaux a repris. Je vous confirme qu'ils ont toujours la même appétence pour le WiMax.

<http://aquitaine.fr>

## ADRIEN ZELLER - Région Alsace

Président du Conseil Régional



Comment l'offre Wimax du Conseil Régional d'Alsace intègre-t-elle les aspects aménagement du territoire et couverture des zones blanches ?

Entre monopole et marché, telle pourrait être la position de la Région Alsace.

En effet, dans un secteur concurrentiel où le monopole n'a plus de

raison d'être, laisser le marché agir sans interventions revient à

priver des zones, non attractives pour les opérateurs de télécommunications, d'offres performantes de services numériques.

Il s'agit bien dans ce contexte pour la Région d'assurer sa mission d'aménagement numérique du territoire.

Depuis plus de cinq ans, la Région Alsace développe une stratégie ambitieuse

d'aménagement numérique du territoire. Elle a été la première à initier - en tant que Région - un Réseau Ouvert d'Initiative Publique (ROIP) afin de garantir une équité territoriale sur l'ensemble de l'Alsace.

Ce réseau, baptisé Alsace Connexia, objet d'une délégation de service public, est un réseau de collecte visant d'une part, à renforcer le dégroupage total, en particulier dans des zones faiblement urbanisées ; d'autre part, à faire bénéficier les nombreux Alsaciens abonnés au câble (66% de la population) de services numériques à haut débit.

Malgré un taux de pénétration cuivre et câble important, de nombreux particuliers et entreprises ne peuvent encore bénéficier des services numériques performants qu'ils sont en droit d'attendre.

Dans ce contexte, une couverture hertzienne du territoire par la technologie Wimax est un complément naturel à un réseau de la collecte en fibre optique.

C'est dans cet esprit que la région Alsace, associée avec les deux Départements alsaciens, a déposé un dossier Wimax.

**Pour sa mise en œuvre, allez-vous engager des discussions avec les collectivités infra-régionales ?**

L'esprit même de notre dossier est un partenariat avec les deux Départements alsaciens.

Ceux-ci vont prochainement déployer sous forme de délégation de service public, des boucles locales radio basées sur la technologie Wimax. Pour ce faire, la Région Alsace va rétrocéder aux Départements la licence Wimax obtenue.

Cette collaboration, que je qualifie d'exemplaire, va permettre une intervention optimale des collectivités : réseau de collecte régional d'une part, réseau de desserte départemental d'autre part.

Ceci est parfaitement conforme à la lettre et à l'esprit de l'article L1425 du Code Général des Collectivités Territoriales qui régit l'intervention publique dans ce domaine.

[www.region-alsace.fr](http://www.region-alsace.fr)

## JEAN-CHRISTOPHE THIERY - Bolloré Télécom

Président



Comment l'offre de Bolloré Télécom intègre-t-elle les aspects aménagements du territoire et couverture des zones blanches ?

Bolloré Télécom a pris des engagements très concrets pour réduire la fracture numérique en

France.

Nous nous sommes engagés à déployer nos infrastructures Wimax aussi bien dans les zones denses que les zones blanches ce qui permettra, dans un premier temps, de déployer une infrastructure couvrant d'ici deux ans 50% des zones rurales.

**Allez-vous discuter avec les collectivités locales ?**

Aujourd'hui, Bolloré Télécom regroupe les

talents et les compétences de trois partenaires dont Hub Télécom, opérateur réputé, Antalis TV, diffuseur technique performant, déjà présent dans la diffusion de la TNT. Notre démarche est guidée par le pragmatisme et nous sommes ouverts à tout autre partenariat notamment avec toutes les collectivités locales qui le souhaiteraient. Car nous poursuivons le même objectif : le haut débit pour tous.

# des zones blanches

**-ils les aspects d'aménagement du territoire et de couverture des zones blanches ?**  
les réponses de quelques uns d'entre-eux.

## MICHEL COMBES - TDF (Opérateur HDDR)

Président

**Comment l'offre de HDRR intègre-t-elle les aspects aménagement du territoire et couverture des zones blanches ?**

C'est l'un des deux fondements de la stratégie de notre filiale, HDRR. Les zones blanches DSL constituent le premier marché du WiMAX, la demande existe et s'exprime d'ailleurs vivement auprès des élus. L'autre pilier de notre stratégie est la neutralité envers tous les acteurs de détail, marché sur lequel HDRR n'intervient pas. HDRR n'a aucun lien capitalistique avec un acteur du marché de détail du haut débit.

Cette stratégie est appuyée par les actionnaires de HDRR, qui sont tous des aménageurs du territoire, reconnus et neutres : TDF bien sûr, qui participe au programme zones blanches GSM et au déploiement de la TNT, ainsi que LD Collectivités et Axione qui sont les deux spécialistes des réseaux haut débit dans les zones rurales. En outre, la Caisse des Dépôts et Consignations entrera bientôt au capital de HDRR.

Concrètement, dans les 11 régions gagnées, HDRR

couvrira 80% des zones blanches DSL, dont plus de 70% dès l'échéance de mi-2008. Cette couverture d'ensemble augmentera si des collectivités veulent augmenter ou achever localement la couverture de leur territoire au-delà de ces chiffres.

Au-delà de ces 11 régions, notre objectif reste de bénéficier d'une couverture nationale des zones blanches DSL et des économies d'échelle qui en découlent. A cette fin, nous souhaitons travailler avec les collectivités qui ont obtenu des fréquences.

**Allez-vous discuter avec les collectivités territoriales ?**

Cela fait longtemps que HDRR discute avec les collectivités pour leur présenter son projet WiMAX. Plusieurs d'entre elles ont soutenu notre candidature devant l'ARCEP ; je les en remercie ; HDRR s'est vu attribuer des fréquences dans la plupart des régions où des collectivités nous ont soutenus. Nous allons poursuivre et approfondir ces discussions, notamment dans le cadre du déploiement de notre réseau, afin de tenir compte de leurs priorités.

Les coopérations entre collectivités et HDRR ont vocation à se multiplier, car nous observons que plusieurs projets intégrant une couverture des zones blanches grâce au WiMAX sont en phase de démarrage. Le positionnement stratégique de HDRR est compatible avec les différents modes d'intervention des collectivités.

En conclusion, je voudrais souligner que cette nouvelle activité constitue l'un des axes principaux du développement de TDF en France et en Europe pour les années qui viennent. TDF est déjà un acteur industriel important de la transition vers le numérique, en télévision hertzienne, en radio et dans les communications mobiles. Nous souhaitons à la fois accompagner nos clients dans cette mutation et contribuer à l'aménagement numérique des territoires.

[www.tdf.fr/](http://www.tdf.fr/)



## VINCENT GRIVET - Maxtel

Co-Gérant Directeur Général délégué

**Comment l'offre de Maxtel intègre-t-elle les aspects aménagement du territoire et couverture des zones blanches ?**

La couverture des zones blanches et la contribution à l'aménagement du territoire forment un des axes centraux du projet de Maxtel, avec celui du développement d'usages et de services nomades accessibles et innovants.

Le plan de déploiement de Maxtel a en particulier spécifiquement identifié et pris en compte les zones blanches, c'est-à-dire les communes ayant moins de 50% de couverture en haut débit ; en pratique, à la cible ultime de déploiement (2013), c'est environ 40% des stations d'émission prévues par Maxtel qui sont positionnées prioritairement par rapport à l'atteinte de l'objectif « couverture des zones blanches ».

Plus généralement, Maxtel a cherché à concevoir un déploiement qui ait le plus grand impact possible en termes d'aménagement du territoire, au sens de la disponibilité du haut débit. Maxtel prévoit ainsi que, dans les régions qui lui sont attribuées, le taux global de couverture en haut débit toutes technologies confondues sera compris entre 98% et 99,5% au minimum.

**Allez-vous discuter avec les collectivités territoriales ?**

Maxtel souhaite très vivement coopérer avec les collectivités territoriales, comme le font ses deux actionnaires fondateurs APRR et Altitude depuis de nombreuses années, avec l'objectif de l'optimisation de la couverture numérique du territoire.

En particulier, Maxtel souhaite faciliter toutes les initiatives que les collectivités voudraient prendre et qui iraient dans le sens d'une couverture plus importante ou plus rapide de leur territoire notamment en permettant l'utilisation de ses fréquences. La combinaison des moyens financiers alloués par les collectivités territoriales avec ceux mobilisés par Maxtel, son expertise et la dynamique de son projet d'ensemble sera une combinaison gagnante, qui sera un facteur de compétitivité et d'attractivité des territoires, comme des villes d'ailleurs.

[www.maxtel.fr/](http://www.maxtel.fr/)



## FRÉDÉRIC LAFOREST - SHD - Directeur Général délégué

**Comment l'offre de SHD intègre-t-elle les aspects aménagement du territoire et couverture des zones blanches ?**

SHD, société commune entre SFR et neuf cegetel, se félicite de la décision de l'ARCEP de lui attribuer des fréquences de Boucles Locales Radio Wimax dans les régions Ile de France et Provence Alpes Côtes d'Azur.

Ce résultat récompense l'engagement fort pris pour l'aménagement du territoire dans ces deux régions, le renforcement de la concurrence sur ces zones et le développement de services innovants permis par la technologie Wimax.

SHD prévoit d'exploiter la technologie Wimax pour

fournir une offre de gros « haut débit » en complément géographique de l'ADSL, ainsi qu'une offre de nomadisme voix. A cet effet, 66 sites sur l'Ile de France et 107 sites sur la région PACA cibleront la couverture des zones blanches et grises de l'ADSL. Après avoir analysé les cahiers des charges que les régions Ile de France et PACA avaient envoyés aux candidats et confronté ceux-ci à ses propres analyses géo-marketing, SHD estime que son déploiement Wimax permettra de couvrir la quasi-totalité des zones blanches de l'Ile de France et plus de 95% en région PACA.

Une offre de détail sera disponible dès 2007, à travers notamment notre actionnaire-partenaire neuf cegetel.

**Allez-vous discuter avec les collectivités territoriales ?**

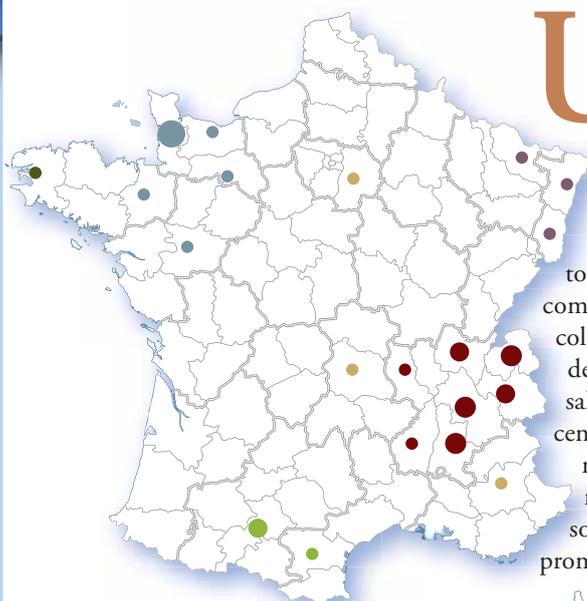
Oui, nous prévoyons de rencontrer les régions et leurs départements afin d'échanger sur les analyses des zones prioritaires à desservir, que ce soit pour des offres entreprises ou pour des offres résidentielles. Nous serons fiers de contribuer à l'aménagement du territoire dans ces deux régions, et de permettre ainsi l'accès du haut débit au plus grand nombre.

[www.sfr.fr](http://www.sfr.fr)

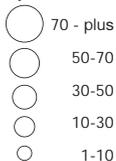


# Les opérateurs locaux sont a

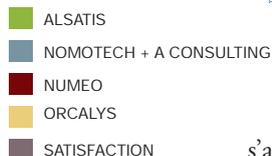
Une demi-douzaine d'opérateurs locaux jouent un rôle majeur pour la couverture des zones blanches du haut débit (ménages et entreprises), en complément de l'action des collectivités locales. Comment ces opérateurs locaux peu



Nombre de sites exploités en juin 2006



Opérateur local en zones blanches



Une demi-douzaine d'opérateurs locaux jouent un rôle majeur pour la couverture des zones blanches du haut débit en France. Ce type d'opérateurs a émergé en 2004, dans le sillage de l'article L.1425-1 du Code Général des Collectivités Territoriales, en se positionnant comme complémentaires à l'action des collectivités locales. Leur effectif varie de quatre associés à la trentaine de salariés et leur chiffre d'affaires, d'une centaine de milliers d'euros à plus d'un million d'euros. Leurs atouts majeurs sont la proximité, la souplesse de fonctionnement et la promotion d'une marque locale.

## Deux modèles de développement

Les opérateurs locaux adoptent des stratégies diverses vis-à-vis des collectivités locales, selon que leur modèle de déploiement s'appuie sur un accompagnement plus ou moins important.

Pour certains, le modèle d'intervention en zones blanches repose sur la pré-commercialisation d'une quinzaine d'abonnements par village ou par relais Wifi, c'est-à-dire sur la garantie pour l'opérateur local de revenus récurrents, ainsi que sur la mise à disposition des points hauts par la collectivité locale. C'est le cas des opérateurs Numéo, Orcalys et Satisfaction. Les uns défendent un modèle d'investissement autonome, 100% privé et parfaitement viable en zones blanches, d'autres jugent indispensable l'apport de subventions par les collectivités locales.

Ces derniers tirent parti de la mise en œuvre de réseaux d'initiative publique (RIP) et concluent des accords avec les délégataires de ces réseaux. C'est le cas de l'opérateur Satisfaction, qui substitue, lorsque cela s'avère possible, les offres des catalogues de RIP aux

technologies de collecte qu'il utilisait jusqu'alors. C'est aussi le cas de l'opérateur Nomotech, associé au projet du Syndicat mixte Manche Numérique (cf. page 8).

## Des marchés de taille limitée

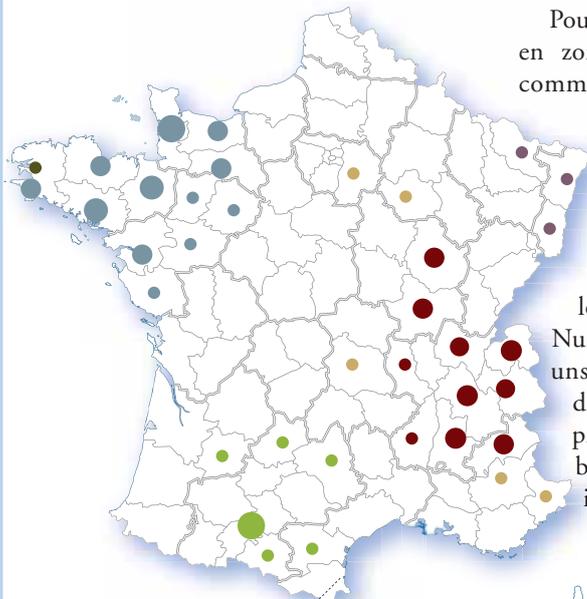
Le marché des zones blanches est par définition un marché de taille limitée: il ne représente que 2 % à 3% des lignes, soit environ 600 000 ménages et entreprises. Un marché « mité », disent les opérateurs locaux, qui préfèrent pour la plupart répondre à des appels d'offres mutualisés au moins à l'échelle intercommunale, pour la couverture de zones blanches. De plus, pour assurer leur pérennité, ces opérateurs doivent étendre leur activité à un échelon interdépartemental.

## Une ambition commune : l'extension du périmètre d'activité

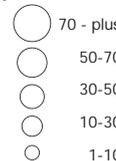
Les opérateurs zones blanches font preuve de grandes ambitions. En témoignent les prévisions d'augmentation de leurs chiffres d'affaires et de leurs effectifs, dans les deux ans à venir. Les contours d'un partage de la France entre opérateurs locaux pour le traitement des zones blanches semblent se dessiner peu à peu. Pour accélérer leur déploiement, deux opérateurs locaux de l'Ouest de la France ont même conclu un accord de partenariat sous une marque commune (West Telecom), que l'un exploitera en Normandie (Nomotech) et l'autre en Bretagne et Pays de la Loire (A-Consulting). Dès lors, la question se pose de savoir si le terme d'opérateur « local » restera longtemps adéquat pour qualifier ces acteurs.

## Leurs attentes

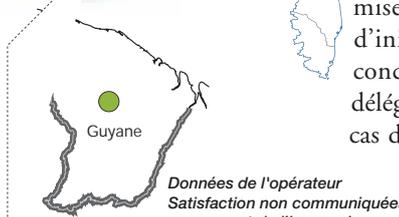
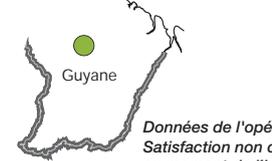
Les opérateurs locaux souhaitent obtenir une meilleure représentation institutionnelle et éventuellement un statut spécifique, qui faciliterait leur recherche de capitaux et de financements. Ils attendent par ailleurs un éclairage sur les modalités juridiques d'intervention en zones blanches : c'est l'objet du guide dont la rédaction a été confiée à la DIACT par le Ministre délégué à l'Aménagement du Territoire.



Nombre de sites prévus



Opérateur local en zones blanches



# ctifs dans les zones blanches

**haut débit en France.** Ils se positionnent sur un marché de taille limitée (2 % à 3% des lignes, soit environ 600 000 vent-il intervenir sur des zones locales réputées non rentables pour des opérateurs de taille nationale ? Réponses.

## BRUNO WEINREICH - NomoTech SAS

Président

Pour desservir de manière pérenne en haut débit les zones blanches DSL, une solution alternative aux lignes téléphoniques en cuivre doit être mise en œuvre. Les solutions hertziennes sont aujourd'hui adaptées à ce type de projet : rapides à mettre en œuvre, elles permettent de déployer un réseau sur mesure qui adresse les zones à desservir.

Impératif, l'appui des collectivités est nécessaire pour présenter l'opérateur aux populations et faciliter l'hébergement des équipements. Les réseaux sont réalisés sur mesure et sont mis en œuvre par l'opérateur local qui sera un gage de proximité pour les élus et les utilisateurs ; en effet, l'usage d'un support hertzien pour connecter l'utilisateur final n'est pas chose courante en comparaison des accès DSL, un interlocuteur de proximité est donc nécessaire pour appuyer les

utilisateurs.

Avec le concours de la collectivité pour proposer des hébergements à bas coûts, les solutions hertziennes peu onéreuses peuvent être amorties rapidement. Plusieurs opérateurs locaux équipent en fonds propres des zones blanches avec ces systèmes, en pratiquant la pré-réservation de contrat. Ainsi, les zones blanches qui arrivent à regrouper leurs besoins peuvent être équipées. Ces projets sont réalistes à l'échelle d'une communauté de communes, et solutionneront ainsi 80% des besoins. Les déploiements très locaux sont peu pérennes car trop peu encadrés pour assurer une évolution des infrastructures.

Plus largement, un programme pour le haut débit pour tous peut voir le jour à l'échelle d'un département, dans le cadre d'une délégation de service public : pour résorber durablement les

zones blanches, un déploiement hertzien spécifique peut être engagé avec des solutions WifiMAX peu onéreuses, pouvant être déployées massivement. Le modèle économique consiste alors à faire réaliser l'investissement par la collectivité qui amortira son réseau hertzien sur la taxe prélevée à l'opérateur local. Un déploiement engagé dans le cadre d'une DSP permettra une ouverture des réseaux à plusieurs fournisseurs d'accès, et garantira un entretien des relais dans les règles d'art.



[www.nomotech.com](http://www.nomotech.com)

## YVES TEVONIAN - Sat-isfaction

Fondateur

La taille de l'opérateur n'est pour rien dans la rentabilité des zones blanches ; par contre, la faible taille du marché adressé est la raison principale du désintérêt pour ce marché. Les élus sont encore trop nombreux à croire que le succédané de haut débit qu'est l'xDSL inférieur à 2 Mbps répond aux attentes.

Le choix politique de combler les 40% de zones blanches et grises donnera certainement plus de visibilité aux opérateurs ; encore faut-il dépassionner le débat et informer les décideurs de la pertinence de l'opérateur local et de l'obligation de mettre en concurrence l'opérateur historique.

Les services et la proximité sont des atouts majeurs pour faire naître, puis fixer ces opérateurs

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.

Je salue l'initiative de la DIACT avec son guide à destination des élus, mais regrette l'absence de financement massif pour cet enjeu national. Les ressources des licences WIMAX n'auraient elle d'ailleurs pas du servir à ça ?

Sat-isfaction en partenariat avec Ouranos Networks, Ozone et les gestionnaires de DSP fibre propose une approche globale aux collectivités. Nous intervenons en amont du projet en partageant

l'expérience acquise avec les collectivités françaises et étrangères sur la modélisation économique et juridique, puis aidons la naissance d'un opérateur local indépendant franchisé. Nous sommes convaincus que ce modèle permet une péréquation des coûts à l'échelle européenne, tout en laissant à l'acteur local ce qu'il a de meilleur, sa proximité.



[www.sat-isfaction.net](http://www.sat-isfaction.net)

## LOÏC BIOT - Numéo

Associé, responsable du développement commercial et des relations collectivités

Numéo est un opérateur local dont le métier est la desserte en services d'accès Internet haut débit illimité des communes pas ou mal desservies par les offres ADSL des opérateurs traditionnels. A ce jour le réseau de Numéo couvre grâce à des technologies alternatives plus de 200 communes sur l'ensemble de la région Rhône Alpes.

Le fondamental de l'approche repose sur le cumul des métiers d'opérateur du dernier kilomètre et de fournisseur d'accès internet. Numéo assure par lui-même le déploiement du réseau, sa maintenance et la gestion de la logistique client.

Les populations de ces zones souhaitent disposer d'une connexion haut débit illimité pour un coût mensuel de l'ordre de 30 Euros et des

frais d'accès à moins de 100 Euros. La réponse à ces exigences et la rentabilité du modèle ne peut se fonder que sur l'utilisation de technologies grand public, éprouvées technologiquement présentant une zone de couverture étendue.

Les fondamentaux permettant d'assurer la rentabilité du modèle sont :

- Une approche commerciale focalisée sur l'abonné permettant de connaître avec précision les secteurs à desservir mais également de s'assurer de la rentabilité par un système de pré-vente.
- Un modèle indépendant sans contribution publique permettant de s'affranchir de contraintes liées aux procédures de marchés. Cette approche permet également d'éviter à la collectivité de prendre le risque d'engagements

long terme sur des technologies à cycle de vie court.

- Une infrastructure légère hébergée sur des points publics favorisant des coûts de points hauts minimales.

Ce modèle trouve aujourd'hui son équilibre sur des zones n'ayant pas déployé de réseau d'initiative publique, sa mise en œuvre sur des départements engagés sur des réseaux d'initiative publique permet de contribuer à l'augmentation des débits.



[www.numéo.fr](http://www.numéo.fr)

# Les acteurs du secteur postal en France

La Lettre de l'Autorité poursuit son tour de France des acteurs postaux. Dans ce numéro, la parole est à nouveau donnée à deux grands émetteurs de courrier. **La Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS) et la Direction générale des Impôts.**

**Patrice HERAUD** - Responsable Missions achats - CNAMTS



## Que peut vous apporter la libéralisation du secteur postal ?

La libéralisation du secteur devrait conduire les intervenants à accorder une plus grande attention aux attentes des clients. Si comme de bien entendu, La Poste développe sa politique industrielle et commerciale qui lui est propre, on peut toutefois

regretter que cette politique ne tienne pas suffisamment compte des attentes du client que nous sommes. Cette situation n'est pas sans occasionner des perturbations quant à notre fonctionnement lorsque La Poste modifie unilatéralement son organisation, sa politique tarifaire. Il me semble légitime en tant que client de revendiquer une plus grande association, information, en amont des prises de décision, celles-ci ayant des conséquences pour nous.

Des évolutions ont cependant été

enregistrées au cours des derniers mois, évolutions qui laissent à penser que La Poste s'ouvre de plus en plus à nos attentes pour proposer des services adaptés à nos besoins.

J'espère que la libéralisation du secteur permettra de confirmer ces premiers pas encourageants.

## Estimez-vous que le service postal est rendu de façon satisfaisante ?

Le service postal est rendu de manière satisfaisante dans ces différentes composantes tant au niveau du ramassage, que du suivi et de la distribution. Les bonnes relations entre les équipes de nos plates-formes respectives facilitent grandement nos échanges et la gestion des problèmes lorsque des incidents surviennent.

Cependant, des améliorations sont encore souhaitables. Alors que l'Assurance Maladie s'est engagée pour ses publics dans une démarche Qualité conduisant à la certification de ses organismes, nous nous devons de développer la maîtrise de nos relations avec les prestataires de service qui participent directement ou indirectement à la qualité de la prestation délivrée notamment aux assurés. A ce titre, la gestion des relations avec 47 millions d'assurés sociaux génère un tel

volume quotidien d'envois que nous souhaitons développer l'informatisation des échanges concernant les dates de remise. En effet, dans ce contexte, la maîtrise et la connaissance du délai d'envoi sont des éléments importants pour nous assurer du respect de nos engagements pris auprès de nos publics.

## Qu'attendez-vous en tant qu'utilisateur du régulateur ?

Aujourd'hui pour le courrier industriel, schématiquement deux types de tarification, nous sont proposées : le Courrier de Gestion, et le Marketing Direct.

Or, il existe un écart tarifaire de l'ordre 18% entre Tem'post G4 et Tem'post MD4 en faveur de ce dernier, écart qui ne trouve pas de justification dans la différence de coût de traitement entre ces deux types de courrier. Le Courrier de Gestion devrait pouvoir bénéficier des mêmes tarifs dès lors que son traitement est identique à celui du Marketing Direct.

J'attends du régulateur la garantie de payer le juste prix. Ainsi, j'appelle de mes vœux une réflexion et une mise à plat des conditions de tarification du courrier. ■

<http://www.ameli.fr/>

**Nicolas GUYOMAR** - Directeur Divisionnaire - sous-direction du Budget et de la Logistique de la Direction générale des Impôts – Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie.



## Que peut vous apporter la libéralisation du secteur postal ?

Nous espérons que la libéralisation du secteur postal permette, à l'instar de ce qui s'est passé dans le domaine des télécoms, de réduire les coûts, grâce à l'ouverture à la concurrence et de diversifier les offres de services par une plus grande souplesse et adaptation aux besoins des

utilisateurs.

Il s'agira, dans ce nouveau contexte, d'analyser l'offre existante sur le marché, afin de redéfinir, si cela paraît efficient, la structure et la segmentation des services attendus, en fonction de la spécificité, des enjeux stratégiques et des coûts liés à nos besoins.

## Estimez-vous que le service postal est rendu de façon satisfaisante ?

Avec un flux de 105 millions de plis en 2005, la Direction générale des Impôts est l'un des plus grands émetteurs de courrier au sein de l'Administration française. Globalement, le service postal est bien rendu. L'acheminement des déclarations (35 millions de plis) et des avis d'imposition (16 millions) à tous les usagers

particuliers quel que soit le lieu, y compris en zone rurale, est réalisée dans des conditions particulièrement efficaces.

Toutefois, quelques points peuvent être améliorés concernant notamment le respect des délais de distribution, la traçabilité et le suivi des plis, le traitement des courriers revenant en NPAI (*n'habite pas à l'adresse indiquée*).

## Qu'attendez-vous en tant qu'utilisateur du régulateur ?

En tant qu'utilisateur, nous attendons du régulateur qu'il maîtrise l'évolution des tarifs postaux, afin d'éviter des hausses importantes qui pourraient paradoxalement être induites par la libéralisation du secteur postal, qu'il joue un rôle de conseil en tant qu'expert et d'assistance auprès des utilisateurs et enfin qu'il les éclaire sur les

« Nous espérons que la libéralisation du secteur postal permette de réduire les coûts et de diversifier les offres de services par une plus grande souplesse et adaptation aux besoins des utilisateurs »

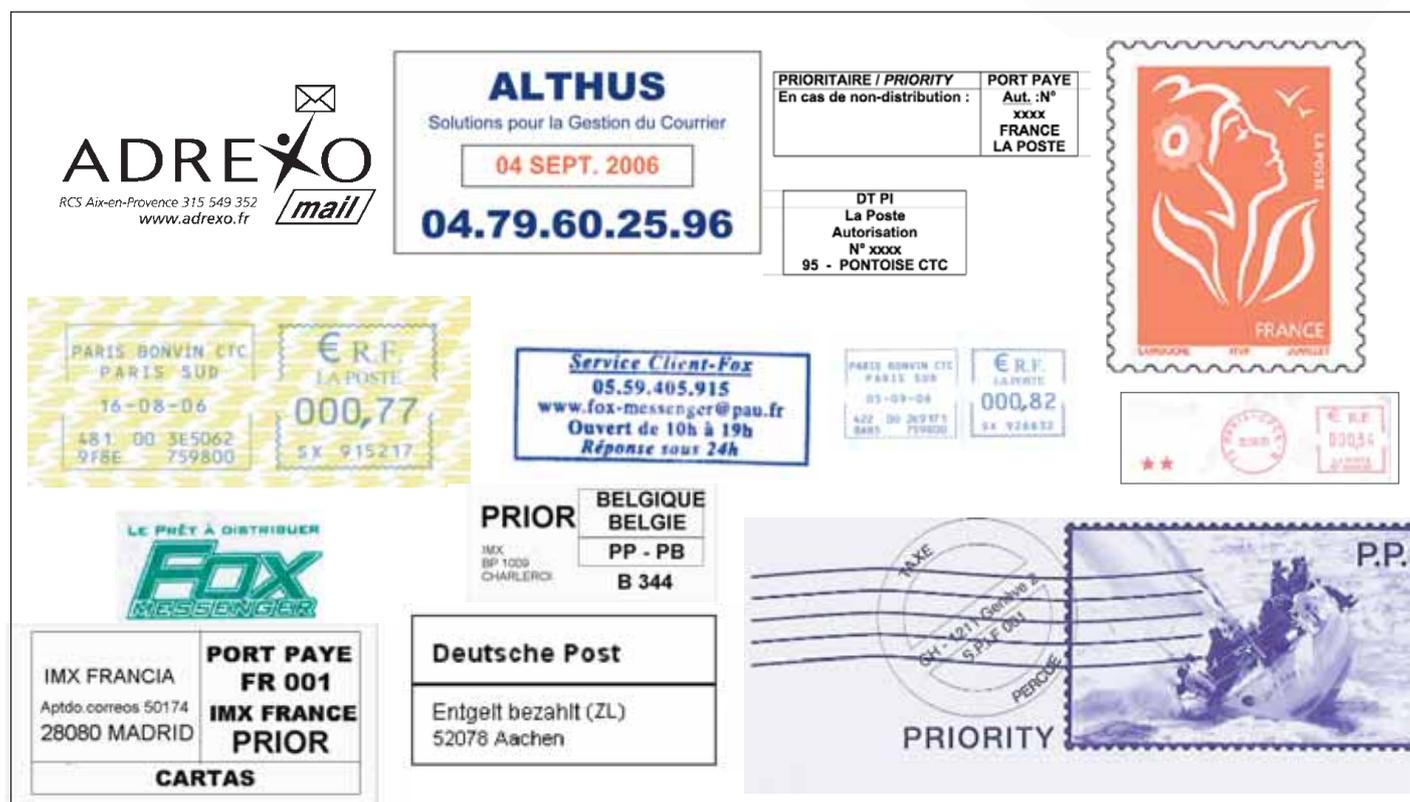
perspectives à venir et les marges de manœuvre potentielles en matière d'ouverture à la concurrence.

En résumé, le régulateur a un rôle important à jouer d'accompagnement des utilisateurs, afin de leur permettre de gérer cette période transitoire dans les meilleures conditions organisationnelle, humaine et économique. ■

<http://www.impots.gouv.fr/>

# Des marques pour mieux s'y retrouver...

Avec l'ouverture à la concurrence partielle du marché postal, de nouveaux opérateurs peuvent désormais traiter certaines catégories d'envoi, au même titre que La Poste. **Alors que l'ARCEP a commencé à autoriser l'activité de concurrents de l'opérateur historique, le marquage des plis est de plus en plus indispensable. Aperçu en images.**



Le marquage des envois consiste à apposer sur un pli une vignette (collée) ou une marque (imprimée à l'aide d'une machine à affranchir). Cette opération remplit plusieurs fonctions : identifier l'opérateur responsable de l'acheminement de l'envoi ; attester du paiement de la prestation de service postal, et éventuellement mentionner le prix payé ; fournir des indications d'acheminement ou de niveau de service ; donner éventuellement des indications sur le lieu de dépôt ou de transit du pli, et des informations sur l'identité de l'expéditeur.

En outre, l'apposition d'une marque a une fonction capitale : c'est elle qui confère la qualité de courrier ou d'envoi postal. En effet, lorsqu'il sort d'impression et de mise sous pli, un courrier n'est encore que du papier imprimé. En ce sens, l'article L1 du CPCE est explicite : « constitue un envoi postal tout objet destiné à être remis à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'objet lui-même ou sur son conditionnement et présenté dans la forme définitive dans laquelle il doit être acheminé ».

## Un contexte libéralisé

Jusqu'à récemment, le marquage ne concernait que La Poste (timbres, marques d'affranchissement) du fait de son monopole. Depuis le 1er janvier 2006, les envois d'un poids unitaire supérieur à 50 g ou d'un montant égal à au moins deux fois et demi le tarif de base (lettre de moins de 20 g), ainsi que le courrier destiné à l'étranger, sont ouverts à la concurrence et peuvent être traités par d'autres opérateurs que La Poste.

Le 13 juin 2006, l'ARCEP a délivré la première autorisation à un opérateur concurrent de La Poste. Aujourd'hui, des opérateurs nationaux (Adrexo), locaux (Althus, Stamper's) et internationaux (IMX, Swiss Post, Deutsche Post) ont ainsi été autorisés et sont dès à présent actifs sur le marché.

## Un outil de contrôle essentiel

Alors que les opérateurs se multiplient, le marquage des plis, et en particulier sa fonction d'identification, devient essentiel. Il convient de pouvoir déterminer simplement et rapidement, en regardant un pli, l'opérateur responsable de

l'acheminement de l'envoi postal. La réglementation a rendu obligatoire pour les nouveaux opérateurs, à l'instar de La Poste, d'apposer un marquage sur tous les plis confiés par les clients.

Ce marquage peut prendre des formes diverses (vignette collée, impression sur l'enveloppe, marque de machine à affranchir, etc.), mais il doit être suffisamment explicite pour qu'un destinataire ou toute autorité compétente puisse l'identifier facilement<sup>(1)</sup>. Il doit comporter un élément de localisation (adresse, téléphone, point de contact). Ainsi en cas de fausse destination, de mauvais adressage, de courrier égaré, de distribution erronée, le courrier ne devra plus être rapporté systématiquement au bureau de poste ou glissé dans une boîte à lettre de La Poste. S'il ressort qu'il a été confié à un opérateur concurrent de La Poste, ce courrier devra être restitué à l'opérateur identifié par le marquage apposé. ■

<sup>1</sup> A cet effet, l'ARCEP les a rendus consultables en ligne sur son site Internet à <http://www.arcep.fr/index.php?id=8988>.

# L'Autorité dérégule les marchés de détail

L'Autorité propose de lever, d'ici septembre 2008, toute régulation sur les marchés de détail de la téléphonie fixe. **La démarche sera progressive, et France Télécom restera soumise à certaines règles, notamment au titre du service universel, ainsi qu'au droit commun de la concurrence.**

L'Autorité a mené en 2005 un processus d'analyse des marchés de la téléphonie fixe, qui a abouti à la définition des marchés pertinents de détail et a conclu à l'influence significative de France Télécom sur ces marchés. A ce titre, dans l'attente de la pleine efficacité des obligations d'accès et d'interconnexion nouvellement instaurées sur les marchés de gros amont, l'Autorité avait également jugé nécessaire d'imposer à France Télécom des obligations spécifiques sur ces marchés de détail afin d'y développer une concurrence effective et loyale. La mise en place progressive de ces obligations d'accès et d'interconnexion ainsi que l'évolution des marchés de détail justifient désormais un réexamen des remèdes imposés sur ces derniers.

La pression concurrentielle s'est accrue en effet sur ces marchés de détail, notamment du fait du développement des services de communications vocales sur large bande dont le volume a septuplé en 2005. En outre, l'introduction au printemps dernier de l'offre de vente en gros du service téléphonique (VGAST) pour les accès analogiques isolés, puis à l'été pour les accès numériques de base et les groupements d'accès, doit permettre de limiter sérieusement les avantages concurrentiels que retirait France Télécom, sur les marchés des communications, de sa maîtrise de l'accès, puisqu'un opérateur alternatif peut désormais proposer à ses clients un service global de téléphonie.

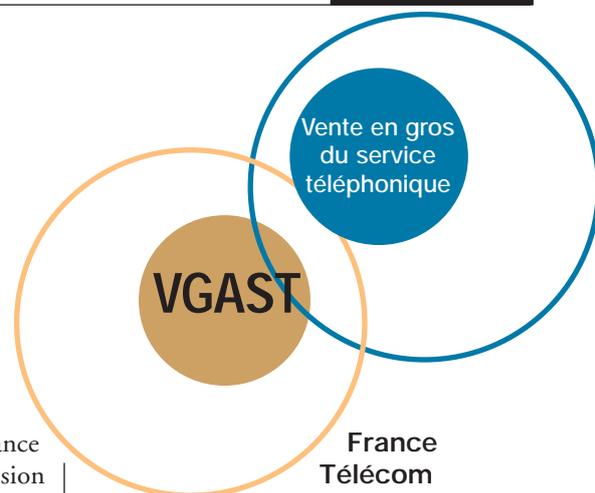
Ces évolutions amènent par conséquent l'Autorité à repenser, comme elle l'avait annoncé et comme l'y autorisent les directives, les obligations pesant sur France Télécom sur les marchés de détail de la téléphonie fixe, sans avoir à redéfinir les marchés pertinents. C'est dans ce contexte que l'Autorité a soumis à consultation publique la démarche progressive qu'elle propose de suivre afin d'alléger les

obligations de détail imposées à France Télécom, ainsi qu'un projet de décision portant sur une première phase d'allègement et notifié en parallèle à la Commission européenne.

## Une dérégulation progressive

L'Autorité se fixe comme objectif une dérégulation totale des marchés de détail de la téléphonie fixe d'ici la fin de la période d'analyse des marchés en cours et d'appuyer alors l'action réglementaire sur la seule régulation des marchés de gros. Mais cette dérégulation ne peut être envisagée que progressivement, la situation actuelle ne permettant pas à ce jour d'opérer cette évolution dans son intégralité. Les différents segments de marché montrent en effet des signes de maturité concurrentielle très divers. L'Autorité considère également que le critère essentiel justifiant un allègement de la régulation des marchés de détail est celui du développement pérenne des offres de gros de France Télécom, en particulier celui de la VGAST, développement qui n'est pas homogène sur l'ensemble des marchés concernés.

Aussi l'Autorité a-t-elle défini un premier mouvement immédiat qui ne concernerait que les seules communications résidentielles, soit les marchés les plus transparents, qui bénéficient d'une offre VGAST analogique opérationnelle et de la publication par l'Autorité d'un modèle des coûts de fourniture des communications téléphoniques par un opérateur alternatif efficace. Seules seraient maintenues, pour ces marchés de détail, les obligations de non-discrimination et de tenir une comptabilité des services et des activités, et instaurée, au titre de la non-discrimination sur les marchés de gros amont, une obligation pour France Télécom de communication pour information de ses offres de détail.



Par ailleurs, au travers notamment d'une évaluation continue de l'offre VGAST, mais également après analyse de la première phase d'allègement, enrichissement des modèles de coûts ou réflexion sur l'opportunité ou non d'imposer la VGAST aux accès numériques primaires, l'Autorité disposera d'éléments nourrissant sa réflexion sur l'extension progressive de l'allègement de la régulation des marchés de détail :

- des marchés résidentiels vers les marchés professionnels, plus exigeants en matière de qualité de service,
- des offres sur accès analogiques aux offres sur accès numériques,
- des communications vers les accès.

Enfin, si l'Autorité promeut un allègement de la régulation des marchés de détail de la téléphonie fixe, France Télécom n'en sera pas moins soumise à l'obligation de respecter certaines règles. En tant qu'opérateur attributaire du service universel, elle est soumise à certaines obligations. L'Autorité a ainsi mis en place en juillet dernier un encadrement tarifaire d'offres de communications électroniques incluses dans le périmètre du service universel, qui fait bénéficier les faibles consommateurs des baisses tendancielle de coûts et de tarifs du secteur des communications électroniques, ainsi que de l'action de l'Autorité sur les charges externes d'interconnexion et d'accès des opérateurs, notamment les baisses éventuelles de charges de terminaison d'appel mobile. En outre, la suppression éventuelle d'obligations réglementaires n'entraînera que la suppression du contrôle *ex ante* dont disposait jusqu'à présent l'Autorité afin de prévenir certaines pratiques anticoncurrentielles. France Télécom restera bien évidemment soumise au droit commun de la concurrence sur l'ensemble de ces marchés de détail. ■

# Le financement du service universel conforté par le Conseil d'Etat

Deux arrêts récents du Conseil d'Etat confortent le financement du service universel, **l'obligation pour le gouvernement de l'assurer constituant un motif d'intérêt général suffisant pour justifier des dispositions rétroactives.**

Par un premier arrêt en date du 10 juillet 2006<sup>(1)</sup>, le Conseil d'Etat a rejeté pour l'essentiel, les recours dirigés contre le décret n° 2004-408 du 13 mai 2004<sup>(2)</sup> relatif aux modalités d'évaluation, de compensation et de partage du coût net prévisionnel du service universel des télécommunications pour l'année 2002.

En effet, il a pris acte de ce que ce décret avait été pris pour assurer la continuité du fonctionnement du service universel et, par conséquent, de son financement par les opérateurs en ce qui concerne l'année 2002, en tirant les conséquences, d'une part, de l'arrêt de la Cour de justice des Communautés européennes du 6 décembre 2001<sup>(3)</sup>, duquel il résultait que certaines des modalités de calcul du coût net du service universel, antérieurement en vigueur, étaient contraires au droit communautaire et, d'autre part, de la décision du 18 juin 2003<sup>(4)</sup>, par laquelle le Conseil d'Etat a annulé l'arrêté du 11 juillet 2002 du ministre délégué à l'industrie fixant le montant des contributions prévisionnelles des opérateurs au fonds de service universel pour l'année 2002. En conséquence, le Conseil d'Etat a considéré que le gouvernement n'avait ni entaché le décret attaqué d'une rétroactivité illégale, ni méconnu les règles de transparence résultant du droit communautaire, ni commis une erreur manifeste d'appréciation car le décret attaqué permettait seulement aux autorités compétentes de déterminer de nouvelles contributions prévisionnelles exigibles des opérateurs au titre de l'année 2002.

Il a toutefois conclu à l'annulation du second alinéa de l'article 1er du décret, qui prévoyait

que les contributions prévisionnelles des opérateurs restant à verser au titre de l'année 2002 pourront être exigées dès le 1<sup>er</sup> mai 2004, soit à une date antérieure à celle de l'entrée en vigueur du décret (ce décret a été publié au JO le 14 mai 2004), au motif que cette disposition, qui n'était pas nécessaire pour assurer l'exécution des décisions juridictionnelles susmentionnées, était contraire au principe de non-rétroactivité des actes réglementaires.

## L'ARCEP peut établir les évaluations prévisionnelles et en fixer le montant

Par un second arrêt du même jour<sup>(5)</sup>, le Conseil d'Etat a rejeté la requête dirigée contre la décision du 22 juillet 2004 par laquelle l'Autorité avait établi l'évaluation prévisionnelle pour 2002 du coût du service universel.

Il a écarté le moyen tiré de l'illégalité, soulevé par la voie de l'exception, du décret du 13 mai 2004 relatif aux modalités d'évaluation, de compensation et de partage du coût net prévisionnel du service universel des télécommunications pour 2002. En effet, la décision attaquée ne fait pas application sur ce point du décret du 13 mai 2004 dès lors que cette décision indique qu'après avoir procédé à sa publication au *Journal Officiel*, l'Autorité notifiera les contributions aux opérateurs en fixant une date d'échéance au plus tôt six semaines après la date de notification.

Il a estimé que l'Autorité avait légalement pu, en tout état de cause, ne pas respecter les délais fixés par l'article R. 20-39 du CPCE pour l'évaluation du coût des contributions prévisionnelles et la notification des contribu-

tions dès lors qu'elle devait tirer les conséquences des décisions de justice intervenues en 2001 et 2003<sup>(6)</sup>.

Il a également reconnu la compétence de l'ARCEP pour fixer le montant des contributions prévisionnelles pour 2002, au motif qu'à partir de l'entrée en vigueur de la loi du 31 décembre 2003 (article L. 35-3 du CPCE), l'Autorité était compétente pour fixer le montant des contributions prévisionnelles ainsi que les règles relatives à la détermination de ce montant, au lieu et place du ministre chargé des télécommunications, et qu'elle avait pu, sans entacher sa décision d'une rétroactivité illégale, fixer le montant prévisionnel du coût du service universel pour l'année 2002.

Enfin, il a écarté, faute de précisions suffisantes apportées par les requérantes, l'argumentation tirée de ce que les méthodes d'évaluation fixées par l'ARCEP ne satisfont pas aux exigences de l'article L. 35-3 du CPCE en ce que, notamment, elles ne prennent pas en compte pour leur valeur exacte tous les avantages induits par le service universel.

Ces arrêts confortent le financement du service universel, l'obligation pour le gouvernement de l'assurer constituant, comme le rappelait la commissaire du gouvernement dans ses conclusions, un motif d'intérêt général suffisant, pour justifier des dispositions rétroactives. ■

<sup>1</sup> *Sté Bouygues Telecom, Afors Telecom n° 269882 et 269937*

<sup>2</sup> *Publié au JORF du 14 mai 2004 p. 8575*

<sup>3</sup> *CJCE, 6 déc. 2001, aff. C-146-00, Commission c/ France*

<sup>4</sup> *CE, 18 juin 2003, Tiscali, n° 250608*

<sup>5</sup> *CE 10 juillet 2006 Sté Cegetel et autres n° 274255*

<sup>6</sup> *Voir ci dessus note 3 et 4.*

## BRÈVES JURIDIQUES

### Les clauses abusives des fournisseurs d'accès à Internet à nouveau censurées.

Free (TGI Nanterre 9/02/06), Wanadoo (TGI Paris 21/02/06) et Neuf Telecom (TGI Nanterre 3/03/06) ont été récemment condamnés du fait de la présence d'une trentaine de clauses abusives dans leur contrat d'accès à Internet, telles que : imposer le prélèvement automatique comme moyen unique de paiement, faire prévaloir les conditions générales en ligne sur celles acceptées lors de la souscription, autoriser

des suspensions d'accès au service sans indemnisation, prévoir l'envoi de matériel aux risques et périls du client, modifier en cours de contrat les tarifs... Renseignements sur [www.finances.gouv.fr/clauses\\_abusives/juris/index.htm](http://www.finances.gouv.fr/clauses_abusives/juris/index.htm).

**Le CNC publie un guide pratique des communications électroniques.** Un groupe de travail chargé d'élaborer des recommandations pour améliorer l'information des consommateurs dans le

secteur des communications électroniques a été mis en place au sein du Conseil national de la consommation (CNC). Dans le cadre de ces travaux, le CNC a rédigé un Guide pratique des communications électroniques destiné à un large public d'utilisateurs de la téléphonie et d'Internet et rendu 9 avis visant à améliorer l'information du consommateur, la lisibilité du contrat, la qualité du service rendu et le traitement des litiges. Renseignements sur [www.conseilconsommation.minefi.gouv.fr](http://www.conseilconsommation.minefi.gouv.fr).

# Les propositions de la Commission pour la révision du cadre réglementaire

La Lettre de l'Autorité présente ici un court résumé des propositions de la Commission Européenne. **Dès que l'opinion des régulateurs européens et des autorités françaises seront connues, elle en publiera une analyse approfondie.**

La Commission a publié fin juin dernier deux séries de documents présentant ses propositions de modification du cadre réglementaire actuel. La première concerne les modifications du cadre lui-même, tandis que l'autre série propose une version amendée de la recommandation sur les marchés pertinents. Par ailleurs, la Commission a également publié fin août trois études réalisées pour son compte par des experts extérieurs.

A la suite de la consultation publique qu'elle a ouverte jusqu'au 27 octobre 2006, la Commission établira des propositions législatives modifiant le cadre réglementaire qui seront présentées au Parlement européen et au Conseil pour une adoption définitive d'ici 2008. Elle produira également une proposition définitive de recommandation sur les marchés pertinents qui sera soumise à l'avis du COCOM avant une adoption définitive fin 2006 / début 2007.

En se fondant sur les résultats de son appel à commentaires de fin 2005 et des études mentionnées, la Commission établit le constat que l'actuel cadre réglementaire est fondamentalement solide et efficace, que les objectifs fixés au moment de son établissement (renforcement de la concurrence, consolidation du marché intérieur, promotion de l'intérêt des consommateurs) restent toujours valables et que seuls des aménagements à la marge sont nécessaires. Ces aménagements couvrent essentiellement trois domaines : la gestion du spectre, le mécanisme d'analyse des marchés et la consolidation du marché intérieur.

## Mieux gérer le spectre

C'est en matière de spectre radioélectrique que la Commission propose les modifications les plus significatives par rapport au cadre actuel alors que, pour les autres sujets, elle présente ses propositions comme de simples améliorations apportées à un cadre fondamentalement inchangé. Trois types de propositions motivent la Commission en matière de gestion du spectre. Il s'agit d'abord, dans une optique de libéralisation de l'usage des fréquences, d'améliorer les droits des utilisateurs du spectre en renforçant les principes actuels de neutralité des services et des technologies. Il est aussi proposé de réduire les barrières permettant

d'accéder au spectre en généralisant le marché secondaire des fréquences.

L'adoption de principes communs permettant l'amélioration de la coordination de la gestion du spectre, en vue d'une gestion plus réactive et efficace, est aussi évoquée. Enfin, après avoir écarté, dès l'étude d'impact, la création d'une agence européenne, la Commission propose des aménagements institutionnels concentrés sur des modifications de ses compétences conduisant à des modifications de celles des comités réglementaires existants (COCOM, RSCOM).

## Rationaliser le mécanisme des analyses de marché

La Commission souhaite avant tout supprimer les lourdeurs administratives engendrées par la production des analyses de marchés et simplifier le mécanisme de notification par les régulateurs nationaux en l'allégeant pour certaines catégories d'analyses. Jugeant la recommandation actuelle insuffisante (rec. 2003/561) et afin d'harmoniser les pratiques des régulateurs, elle entend par ailleurs rassembler en un document unique et juridiquement contraignant - sans doute un règlement - la procédure d'analyse et de notification des marchés ; la notification en une seule fois des trois étapes des analyses - identification des marchés pertinents, désignation des opérateurs puissants et obligations attachées - est ainsi proposée. Enfin, la Commission souhaite encadrer les analyses de marché de délais impératifs, afin de réduire la longueur jugée excessive du processus global d'analyse mis en œuvre par certaines autorités de régulation nationale.

## Renforcer le marché intérieur

Considérant qu'il existe une forte disparité des régulations en Europe, la Commission entend renforcer la cohérence des obligations imposées par les régulateurs nationaux aux opérateurs puissants en se faisant conférer un pouvoir de veto sur les « remèdes » (comme elle en dispose déjà en matière de définition de marché et de désignation des opérateurs puissants).

En second lieu, la Commission déplore les disparités de déroulement des procédures d'appel devant les Cours nationales des décisions d'analyse des marchés. Elle considère qu'elles portent atteinte à l'efficacité de la régulation et à

la sécurité juridique des opérateurs. Ayant renoncé, pour des raisons institutionnelles, à fixer des délais pour le traitement des appels par ces Cours, elle souhaite néanmoins inscrire dans les textes les conditions selon lesquelles ces Cours pourront suspendre l'exécution des décisions des régulateurs nationaux dans l'attente d'un jugement au fond. Enfin, la Commission propose un cadre institutionnel afin d'harmoniser les conditions d'octroi des licences pour les services d'intérêt paneuropéens.

## Faire évoluer la recommandation sur les marchés pertinents

Depuis déjà plusieurs mois, compte tenu de l'état de la concurrence dans la plupart des pays de l'Union, la Commission a annoncé son intention de réduire le nombre de marchés qu'elle estime susceptibles d'être soumis à une régulation *ex ante*. Dans son bilan de la situation, elle présente les analyses qui l'ont conduite à proposer le retrait des marchés de détail des communications téléphoniques, ainsi que le marché de détail de l'ensemble minimal de liaisons louées, de l'actuelle recommandation sur les marchés pertinents. En revanche, elle s'interroge sur l'opportunité de maintenir ou de supprimer de cette liste le marché de l'accès et du départ d'appels sur les réseaux mobiles et le marché de la diffusion audiovisuelle. Tous les autres marchés de gros lui paraissent devoir être maintenus, de même que le marché de détail de l'accès au réseau fixe à bande étroite (sans distinction a priori des marchés résidentiels et professionnels). De plus, elle inclut les SMS dans le marché de la terminaison d'appel mobile.

Ce bilan contient également d'importants développements liés aux analyses de marchés :

- une modification de l'application du test dit des « trois critères » qui permet de déterminer si un marché est susceptible de régulation *ex ante*,
- la possibilité d'imposer des remèdes différenciés sur un même marché en fonction de critères géographiques,
- le traitement de l'autoconsommation des opérateurs dans la définition des marchés. ■

L'ensemble des documents mentionnés sont disponibles sur le site de la Commission : [http://europa.eu.int/information\\_society/policy/ecomml/info\\_centrel/documentation/public\\_consult/index\\_en.htm#communication\\_review](http://europa.eu.int/information_society/policy/ecomml/info_centrel/documentation/public_consult/index_en.htm#communication_review)

# Roaming international, les dés sont jetés

La Commission européenne a décidé d'élaborer un règlement pour réguler les tarifs de gros, ainsi que ceux de détail, de l'itinérance internationale. Qu'en pensent les régulateurs ? Le président du GRE présente l'opinion des régulateurs européens sur ce texte.

## La Commission élabore un règlement

Faisant suite à de nombreuses interventions de la Commission européenne en faveur d'une concurrence accrue, la Direction Générale de la Société de l'Information a annoncé en février dernier la rédaction d'un projet de règlement communautaire destiné à réguler le marché de l'itinérance internationale (roaming), par lequel les opérateurs mobiles acquièrent les minutes de gros (ainsi que le cas échéant des SMS et de la data de gros) permettant d'offrir une continuité de service à leurs clients en déplacement à l'étranger.

Ce projet de règlement a été présenté par la Commission le 12 juillet 2006<sup>(1)</sup>.

### Implications économiques et orientation législative retenue

La Commission adopte une approche extensive de la régulation de l'itinérance internationale.

En effet, par-delà les constats économiques et concurrentiels, le projet de règlement tend - au nom d'un « *European Home Market Approach* » - à instaurer une régulation du marché de gros, mais vise également à réguler les prix facturés au client final ayant utilisé son téléphone portable à l'étranger.

Les prix des minutes de gros se voient plafonnés à deux fois la charge de terminaison d'appel constatée au niveau intracommunautaire pour les appels passés vers un appelé dans le territoire visité (par exemple, de l'hôtel vers la gare), et à trois fois cette charge de terminaison pour les appels passés vers un appelé se trouvant ailleurs que dans le territoire visité, et notamment en pratique dans le territoire d'origine (de l'hôtel vers la famille).

Afin d'être assuré que les opérateurs répercutent au consommateur final les économies réalisées lors de leur approvisionnement en minutes de gros auprès de leurs homologues étrangers, le règlement limite à 30% la marge bénéficiaire pouvant être réalisée sur le marché de détail, au titre des appels émis par les clients finaux se trouvant en situation d'itinérance. La marge de détail afférente à la réception d'un appel par un client en déplacement sera également soumise à un plafond de 30%.

Ces limitations tarifaires deviennent opposables aux opérateurs six mois après l'entrée en vigueur du règlement. En outre, le règlement vise à promouvoir la transparence sur le marché de détail en faisant obligation aux opérateurs de fournir, notamment à la demande de leurs clients, une information

gratuite sur les tarifs d'itinérance internationale en cours, par SMS ou par communication orale. Afin de limiter le risque que les opérateurs ainsi régulés ne compensent les effets de la régulation par une augmentation concomitante de leurs tarifs de gros et de détail sur les services non-régulés que sont les SMS et MMS, le règlement autorise les régulateurs nationaux à surveiller ces derniers. Plus généralement, les

régulateurs sont en charge de l'application des mesures du règlement. ■

<sup>1</sup> *Proposal for a regulation of the European Parliament and of the Council on roaming on public mobile networks within the Community and amending Directive 2002/21/EC on a common regulatory framework for electronic communications networks and services (presented by the Commission), COM(2006) 382 final*

## Le point de vue des régulateurs européens

Le coût de l'itinérance internationale doit baisser. Pourquoi et comment ? Réponse de Kip Meek, président en exercice du GRE.



L'été est bel et bien fini et avec lui les vacances sont déjà un lointain souvenir ; aussi, n'est-il point besoin d'en rajouter avec une facture de téléphone mobile qui viderait notre porte-monnaie. Malheureusement, c'est ce qui risque d'arriver aux familles qui ont emporté leurs téléphones portables en voyage et les ont utilisés comme si elles étaient restées chez elles.

Les études montrent que de nombreux utilisateurs de mobiles ne se rendent pas compte du coût élevé des services d'itinérance internationale. La facture qui attendra ces utilisateurs à leur retour à la maison risque d'être une mauvaise surprise.

Le fait est que le coût de l'itinérance internationale est trop élevé, et qu'il l'est depuis des années. Aux débuts de l'itinérance, les régulateurs avaient décidé de ne pas intervenir directement, pour permettre à ce nouveau service de se développer sans contraintes inutiles. Or, l'itinérance internationale est désormais bien établie et avec l'augmentation des appels effectués depuis des réseaux étrangers, il est important que les coûts baissent parallèlement à l'accroissement des volumes de trafic.

Beaucoup d'opérateurs ont baissé leurs prix ces derniers mois. Certains ont même lancé des forfaits innovants qui récompensent les gros utilisateurs par des remises. Malheureusement, c'est trop peu, et trop tard.

Il est devenu évident que les opérateurs mobiles ne feront pas baisser les prix de façon sensible tout seuls. C'est pour cette raison que nous approuvons la décision de la Commission Européenne d'imposer un règlement qui permette de contrôler le coût de l'itinérance internationale. Nous étions certains — et croyons encore — que c'est la seule façon de protéger les consommateurs contre des prix injustes.

Nous devons applaudir au projet de règlement soumis par la Commissaire européenne Viviane Reding. Il dessine un contrôle tarifaire efficace qui permettra de limiter le montant qu'un opérateur pourra facturer à un réseau étranger pour acheminer

l'appel de ses abonnés. Les importantes économies ainsi générées pourront ensuite être répercutées au consommateur.

Il sera peut-être nécessaire d'introduire également des contrôles tarifaires sur le prix de détail de l'itinérance internationale, comme le souhaite Viviane Reding. Le GRE espère que cette option ne sera pas nécessaire. Si, comme le propose le GSM Europe, un indice des prix de détail paneuropéen est publié, les régulateurs auront les moyens d'identifier et de stigmatiser les opérateurs qui n'auront pas suffisamment baissé leurs prix. Les clients pourront ensuite les punir en choisissant de passer à la concurrence.

Ainsi, tout en comprenant la volonté de Viviane Reding de garantir des réductions des prix de détail, le GRE reste réservé sur l'introduction de contrôles automatiques sur ces prix. De surcroît, le GRE est aussi très soucieux de convaincre le Parlement Européen, le Conseil et la Commission de modifier certaines des propositions techniques faites sur la régulation de ces prix de détail.

L'itinérance internationale est devenue rapidement un service important dans la construction du marché unique européen. Les téléphones mobiles sont devenus une part indispensable de notre vie, et de plus en plus, les consommateurs veulent pouvoir utiliser leur téléphone partout et à tout moment.

Or, les consommateurs ne pourront bénéficier des nombreux avantages de l'itinérance internationale que si son prix est juste. Ainsi, même si nous ne sommes pas d'accord sur certains détails importants, nous soutenons la Commission dans la proposition de ce règlement. Nous sommes convaincus de l'efficacité d'un plafonnement des prix de gros permettant de fournir un juste prix aux consommateurs. Pour que la mauvaise surprise de la facture salée des retours de vacances ne soit bientôt plus qu'un mauvais souvenir. ■

[www.erg.eu.int](http://www.erg.eu.int)

# L'obligation de non discrimination

**Le cadre réglementaire prévoit la possibilité, au terme des analyses**  
*La Lettre* propose un point sur les objectifs de cette obligation en fonction des



**L'**obligation de non discrimination, lorsqu'elle est imposée à un opérateur désigné puissant sur un marché, vise à remédier à des problèmes concurrentiels dont les enjeux diffèrent, selon que ce marché est de détail (adressé aux consommateurs résidentiels ou professionnels), ou de gros (adressé à des opérateurs alternatifs). De façon générale, cette obligation a une portée qui recouvre à la fois les aspects tarifaires<sup>(1)</sup> et les modalités qualitatives et techniques des services offerts sur le marché par l'opérateur puissant à qui elle a été imposée.

## L'interdiction de la discrimination abusive sur les marchés de détail régulés

En ce qui concerne les conditions des offres fournies sur les marchés de détail régulés, seules les discriminations abusives sont prosrites<sup>(2)</sup>, leurs effets devant être appréciés au regard des objectifs du régulateur requis au titre du développement de la concurrence, mais également au titre des principes d'efficacité et de justice sociale.

En effet, la définition de l'obligation de non discrimination sur les marchés de détail, prévue dans l'article 17 de la directive Service Universel, spécifie l'interdiction de l'opérateur puissant de « *privilégier de manière abusive certains utilisateurs finals* ». La transposition de ce texte dans l'article L. 38-1 du CPCE<sup>(3)</sup> prévoit l'obligation de « *de fournir des prestations de détail dans des conditions non discriminatoires* ».

Au demeurant, les tarifications discriminantes sont fréquentes sur les marchés de détail grand public : remises sur quantité, forfaits de communications, tarifs ciblés pour des groupes de consommateurs particuliers (étudiants par exemple)... De telles pratiques ne sont pas néfastes *per se*, et peuvent au contraire se révéler être bénéfiques pour le consommateur final. L'enjeu réside dans la détermination du caractère abusif ou non de ces discriminations.

Cet exercice délicat, qui nécessite une analyse au cas par cas, s'appuie sur plusieurs angles d'approche :

- **L'étude des facteurs explicatifs de la différence entre les tarifs pratiqués pour un même service.** Cette différence pourrait éventuellement refléter les différences de coûts sous-jacents, fréquentes en raison de la sensibilité de l'économie du secteur aux distances et aux densités de population par exemple ;

- **L'étude d'impact sur le bien-être social (profit des opérateurs et surplus des consommateurs finals).** Dans certains cas, la discrimination tarifaire contribue directement à l'augmentation du surplus des consommateurs, dès lors qu'elle peut favoriser l'accès à une partie d'entre eux à des services qu'ils n'auraient pas consommés s'ils avaient été tarifés de façon homogène.

- **L'étude d'impact sur l'intensité concurrentielle.**

Au terme de la première série d'analyses de marché, l'obligation de non discrimination a été imposée à France Télécom sur les marchés de détail de l'accès et des communications de téléphonie fixe, excepté sur le segment « voix sur large bande », adressés aux consommateurs résidentiels et professionnels. Toutefois, l'approche de la non discrimination sur les marchés destinés à ces derniers diffère.

## Le cas particulier des marchés de détail entreprises

L'enjeu concurrentiel sur les marchés de détail destinés aux entreprises (marchés professionnels) peut se révéler plus significatif que sur les marchés grand public en raison de l'impact de l'acquisition de tels clients sur la position d'un opérateur sur ces marchés. Ainsi, une pratique discriminatoire peut correspondre à une stratégie d'exclusion de ses concurrents par un opérateur disposant d'un pouvoir de marché significatif, et, par conséquent, s'opposer au développement de la concurrence.

Dans ce cadre, l'Autorité a notamment été amenée à étudier les offres sur mesure proposées par France Télécom à certaines entreprises, et a interrogé le Conseil de la Concurrence en 1998 sur ce sujet<sup>(4)</sup>.

Celui-ci a estimé que, pour être considérée comme non abusive, la discrimination par les offres sur mesure doit satisfaire les principes suivants : 1/ des remises qui ne reflèteraient pas une diminution des coûts ou qui leur seraient supérieures, si elles ont pour objet d'évincer un concurrent, pourraient être

qualifiées d'abus de position dominante ; 2/ les tarifs des offres sur mesure ne doivent pas présenter d'effet de ciseau ; 3/ l'offre sur mesure ne doit pas comporter de couplage entre des segments en concurrence et d'autres qui ne le sont pas ; 4/ les clauses anglaises<sup>(5)</sup> ne doivent pas être insérées dans de telles offres.

## L'interdiction de discriminer sur les marchés de gros

La première série des analyses des marchés de gros pertinents de la téléphonie fixe et du haut débit menées par l'Autorité a conduit à identifier la puissance de l'opérateur historique sur l'ensemble de ces marchés. Cette puissance confère notamment à l'opérateur la possibilité de discriminer entre ses acheteurs (différencier les prestations qu'il offre en fonction des opérateurs tiers auxquels il s'adresse) et de discriminer entre lui-même et les opérateurs tiers (différencier les prestations utilisées en interne et offertes aux opérateurs tiers). Ce deuxième aspect de la discrimination, qui découle de la structure verticalement intégrée de l'opérateur historique, lui fait disposer d'un avantage concurrentiel sur les marchés aval par rapport aux opérateurs qui recourent à ses offres de gros en amont. C'est notamment pour remédier à ces problèmes concurrentiels que l'obligation de non discrimination lui a été imposée sur les marchés de gros suscités.

L'obligation de non discrimination sur les marchés de gros est définie de façon non exhaustive dans l'article 10 de la Directive Accès : « *Les obligations de non-discrimination font notamment en sorte que les opérateurs appliquent des conditions équivalentes dans des circonstances équivalentes aux autres entreprises fournissant des services équivalents, et qu'ils fournissent aux autres des services et informations dans les mêmes conditions et avec la même qualité que ceux qu'ils assurent pour leurs propres services, ou pour ceux de leurs filiales ou partenaires.* ».

Ainsi, la notion de discrimination comporte bien deux aspects : l'opérateur ne doit pas discriminer vis-à-vis de ses concurrents ni discriminer les conditions offertes à ces opérateurs par rapport à celles qu'il se fournit en interne.

La principale difficulté réside dans la définition précise de la notion d'équivalence utilisée par la directive. Elle s'entend généralement selon plusieurs axes :

## ation (partie 2)

### de marché, d'imposer à l'opérateur puissant une obligation de non discrimination.

marchés de communications électroniques ciblés.

- l'équivalence des prix impose à l'opérateur puissant la cohérence entre prix de cession interne et prix de cession externe (i.e. les tarifs de gros) ;

- l'équivalence de conditions renvoie en particulier aux caractéristiques techniques des prestations qui sont offertes aux tiers et utilisées en interne ;

- l'équivalence de qualité renvoie aux processus de mise à disposition, à la qualité du produit, aux délais, au service après-vente...

Dans le cas des marchés de gros, la problématique de la non discrimination intègre donc la dimension tarifaire mais ne s'y cantonne pas.

Sur la dimension tarifaire, il faut noter que l'obligation de séparation comptable, qui fait partie des remèdes que le régulateur a le pouvoir d'imposer à un opérateur puissant, constitue l'un des outils principaux pour remédier à la tentation d'une discrimination entre la tarification pratiquée en interne et les offres envers des clients externes de la part d'un tel opérateur.

Sur les autres dimensions de la non discrimination, les questions d'égalité de traitement sont prégnantes, notamment pour ce qui concerne l'accès à l'information et les processus de production. L'équivalence entre les offres disponibles en interne et en externe

est un autre aspect de l'égalité de traitement, qui sous-tend la capacité d'un concurrent à répliquer l'offre de détail de l'entreprise intégrée. ■

<sup>1</sup> Dans son précédent numéro, La Lettre a fait le point sur le concept de discrimination tarifaire.

<sup>2</sup> Ces objectifs et principes sont prévus par le considérant 26 de la directive Service Universel.

<sup>3</sup> Code des Postes et des Communications Electroniques.

<sup>4</sup> Avis du Conseil n°98-A-24 du 16 décembre 1998.

<sup>5</sup> Clause contractuelle entre un fournisseur et son client, autorisant ce dernier à acheter un bien à d'autres fournisseurs à des conditions plus avantageuses, à moins que le fournisseur « exclusif » n'accepte de lui fournir ce bien aux mêmes conditions (droit à « l'aligement »).

## La normalisation

La Lettre de l'Autorité complète le dossier qu'elle a consacré à la normalisation dans son précédent numéro.

### ADRIAN SCRASE - Institut européen des normes de télécommunications (ETSI)

Comment l'ETSI, qui est un organisme régional, se positionne-t-il dans l'environnement mondialisé de la normalisation ?

L'ETSI a été créé en 1988, initialement pour répondre aux objectifs fixés par la Commission européenne visant à établir des réseaux pan-européens de télécommunications et un marché unique des terminaux et des services. L'ETSI a repris la plus grande partie de la normalisation technique initiée par la CEPT (Conférence Européenne des administrations des Postes et Télécommunications), en particulier le GSM.

Les objectifs de la Commission européenne ont été rapidement atteints. Encouragé par ce succès, l'ETSI a pris plusieurs décisions structurantes comme la mise à disposition publique et gratuite des normes de l'ETSI, et le développement de la collaboration entre l'institut et ses équivalents de

par le monde. L'ETSI axe sa stratégie sur le travail en partenariat entre ses membres et les autres organismes, y compris les fora et consortia, en vue de soutenir l'innovation en Europe et dans le monde. Par exemple, l'institut collabore, aux côtés de l'UIT, avec les organismes de normalisation de télécommunications des USA, du Canada, de Chine, de Corée et d'Australie.

Par ailleurs, la normalisation de la troisième génération de téléphones mobiles (3G) a été délibérément organisée, dès son origine, dans le cadre d'un projet (le 3GPP) rassemblant les organismes de normalisation représentants des différentes régions du monde, afin de favoriser l'essor mondial de la norme. Autre exemple : dans le cadre du projet MESA, plus récent, l'ETSI collabore avec ses homologues, notamment des Etats-Unis, pour définir des solutions mobiles à large bande pour les applications de protection

publique et de gestion des cataclysmes.

L'importance de la contribution faite par l'ETSI à la normalisation mondiale est attestée par le fait que l'institut compte plus de 100 membres associés (soit environ 20% des membres). Contrairement aux idées reçues, les grandes compagnies multinationales ne dirigent pas seules le travail de l'ETSI : les PME comptent autant de membres que celles-ci et nombre d'entre elles influencent les travaux de l'ETSI et sont actives à l'international dans les diverses régions du monde. ■



<http://www.etsi.org>

### La normalisation au plan communautaire : « l'article 17 »

L'article 17 de la directive cadre donne à la Commission européenne deux outils gradués en matière de normalisation dans le domaine télécoms : la publication des normes et spécifications pour encourager l'harmonisation des réseaux et services (ainsi que les ressources et services associés) ; et la possibilité, si l'objectif précédemment fixé n'a pas été atteint de manière incitative, de rendre obligatoire (après un processus de consultation) certains de ces documents pour assurer l'interopérabilité et améliorer le libre choix de l'utilisateur.

La Commission a publié une première liste de normes et spécifications en décembre 2002. Elle devrait la mettre à jour d'ici la fin de l'année 2006 après avoir confié à l'ETSI un mandat visant à identifier les normes et spécifications pertinentes tenant compte de l'évolution des technologies et des critères définis par la Commission.

Au moment où les réseaux basculent vers les NGN, dans un contexte

très hétérogène, remettant en cause l'univers stable des réseaux commutés, et que l'interopérabilité des services demeure au cœur des préoccupations du Parlement et du Conseil, la Commission n'entend en effet pas se priver de possibilités d'intervention potentielles.

Dans un contexte concurrentiel, des arbitrages peuvent avoir lieu au détriment de l'intérêt général. Le régulateur doit alors disposer de socles de référence sur lesquels, éventuellement, s'appuyer pour le respect d'obligations ou le règlement de différends. Dans ce contexte, la présence de référentiels normatifs européens issus des organismes reconnus par la Commission (sans être pour autant publiés par la Commission) constitue un atout. La phase actuelle de mutation des réseaux impose sans aucun doute une démarche plus attentive du régulateur et dans tous les cas le maintien du dialogue et des structures mises en place pour la révision de la liste de normes et spécifications.

# Terminaison d'appel mobile : 6<sup>ème</sup> baisse des tarifs de gros depuis 2002

L'Autorité a proposé pour 2007 une baisse des prix de gros de la terminaison d'appel mobile en France métropolitaine. **Un transfert de 200 millions d'euros des opérateurs mobiles vers les opérateurs fixes, qui devrait entraîner une baisse de 12% des prix de détail payés par le consommateur.**

Conformément aux annonces faites fin 2004 d'une baisse de l'ordre de 50% sur trois ans, l'Autorité impose, pour la métropole, un prix moyen de la terminaison d'appel vocal<sup>(1)</sup> (TA) au plus égal sur l'année 2007 à 7,5 c€/min pour Orange France et SFR et à 9,24 c€/min pour Bouygues Télécom.

L'Autorité maintient, à titre conservatoire, en valeur absolue l'écart de 1,74 c€/min existant entre la TA de Bouygues Télécom et celle de SFR et Orange France, dans l'attente d'un réexamen des différences de coûts entre les opérateurs et d'une modélisation technico-économique. Elles permettront à l'Autorité de mesurer le niveau de l'écart transitoire introduit au bénéfice de Bouygues Télécom et de spécifier le processus de convergence vers une symétrie tarifaire des TA. L'ensemble de ces travaux s'inscrivent dans le cadre de la prochaine analyse des marchés de la terminaison d'appel vocal mobile qui commencera début 2007.

L'Autorité considère que ces tarifs de gros sont justifiés au regard des éléments dont elle dispose et des objectifs qu'elle poursuit. Elle estime qu'ils sont compatibles avec les structures de coûts des trois opérateurs et qu'ils s'inscrivent

de manière cohérente dans la tendance européenne de baisse des niveaux des tarifs de terminaison d'appel mobile en Europe - le positionnement actuel de la France par rapport aux autres pays européens ne devant ainsi pas être modifié de manière significative.

Compte tenu du poids de la terminaison d'appel mobile dans le tarif de détail des appels fixe vers mobile, l'Autorité estime que cette baisse des terminaisons d'appel devrait permettre une baisse correspondante des prix de détail des appels fixe vers mobile, au bénéfice du client fixe, de l'ordre de 12 %. Ainsi, ces baisses devraient constituer un transfert de l'ordre de 200 millions d'euros sur la seule année 2007 des opérateurs mobiles aux opérateurs fixes et *in fine* à leurs clients, résidentiels ou entreprises.

## Impact sur le marché des MVNO ?

S'agissant de l'impact sur le marché de détail mobile, il découlera du renforcement du jeu concurrentiel entre les acteurs et du niveau de concurrence sur le marché de gros de l'accès et du départ d'appel sur lequel les opérateurs mobiles virtuels (MVNO) s'approvisionnent : cet impact sera plus lent à se matérialiser compte tenu de la faible fluidité tant de ce marché de

gros que du marché de détail mobile sous-jacent. L'Autorité restera attentive aux effets positifs que la baisse des tarifs de TA pourra avoir sur les conditions financières consenties aux MVNO.

## Disparition attendue des « hérissons »

Cette baisse des tarifs de gros pour l'année 2007 va par ailleurs entraîner la disparition des offres de communications fixe vers mobile utilisant des dispositifs dits « hérissons » ou « passerelles GSM », l'espace économique entre le prix d'achat d'une communication hérisson et le niveau des terminaisons d'appel mobile se refermant. La disparition des hérissons devrait permettre de mettre fin à une situation insatisfaisante : dégradation de la qualité sonore des communications, interdiction de l'identification de l'appelant, utilisation inefficace du spectre hertzien. Elle n'induit pas pour autant de hausse de coût pour les opérateurs fixes ni de variation de prix significative pour les utilisateurs grands comptes qui utilisent également de tels dispositifs. ■

<sup>1</sup> Dite « intra-ZA »

## BRÈVES INTERNATIONALES

### Les régulateurs francophones en réunion à Dakar.

La 4<sup>e</sup> réunion annuelle du FRATEL, le réseau francophone de la régulation des télécommunications, s'est tenue mi-septembre dans la capitale du Sénégal. A l'invitation de Daniel Goumalo Seck, Directeur général de l'ARTP du Sénégal, et de Mohamed Benchaaboun, son homologue de l'ANRT du Maroc, les responsables des agences de régulation de 16 pays d'expression

française ont échangé leurs expériences sur le thème « régime des licences et régulation des ressources rares ». Un sujet d'actualité pour les membres du Fratel qui se lancent dans l'attribution de nouvelles licences de télécommunications et sont confrontés à de nouveaux enjeux liés à l'assignation de ressources en fréquences et en numéros dans un environnement convergent.

Les réunions plénières précédentes ont eu lieu à Paris (2005 et 2002), Fès (2004), Bamako (2003). En 2007, les travaux du Fratel se dérouleront sur le thème "qualité de service et protection des consommateurs : le rôle du régulateur", et la réunion plénière aura lieu en Suisse.

[www.fratel.org](http://www.fratel.org)

### Les télécommunications au Sénégal, moteur du développement économique

**Quelques chiffres :** 196 000 km<sup>2</sup>, plus de 10 millions d'habitants, mais seulement 272 000 lignes de téléphone fixe (majoritairement situées à Dakar) à la fin juin 2006, 20 000 abonnés Internet et 2,2 millions d'abonnés au mobile, un parc en pleine explosion (le taux de pénétration est passé de 13 à 21% en un an).

Le Sénégal compte un opérateur de téléphonie fixe, la Sonatel (l'opérateur historique filiale du groupe France Télécom), et deux opérateurs mobiles : Sonatel Mobiles (Alizé) et son concurrent Sentel. Plus de 12 000 télécentres permettent aux Sénégalais de téléphoner d'une cabine, à peu près à chaque coin de rue. Internet connaît une assez forte croissance grâce aux cybercafés.

Les télécommunications constituent l'un des secteurs les plus importants de l'économie sénégalaise avec une contribution de 7,3% au PIB, un chiffre d'affaires en croissance annuelle de 25%, 7% des investissements réalisés au Sénégal et de nombreuses créations d'emplois, directs et indirects. Pour Daniel Seck, le régulateur, "Le secteur des TIC au Sénégal est identifié comme l'un des principaux moteurs du développement économique national. Nous considérons donc que c'est un secteur qui est porteur de forte croissance capable de créer un effet d'entraînement sur l'économie nationale".

[www.art.sn](http://www.art.sn)



Daniel Goumalo Seck, Directeur général de l'ARTP du Sénégal, Vice-Président du Fratel pour 2007



## NOMINATIONS

### Matthieu Agogué

Ancien élève de l'Ecole Normale Supérieure, diplômé de l'ENST et titulaire d'un DEA en Mathématiques Pures, Matthieu Agogué est spécialisé en algèbre et théorie des nombres. Après avoir effectué divers stages dans les télécoms, il a rejoint, le 1er septembre, l'unité « FTTx et Dégroupage » au sein du service Collectivités et régulation des marchés haut débit, pour travailler sur les sujets concernant la fibre, le dégroupage et les liaisons louées.



au sein de WorldCom MCI comme responsable du déploiement et de l'optimisation du réseau voix en Europe du Sud, puis du développement des services de téléphonie fixe. Elle a rejoint, en septembre, l'unité « Accès et Interconnexion » (service Régulation des marchés fixes et mobiles).



d'études sur les secteurs Télécoms et Postes à la DGTPE, elle a rejoint, le 1er juillet, le service Economie et prospective où elle est responsable d'analyses économiques et concurrentielles.

### Gwenaél Régnier

Titulaire du DESS « Droit des Activités Spatiales et des Télécommunications » de Paris XI et d'un mastère en stratégie et politique de défense, Gwenaél Régnier a rejoint en octobre la mission communication de l'ARCEP, qu'il avait intégrée comme stagiaire en 2005. Auparavant, il a effectué un stage à la communication publique du CNES, puis a été chargé de mission auprès du Groupe Parlementaire sur l'Espace à l'Assemblée nationale.



### Sidy Diop

Titulaire du doctorat « Economie et Finance » de l'Ecole des Mines de Paris, Sidy Diop est spécialisé en économie industrielle. Il a effectué plusieurs stages dans le secteur bancaire et a notamment participé à une étude chez Microeconomix dans le cadre d'un litige réglementaire entre opérateurs télécoms, avant de rejoindre l'ARCEP. Depuis le 1er septembre 2006, il est chargé de mission au sein de l'unité « Marchés de détail – Réseaux fixes ».



### Cécile Malinaud

Ancienne élève de l'Ecole Normale Supérieure et diplômée de l'ENST, Cécile Malinaud a rejoint le service Régulation des marchés fixe et mobile comme chargée de mission au sein de l'unité « marché mobile ». Auparavant, elle a effectué différents stages, en cryptographie notamment, au sein de Gemplus et à la Royal Holloway University of London, puis chez France Telecom North America, sur les analyses du marché de la téléphonie fixe en Amérique du Nord.



### Philippe Sikora

Diplômé de l'Ecole Polytechnique, de l'ENST et du Politecnico de Turin, il a effectué un stage en modélisation scientifique dans un laboratoire de recherche avant de conseiller des entreprises sur des questions économiques et réglementaires au sein du cabinet TERA Consultants. En juillet, Philippe Sikora a rejoint l'unité « Economie des réseaux et services » (Service Economie et Prospective) comme chargé de mission sur les questions de modélisation.



### Clémentine du Payrat

Ancienne élève de l'Ecole Polytechnique et ingénieur du corps des Ponts et Chaussées, Clémentine du Payrat est titulaire du DEA « Analyse et Politique Economique » du DELTA (ENS/EHESS). Après deux années passées au Ministère des finances en tant que chargée



### Isabelle Gallaga

Diplômée de l'INT Management, Isabelle Gallaga, 32 ans, a débuté sa carrière comme responsable technique chez l'opérateur Uniglobe avant d'occuper plusieurs fonctions

## www.arcep.fr : le même en mieux...

Huit ans après sa création en mars 1998, le site Internet de l'ARCEP fait peau neuve. Interview d'Ingrid Appenzeller, webmestre et par ailleurs adjointe du responsable de la mission communication.

### Pourquoi changer un site qui est déjà une référence dans le secteur des télécoms ?

Le site de l'ARCEP a déjà huit ans. Il était nécessaire non seulement de le rajeunir en terme d'image et d'ergonomie, mais surtout de le doter d'un outil plus moderne pour plus de réactivité et de simplicité dans les mises à jour. Jusqu'alors, un prestataire externe procédait à l'actualisation du site sous notre contrôle éditorial. Le gain en autonomie est désormais considérable !

### Quelles nouveautés propose-t-il ?

Il ne s'agit pas d'une révolution mais plutôt d'une évolution. Nous n'avons pas voulu perturber les habitudes de lecture de nos visiteurs. Au-delà de la refonte de la charte graphique, la principale nouveauté réside dans l'apparition « d'accès ciblés » qui s'adressent à des publics spécifiques en regroupant toutes les informations qui leur sont nécessaires. Trois espaces sont déjà en ligne qui intéressent les collectivités, les opérateurs et les consommateurs. Un accès dédié aux entreprises sera bientôt en chantier. Par ailleurs, nous souhaitons reprendre rapidement

l'animation du site avec des « chats », la diffusion d'interviews vidéo, etc.

### L'intégralité des informations est-elle toujours accessible ?

Nous avons maintenu la plupart des contenus et des rubriques à l'exception du « Guichet interactif » dont les pages ont été redistribuées dans différents emplacements du site. L'ensemble des contenus a été repris en dehors de la base de données « fréquences », en cours de refonte, et de la base « réseaux indépendants » qui n'était plus mise à jour.

### La mise en œuvre de ce projet a-t-il sollicité beaucoup de ressources ?

Oui, beaucoup de travail, d'énergie et d'acharnement. Nous avons fait un saut technologique gigantesque, passant d'un site statique à un site dynamique en base de données. De la rédaction du cahier des charges à la mise en ligne, il aura fallu deux années. Enfin, le pari de reprendre la totalité des informations dans ce nouvel outil a nécessité un travail minutieux pour vérifier l'intégralité des contenus et des liens. Un vrai travail de fourni !



### www.arcep.fr en bref...

Un site bilingue  
4 listes de diffusion (télécom et postale, en français et en anglais)  
Plus de 12 000 abonnés à la liste de diffusion principale  
Plus de 600 sites pointant sur le site de l'Arcep (source Google au 1er mars 2006)  
Plus de 130 000 visiteurs uniques chaque mois.

*www.arcep.fr www.arcep.eu www.arcep.com*  
**Visiteur unique** : on comptabilise chaque adresse IP différente connectée quel que soit le nombre de visites effectuées par cette même adresse, contrairement à la notion de visites multiples où plusieurs connexions peuvent correspondre au même visiteur, ce dernier étant alors compté plusieurs fois.

# Médiation, mode d'action

Pour régler une situation conflictuelle, il n'est pas toujours nécessaire d'avoir recours aux tribunaux. La médiation est un mode de résolution amiable des conflits qui fait intervenir un tiers dont la mission est d'aider les parties à trouver un accord. **Interview de Raymond Viricelle, médiateur de la téléphonie.**



## Comment s'insère le Médiateur entre la DGCCRF, les opérateurs et les associations de consommateurs ?

Je dois tout d'abord préciser que le Médiateur de la téléphonie traite uniquement les litiges concernant les opérateurs membres de l'Association Médiation Télécom (AMET). Quatre opérateurs de téléphonie fixe (Cegetel, France télécom, Neuf

Telecom, Télé 2) et trois opérateurs de téléphonie mobile (Bouygues Telecom, Orange, SFR) ont en effet mis en place un système de médiation commun.

Le Médiateur, désigné après avis des associations de consommateurs et de la DGCCRF, agit en toute indépendance car l'association créée a pour seul objet de mettre à sa disposition les moyens nécessaires à son action. Cette action est retracée dans un rapport annuel librement accessible sur le site [www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr).

Chaque année également se réunit une Commission de suivi qui permet une confrontation entre le Médiateur, les opérateurs, les associations de consommateurs et la DGCCRF. Des échanges d'information se pratiquent également avec cette dernière et ses directions régionales, ainsi d'ailleurs qu'avec l'ARCEP.

A noter que l'équipe du Médiateur, composée de 3 juristes et d'une assistante, vient d'être renforcée par la nomination d'un Délégué général (Irène Kerner) dont une des missions est précisément de développer les relations avec les partenaires extérieurs de la médiation et spécialement les associations.

## La compétence va-t-elle s'étendre aux questions liées à Internet ?

D'ores et déjà, certains litiges sont traités par le Médiateur. Ils concernent surtout des

problèmes d'accès et de connexion ou des contestations de facturations lorsque le client n'obtient pas le service qu'il attend. Evidemment, ce traitement n'est possible que si l'opérateur concerné est membre de l'AMET et accepte l'intervention du Médiateur. A l'exclusion de ceux générés par le commerce sur le Web, le service que j'anime est prêt à traiter d'autres litiges, notamment si de nouveaux opérateurs ou fournisseurs d'accès rejoignent l'AMET.

## Quelle est votre position sur la médiation ?

Entièrement gratuit, rapide - la durée moyenne de traitement d'un dossier est inférieure à 3 mois - et dépourvu de tout formalisme, le système mis en place ne peut qu'être séduisant. Plus accessible qu'une procédure judiciaire, il met de plus l'intervenant à l'abri d'une condamnation à des frais de justice en cas d'échec de son action.

Le nombre d'affaires soumises au Médiateur a progressé de 40% entre 2004 et 2005 et plus de 60% des intervenants ont obtenu un avis leur donnant satisfaction au moins partiellement. Cette réalité témoigne de l'intérêt et de l'utilité de la médiation pour les usagers des télécommunications. Par ailleurs, le Médiateur ne peut qu'être satisfait de constater que ses avis favorables aux consommateurs sont suivis par les opérateurs dans la proportion de près de 98%.

Deux autres constats sont encourageants. Plusieurs recommandations du Médiateur ont été prises en considération et sont d'ores et déjà traduites dans les contrats ou les conditions générales d'abonnement. De plus en plus souvent, les services Consommateurs des opérateurs qui connaissent la « jurisprudence » du Médiateur, l'appliquent par anticipation. La poursuite de cette évolution pourrait ainsi, au moins pour les questions les plus courantes, entraîner une relative baisse d'activité ou faire chuter le taux de requêtes satisfaites ce qui, paradoxalement, serait la preuve de l'efficacité de la Médiation. ■

## SUR L'AGENDA DU COLLÈGE

### Remise du rapport d'activité 2005 de l'ARCEP

Paul Champsaur, Gabrielle Gauthey, Joëlle Toledano, Edouard Bridoux, Nicolas Curien, Jacques Douffiagues et Michel Feneyrol sont reçus le **5 septembre** par Christian Poncelet, président du Sénat, pour lui remettre le rapport d'activité 2005 de l'ARCEP. Il remettent ce même rapport le **19 septembre** à Gérard Larcher, ministre délégué à l'Emploi, et à Christian Estrosi, ministre délégué à l'Aménagement du territoire, et le **3 novembre** à Renaud Donnedieu de Vabres, ministre de la Culture et de la Communication.

### Septembre

- **4 septembre** : Joëlle Toledano intervient à l'assemblée plénière de PostEurop sur le thème de l'environnement de la régulation en Europe.
- **11 septembre** : Gabrielle Gauthey intervient à la conférence Odebit 2006 pour discuter des solutions haut débit pour les collectivités locales, au CNIT, à la Défense.
- **14-15 septembre** : Michel Feneyrol et Nicolas Curien participent à l'assemblée plénière 2006 du réseau francophone de la régulation des télécommunications (Fratel) à Dakar.
- **15 septembre** : Gabrielle Gauthey participe à la « JPMorgan European Broadband Conference » sur le thème du marché français du haut débit, à Londres.
- **26 septembre** : Paul Champsaur participe à une conférence de presse sur le « bilan de l'accès des personnes handicapées à la téléphonie mobile » avec le Délégué interministériel aux personnes handicapées, et l'AFOM.
- **26 septembre** : Gabrielle Gauthey intervient au colloque de l'Assemblée des Départements de France sur le thème « Territoires et services numériques : les Départements en action », à Lille.
- **28 septembre** : Michel Feneyrol intervient au colloque « Prospective TIC 2006 » à Paris.
- **28 septembre** : Gabrielle Gauthey participe au colloque de la Fondation Res Publica sur le thème « Entreprises et réseaux », à Paris.
- **29 septembre** : Gabrielle Gauthey intervient à la seconde édition de la Conférence « TV Mobile » organisée par AudéLor, en partenariat avec le cabinet Items International, à Lorient.

### Octobre

- **3-6 octobre** : Gabrielle Gauthey participe aux réunions plénières du GRI et du GRE à Madère.
- **9 octobre** : Paul Champsaur intervient au 16ème Forum de la régulation sur le thème « le régulateur, point de vue du régulateur français », à Sciences Po.
- **10 octobre** : Gabrielle Gauthey intervient au colloque Territoires et Réseaux d'Initiative Publique 2006 organisé par l'Avicca, sur le thème « Des zones blanches au très haut débit ».
- **10 octobre** : Paul Champsaur participe aux « Rencontres de l'aménagement du territoire », au ministère de l'Intérieur, à Paris.
- **13 octobre** : Gabrielle Gauthey intervient au colloque « La convergence numérique, une nouvelle révolution culturelle » aux côtés de Renaud Donnedieu de Vabres, ministre de la Culture et de la Communication, François Loos, ministre délégué à l'Industrie, et du président du CSA, Dominique Baudis.
- **11 au 13 octobre** : Paul Champsaur rencontre Kevin Martin, président de la FCC, à Washington.
- **17 octobre** : Joëlle Toledano préside le Groupe d'Economie Postale lors du Conseil d'administration de l'UPU, à Bern.
- **19 octobre** : Nicolas Curien participe à une table ronde sur la régulation à l'ère de la convergence au colloque annuel de l'Association des étudiants en finance du CNAM (AFICNAM).
- **20 octobre** : Gabrielle Gauthey intervient au « Transatlantic Forum » organisé par l'IDATE, à l'université de Columbia, à New-York.

AUTORITÉ DE RÉGULATION DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES ET DES POSTES

7, square Max Hymans - 75730 Paris Cedex 15

Web : [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr) - Tél : [courrier@arcep.fr](mailto:courrier@arcep.fr) - Tél. : 0140477000 - Fax : 0140477198

Responsable de la publication : Paul Champsaur - Directeur de la rédaction : Philippe Distler.

Rédaction : Ingrid Appenzeller, Jean-François Hernandez, Gwenaél Regnier (mission communication).

Ont contribué à ce numéro : Joëlle Adda, Hélène Boisson, Isabelle Caron, Laurent Dauvillière, Fabien Fontaine, Françoise Laforge, Laurent Laganier, Alice Leclercq, Stéphane Lhermitte, Lucile Loiseau, Daniel Nadal, Loïc Taillanter.

Crédit photo : Parent Region Alsace p.6, Charlotte Schousboe pour Direct 8 p.6, Arnaud Brunet / Gamma pour SFR p.7.

Maquette : E. Chastel.

Impression : Corlet Imprimeur, Condé-sur-Noireau.

Abonnement : [com@arcep.fr](mailto:com@arcep.fr).

**ARCEP** AUTORITÉ DE RÉGULATION  
des Communications Électroniques  
et des Postes  
[www.arcep.fr](http://www.arcep.fr)