

# La lettre

## de l'Autorité

### UNE ANNÉE DE DÉFIS

Jean-Claude Mallet,  
Président  
de l'Autorité



*C'est avec un Collège en partie renouvelé que l'Autorité vous présente ses meilleurs vœux pour 2009. Daniel-Georges Courtois, conseiller-maître à la Cour des comptes, succède à Gabrielle Gauthey, et j'ai pour ma part été nommé au terme du mandat de Paul Champsaur. Vous savez tout ce que le développement des communications électroniques dans notre pays ces dernières années doit à leurs compétences et à leur travail acharné : je tiens à leur rendre ici un hommage particulier et chaleureux.*

*Des défis particulièrement élevés nous attendent en 2009.*

*Notre environnement international et l'économie mondiale sont marqués par la plus grave crise financière globale depuis 1929 et des répercussions redoutables sur toute l'économie. Il serait vain de croire que tel ou tel secteur sera épargné par ses retombées, même si certains domaines sont d'emblée plus touchés que d'autres.*

*Dans le même temps, et cela est une chance à saisir impérativement, la dynamique des révolutions qui affectent le monde numérique nous fixe des rendez-vous cruciaux : déploiement des nouveaux réseaux numériques, fixes et mobiles, avec la préparation de l'arrivée des capacités de très haut débit, utilisation à la fois accrue et rationalisée des bandes de fréquences les plus prometteuses, renforcement de l'harmonisation et des standards européens. 2009 verra aussi la modernisation du statut de La Poste et une préparation accentuée de l'ouverture totale des marchés postaux à la concurrence.*

*Il est donc prioritaire de libérer l'investissement et de favoriser l'innovation dans des secteurs si évidemment porteurs d'avenir, de croissance et de diffusion de services pour notre pays, nos concitoyens et notre économie. A cet égard, il n'y a pas de contradiction entre les objectifs de l'investissement, de l'innovation et de la concurrence. L'innovation et l'investissement sont stimulés par l'aiguillon de la concurrence ; sans investissement ni innovation, un acteur économique ne survit pas à la concurrence ; ●● suite page 2*

## Le nouveau Collège de l'ARCEP

Sur proposition du Premier ministre et après avis des commissions parlementaires, le Président de la République a nommé le 31 décembre Jean-Claude MALLET président de l'ARCEP. Il succède à Paul CHAMPSAUR arrivé au terme de son mandat de six ans.

**Le président de l'Assemblée nationale a nommé le 23 décembre Daniel-Georges COURTOIS membre du Collège. Il remplace à ce poste Gabrielle GAUTHEY dont le mandat de six ans est également arrivé à sa fin.**



De gauche à droite, en partant du premier rang : Joëlle Toledano, Jean-Claude Mallet, président, Daniel-Georges Courtois, Patrick Raude, Denis Rapone, Nicolas Curien, Edouard Bridoux.

### UN COLLÈGE DE SEPT MEMBRES

L'ARCEP est un Collège de sept membres : trois désignés par le Président de la République et quatre, respectivement, par le président de l'Assemblée nationale et le président du Sénat. Le président de l'Autorité est nommé par le Président de la République, sur proposition du Premier ministre. En application de la loi du 5 mars 2007 relative à la télévision du futur, cette nomination intervient après avis des commissions parlementaires qui disposent d'un pouvoir de veto. C'est la première fois

que la nomination du président de l'Autorité suit cette procédure. Le Collège de l'Autorité définit les grandes orientations, adopte les décisions et les avis qui s'intègrent dans l'action générale de l'Autorité. Nommés pour une durée de six ans, les membres de l'Autorité sont irrévocables et non renouvelables. ■

#### Innovation

- Xavier Niel et l'invention de la Box



#### Sécurité des réseaux

- Une nouvelle priorité

#### Consommateurs

- Améliorer la portabilité fixe
- *Mini Max* pour petits objets
- L'ARCEP lance son site conso



**ARCEP**  
www.arcep.fr

AUTORITÉ DE RÉGULATION  
des Communications électroniques  
et des Postes

# Daniel-Georges Courtois : « j'espère apporter l'éclairage des élus »

Né en 1956, 52 ans, marié, une fille, diplômé d'HEC, **Daniel-Georges Courtois a été nommé membre de l'Autorité le 23 décembre dernier par le président de l'Assemblée nationale. Présentation.**

**Qui êtes-vous ? Pouvez-vous vous présenter rapidement ?**

J'ai effectué la totalité de ma carrière dans la sphère publique. D'abord, auprès d'Alain Juppé, comme sous-préfet, puis auprès de François Fillon dans plusieurs ministères ; ensuite, entre 1997 et 2002, au Conseil général des technologies de l'information (CGTI), puis aux affaires sociales avec François Fillon à nouveau, et pour finir à la Cour des comptes où je traitais des questions d'énergie et de télécom. Je suis aussi conseiller régional d'Ile-de-France et conseiller de Paris.

La prise en compte des préoccupations des élus locaux, régulièrement représentée au sein du Collège de l'ARCEP avec Roger Chinaud, Christian Bècle et Jacques Douffiagues, est importante. Je m'inscris dans cette continuité. Outre mes connaissances en télécoms et en économie, j'espère apporter cet éclairage. Tout le monde reconnaît aujourd'hui le rôle et l'implication des collectivités locales dans les télécoms. J'ai bien l'intention de m'investir sur ces sujets en reprenant notamment, avec Denis Rapone, le flambeau du CRIP.

**Vous étiez au cabinet de François Fillon au moment de l'élaboration de la loi de 96 qui a ouvert le secteur des télécoms à la concurrence ; quel est votre sentiment douze ans après et maintenant que vous êtes à l'ARCEP ?**

Je suis satisfait de constater que l'Autorité, même si elle a changé de nom et a vu son domaine de compétence s'élargir à La Poste, est aujourd'hui quasi unanimement appréciée et son rôle reconnu. Ceci prouve qu'il y avait une vraie nécessité d'une autorité administrative indépendante chargée de la régulation, dans le secteur des télécoms en tout cas. Les évolutions du secteur en matière de concurrence démontrent que beaucoup de choses sont parties de cette loi et je m'en réjouis.



**Parlez-nous de vos expériences dans le domaine des télécoms : le CGTI, la Cour des comptes, etc.**

Le CGTI m'a amené à m'intéresser encore plus aux questions télécoms et au secteur postal. J'ai participé à beaucoup d'enquêtes et de rapports – une dizaine, par exemple, sur les nouvelles technologies de l'information et les fonds européens –, et sur Cyberposte,

la présence postale, la domotique, etc. Le CGTI est un organisme très utile, doté d'une bonne capacité d'expertise, qui travaille pour le compte du ministère des finances et dont les rapports sont attendus.

A la Cour des comptes, j'étais à la deuxième chambre, celle qui traite de tout le secteur concurrentiel, et notamment de l'énergie et des télécoms. C'est là que j'ai réalisé différents rapports, notamment sur l'ARCEP et l'ANFR.

Pour finir, dans mes fonctions d'élu, je n'ai pas vraiment quitté les télécoms puisque j'ai représenté la région Ile-de-France à l'Agence régionale des technologies et de la société de l'information (ARTESI) qui s'est beaucoup investie dans les contenus, les services, les portails, et soutient les collectivités locales qui souhaitent lancer un portail ou développer des services Internet. L'idée était de créer une forme de dynamique dans les usages... Vous voyez : ce n'est vraiment pas par hasard que je me retrouve à l'ARCEP !

**Comment abordez-vous la collégialité qui est une des règles de fonctionnement à l'Autorité ?**

J'ai déjà pratiqué la collégialité. En effet, la Cour des comptes fonctionne selon ce principe qui veut que les conseillers-maîtres délibèrent et que l'ensemble des conseillers-maîtres d'une section approuve ou non les rapports, décide ou non des sanctions. En outre, je ne conçois pas d'indépendance sans collégialité : pour moi, c'est quelque chose d'essentiel.

... suite de l'éditorial

et celle-ci bénéficie au plus grand nombre si les acteurs innovent et investissent.

Ce contexte nous oblige aussi à un surcroît d'attention sur des objectifs d'intérêt général que le législateur assigne à l'Autorité.

Ainsi en est-il de la bataille de la couverture géographique du territoire, pour l'accès de tous aux réseaux les plus performants : ce sera l'une des priorités du Collège. Elle appelle un ensemble de dispositions, y compris une vraie stratégie de mutualisation de certaines infrastructures, et la poursuite d'une collaboration étroite avec les collectivités territoriales. Elle inclut la prise en compte des attentes du public comme des acteurs économiques en matière de qualité et de débit, sans retard sur la demande réelle.

De même, pour l'attention aux consommateurs, plusieurs mesures ont été prises ou annoncées dès ce mois-ci, comme le lancement du site [www.telecom-infoconso.fr](http://www.telecom-infoconso.fr) qui a pour objectif de répondre aux questions simples que se posent nos concitoyens au quotidien.

La sécurité des réseaux, ce qu'on appelle leur résilience, c'est-à-dire leur capacité à encaisser des incidents ou des attaques puis à se rétablir – et leur protection sont un domaine encore peu développé, aussi bien au sein de l'appareil d'Etat que dans l'économie : il est plus que temps de s'y atteler, comme le prévoit au demeurant la loi.

La transparence des procédures est un domaine où l'ARCEP dispose déjà d'un acquis enviable, mais où il faut rester vigilant et progresser lorsque cela est possible. Ainsi l'Autorité organisera-t-elle des auditions publiques avant la prise de décision dans certains dossiers importants et où cette procédure peut être à la fois utile et opportune : ce sera le cas lors de la consultation publique sur les attributions des fréquences nécessaires au développement du très haut débit mobile (« dividende numérique » et fréquences hautes).

Enfin, l'Autorité s'attachera également à tirer toutes les conséquences des évolutions les plus récentes en matière de convergence des réseaux, des acteurs et des diverses dimensions de l'Internet. Elle entend développer sa capacité d'anticipation, d'analyse et d'influence, dans ce domaine majeur pour les communications et donc pour la vie sociale, économique et quotidienne de demain.

Les décisions annoncées par le Premier ministre le 12 janvier dernier ouvrent la voie à une année importante pour avancer dans plusieurs de ces dossiers et placer la France au meilleur rang international, au cœur de la nouvelle révolution numérique. L'ambition de l'ARCEP est de jouer tout son rôle à l'appui de ce dessein, en confortant les bénéfices que peuvent en espérer les entreprises et la société françaises et européennes.

Par **Jean-Claude Mallet**,  
président de l'Autorité

# Les vœux de l'ARCEP pour 2009

C'est en présence de Nathalie Kosciusko-Morizet, secrétaire d'Etat chargée de la Prospective et du développement de l'économie numérique nouvellement nommée, que Jean-Claude Mallet, nouveau président de l'ARCEP, et les membres du Collège, ont présenté, le 22 janvier, les vœux de l'Autorité aux acteurs du secteur postal et des TIC. Verbatim.



Xavier Niel, fondateur d'Iliad-Free, Franck Esser, président de SFR, Jean-Claude Mallet, président de l'ARCEP et Nathalie Kosciusko-Morizet, secrétaire d'Etat à l'économie numérique.



Les trois présidents successifs de l'Autorité : Jean-Michel Hubert (1997 - 2002), Jean-Claude Mallet (président actuel) et Paul Champsaur (2003 - 2008).

## Régulation

« Nous ne sommes pas une autorité "flottante" dans quelque lieu "extra-terrestre", n'appartenant ni au marché, ni à l'Etat, mais une autorité faisant effectivement partie de l'appareil d'Etat et exerçant des compétences de façon indépendante. Une Autorité comme d'autres que vous connaissez bien, l'Autorité de la Concurrence, le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel, ... »

## Le secteur postal

« Beaucoup de signes récents montrent que la mutation des services et des organisations postales s'est accélérée. Dans cette accélération, des mutations très importantes affectent le marché. Les services publics postaux doivent faire face à la fois à la baisse du trafic, donc à la baisse de leurs recettes, et à des demandes nouvelles de leurs clients, plus particulièrement des plus importants d'entre eux, sensibles au prix des prestations. »

« En tant qu'Autorité, nous avons à préparer les conséquences des transformations du statut de La Poste et de l'ouverture des marchés au 1<sup>er</sup> janvier 2011. Le rôle de l'Autorité, c'est bien sûr de préparer l'ouverture à la concurrence ; c'est aussi, de façon plus générale et plus politique, un accom-

plissement de l'évolution de l'opérateur de service universel. »

## Nouveaux réseaux numériques

« Notre premier objectif est de déclencher le déploiement des nouveaux réseaux numériques, aussi bien fixes que mobiles. Ceci implique de libérer l'investissement. Ce sont des investissements qui peuvent être considérables et constituer un accélérateur de la croissance. Il est clair que nos décisions, notre politique, ne pourront faire abstraction du contexte de crise économique dans lequel le monde, l'Europe et notre pays sont entrés. C'est une donnée qui comptera fortement dans les décisions que nous aurons à prendre, dans nos anticipations. »

## Couverture du territoire

« Deuxième grand objectif, concret, réussir la couverture des territoires en mobile et fixe de haut et de très haut débit (...). Si la France peut se targuer d'être en pointe par rapport à d'autres pays, je pense qu'il y a encore du chemin à faire pour améliorer la qualité et la couverture (...). Le Parlement nous a fixé plusieurs rendez-vous. Nous les tiendrons, qu'il s'agisse de la couverture par les réseaux de deuxième et troisième génération mobile ou qu'il s'agisse de la montée en débit des territoires et de la multiplication des projets d'initiative publique dans le cadre du Comité sur les réseaux d'initiative publique que nous continuerons à encourager. »

## Une politique industrielle

« Je pense qu'une politique industrielle favorisant le déploiement des infrastructures nouvelles est un instrument essentiel et un enjeu majeur du développement économique de la France. Nous devons tenir compte, là encore, à la fois de la nouvelle donne économique qui gouverne aujourd'hui de nombreux choix du gouvernement et de la puissance publique, et de la nécessité d'encourager la formation, au plan mondial, d'acteurs français puissants. »

## Une politique européenne

« Nous visons l'harmonisation des pratiques de régulation dans les différents pays de l'Union européenne avec les membres du Groupe des régulateurs européens. Pour cela, il faudra achever la négociation en cours du paquet télécom qui a été approuvé sous présidence française le 27 novembre dernier par le Conseil de l'Union européenne. Mais aussi, soutenir les projets de la Commission, et en particulier les projets concernant la recommandation sur les terminaisons d'appel et celle relative aux nouveaux modes d'accès. »

## Concurrence effective et loyale

« Parallèlement au développement de la régulation symétrique, l'effort de régulation asymétrique ou concurrentielle sera poursuivi (...). L'Autorité doit inscrire son action dans une vision globale de la stratégie de la France en matière d'économie numérique (...). Cette stratégie est d'autant plus indispensable que les investissements considérables qui doivent être réalisés ont un effet triplement bénéfique pour le pays. Bénéfique en l'occurrence pour les fournisseurs de contenus qui ont besoin de plus en plus d'avoir ce type de capacités à leur disposition ; bénéfique, en retour, pour les opérateurs qui peuvent trouver une rentabilité dans ces investissements ; bénéfique, enfin, pour le consommateur qui a tout à gagner de contenus plus variés et de capacités plus puissantes et adaptées au monde d'aujourd'hui. »

## Déploiement de la fibre

« Nous avons un calendrier ambitieux. Nous avons lancé des expérimentations et notre objectif est d'être prêt à l'été 2009. Nous devons réfléchir non seulement à la libération de l'investissement et en particulier de l'investissement privé. Mais, nous ne devons pas nous interdire de réfléchir aussi, à terme, sur les investissements publics éventuellement nécessaires, en particulier lorsque les acteurs du marché ne savent pas répondre à la demande, non seulement des consommateurs, mais aussi des citoyens. »

## Le consommateur

« Troisième modalité importante : la recherche permanente de réponses satisfaisantes aux attentes des utilisateurs finaux, consommateurs mais aussi citoyens (...). Nous poursuivons notre action visant à renforcer la régulation dite symétrique et je crois que c'est un élément important. »

« Nous lançons le site [www.telecom-infoconso.fr](http://www.telecom-infoconso.fr) qui a pour objet et pour ambition de répondre aux questions les plus courantes des consommateurs : comment gérer mon déménagement, comment gérer un litige avec son opérateur, etc. »

« Le plan de numérotation pour le téléphone mobile évoluera en 2009 puisque nous allons décider d'utiliser des numéros commençant par 07. Pourquoi ? Parce que nous arrivons à saturation du nombre de numéros commençant par 06 ce qui est un signe supplémentaire de l'engouement suscité dans le public par le développement du mobile. »

# Paul Champsaur : « bonne chance à l'ARCEP »

Paul Champsaur, président de l'ARCEP pendant six ans, et Gabrielle Gauthey, membre du Collège, ont quitté l'Autorité en début d'année au terme de leur mandat. **Lors de son discours d'adieu, le 18 décembre, Paul Champsaur a évoqué les futurs chantiers du régulateur. Extraits.**

## Concurrence et politique industrielle

« Certains parfois s'interrogent sur l'articulation entre politique de concurrence et politique industrielle (...). Mais dans le cas qui nous préoccupe, la conclusion est claire : l'intégration du marché européen est un élément primordial de politique industrielle. L'ouverture à la concurrence du secteur des services de télécoms a eu pour effet bénéfique de sortir les monopoles nationaux de leur face à face avec les équipementiers nationaux et de permettre aux producteurs d'équipements de viser d'emblée l'ensemble du marché européen. »

l'ation sectorielle est par essence transitoire. Sa réussite crée les conditions de son effacement progressif au bénéfice de l'application du droit commun de la concurrence. »

## Le droit des consommateurs

« Les fruits de la concurrence dépendent beaucoup de la capacité des acheteurs à exercer au mieux leurs choix en disposant d'une bonne information. Par ailleurs, il est souhaitable que les consommateurs soient protégés par des règles ou codes de bonne conduite appliqués par tous les opérateurs.

## La régulation postale

« L'ouverture totale à la concurrence du secteur postal aura lieu en 2011. D'ici là, il faudra préciser les conditions d'une coexistence harmonieuse entre les exigences légitimes de service public et le développement de la concurrence. Celle-ci devrait bénéficier en premier lieu aux entreprises qui sont, et de loin, les principaux émetteurs de courrier. Les textes existants, directives européennes et loi française du 20 mai 2005 sont bons mais assez généraux. De la qualité des textes réglementaires que prépare le gouvernement dépendront la qualité de la régulation postale et une bonne mise en œuvre des obligations de service public. Il est clair que La Poste aura un rôle éminent à jouer dans cette mise en œuvre. »

## Le nouveau cadre européen

« Je voudrais saluer le remarquable travail réalisé par le Parlement européen et le Conseil européen sur le nouveau cadre européen. Leurs efforts conjoints devraient aboutir très bientôt à un nouvel ensemble de directives qui s'annonce excellent (...). Il est souhaitable que la Commission européenne et le GRE collaborent à l'avenir activement, la Commission ayant besoin de l'expertise du GRE et le GRE de la légitimité de la Commission en matière d'harmonisation. »

## Le déploiement de la fibre

« Grâce au succès du haut débit, notre pays a la très grande chance que plusieurs opérateurs aient les moyens et la volonté d'investir dans le déploiement de la fibre optique. Notre pays a pris très au sérieux l'enjeu du déploiement de la fibre optique dans la boucle locale, avec tout ce que cela implique d'investissements et de services nouveaux. Nous nous sommes dotés d'un cadre législatif et réglementaire qui est plus avancé que dans beaucoup d'autres pays et qui soulève ailleurs un intérêt admiratif, en Europe et au-delà. L'ARCEP est déterminée à suivre tout cela de très près et à en tirer les enseignements afin de compléter le cadre réglementaire. »

## L'indépendance du régulateur

« En conclusion, j'aimerais insister sur un principe essentiel : l'indépendance du régulateur vis-à-vis du pouvoir politique et vis-à-vis de tous les acteurs du marché, producteurs et usagers. Cette indépendance peut s'exercer pleinement alors même que le régulateur entretient d'intenses relations avec tous et reste dans les limites que la loi et les règlements lui fixent. L'indépendance de l'ARCEP a été parfaite. Je remercie tous les acteurs qui auraient pu être tentés de l'écorner mais qui l'ont bien comprise et respectée. » ■



- 1 - François Pérol, secrétaire général adjoint de l'Elysée
- 2 - Eric Besson, ancien secrétaire d'Etat à l'économie numérique
- 3 - Paul Champsaur, ancien président de l'ARCEP
- 4 - Gabrielle Gauthey, ancien membre de l'Autorité
- 5 - Michel Boyon, président du CSA, et Bruno Lasserre, président de l'Autorité de concurrence
- 6 - Marc Fossier, directeur exécutif d'Orange, en charge des technologies
- 7 - Michel Combes, directeur général de Vodafone Europe, et Xavier Niel, fondateur d'Iliad-Free
- 8 - Jean-Paul Bailly, président de La Poste

## Régulation sectorielle et droit de la concurrence

« Le droit commun de la concurrence est incapable de gérer la transition d'une situation de monopole à une situation de concurrence normale, d'où la nécessité d'un droit sectoriel spécifique et d'une autorité de régulation sectorielle. Pour certains, la complexité du fonctionnement des secteurs soumis à régulation sectorielle et l'incertitude éventuelle résultant de l'interaction des compétences respectives de deux autorités indépendantes militent pour que l'autorité de régulation sectorielle soit également dotée d'une partie au moins des pouvoirs de l'autorité horizontale (l'Autorité de la concurrence en France). Je ne pense pas que ce soit souhaitable. Il convient de réaffirmer que la régu-

Je salue les efforts dans ce sens de la jeune Fédération Française des Télécommunications et de l'Association Française des Opérateurs Mobiles (AFOM), notamment pour favoriser l'autonomie des personnes handicapées. »

## L'aménagement du territoire

« Ceux qui habitent et travaillent sur un territoire ont intérêt à ce que la concurrence se développe sur ce territoire dans la mesure du possible. Les collectivités territoriales en sont maintenant bien conscientes tout en étant légitimement attachées à ce que les services soient accessibles à tous dans de bonnes conditions (...). Je me félicite de la qualité du dialogue qui s'est noué entre les collectivités territoriales et l'ARCEP. »

# La 4G démarre, la 3G repart !

Le Premier ministre a présenté, le 12 janvier dernier, la stratégie du gouvernement en matière de haut et de très haut débit mobile. [Retour sur ses annonces.](#)

« Le développement du numérique et des TIC, qui représente plus de 25% de la croissance mondiale, est un levier majeur pour la croissance de notre économie ». A l'issue d'une réunion avec les ministres concernés et à laquelle participaient Jean-Claude Mallet, tout juste nommé président de l'ARCEP, ainsi que Michel Boyon, son homologue au CSA, le Premier ministre a fait le point, le 12 janvier, sur la mise en œuvre du plan France numérique 2012, qui ambitionne de replacer l'hexagone parmi les grandes nations numériques à cet horizon. « La crise que nous traversons justifie encore davantage la mise en œuvre rapide et complète de ce plan ». Le Premier ministre a ainsi acté la concrétisation immédiate de certaines de ses mesures phares (création d'un label Internet haut débit universel, décrets pour le déploiement de la fibre, notamment) et présenté la stratégie globale d'attribution des fréquences que le gouvernement expose au Parlement dans le cadre d'un débat le 5 février.

## 3G : vers un 4<sup>ème</sup> opérateur mobile

Une nouvelle occasion se présente pour l'arrivée d'un 4<sup>e</sup> opérateur mobile en France.

Le gouvernement a approuvé un scénario prévoyant un découpage des fréquences en plusieurs lots, l'un d'entre eux étant réservé à un nouvel entrant. Concrètement, le gouvernement cèdera l'usage des fréquences UMTS restantes dans la bande 2,1 GHz sous la forme de trois lots de 5 MHz chacun (soit 15 MHz au total), un de ces lots étant réservé à un nouvel opérateur, c'est-à-dire distinct de Bouygues Télécom, Orange ou SFR. Les deux autres lots pourront être disputés par l'ensemble des acteurs. Le Premier ministre a demandé à l'ARCEP d'organiser l'appel à candidature dans le courant du premier trimestre 2009.

## 4G : du très haut débit dès 2012

Cette allocation de fréquences dans la bande 2,1 GHz s'inscrit dans une stratégie globale de mise à disposition de fréquences pour le développement des réseaux mobiles à haut et très haut débit. L'ARCEP lancera également, fin février début mars 2009, une consultation publique sur les modalités d'un appel à candidatures conjoint dans la bande 2,6 GHz et dans la sous bande du dividende numérique (790-862 MHz) qui a été affectée à l'Internet mobile à très haut débit pour favoriser la couverture du territoire. « L'objectif est de démarrer la procédure



d'attribution avant la fin de l'année 2009 » a précisé le Premier ministre. « L'attribution de ces licences permettra une ouverture commerciale d'ici 2012 des services mobiles à très haut débit qui prendront la succession de l'UMTS (c'est à dire la 4G) ».

Cette stratégie globale d'attribution des fréquences doit être débattue au Parlement le 5 février. Jean-Claude Mallet aura préalablement été auditionné par les commissions parlementaires concernées. « Cela nous permettra, une fois la décision du Gouvernement connue en matière de modalités financières, de lancer très rapidement l'appel à candidatures qui s'impose » a indiqué le nouveau président de l'Autorité lors des vœux de l'ARCEP. ■

# Très haut débit : l'Autorité réunit les acteurs pour débloquent le dossier

L'Autorité a réuni les principaux opérateurs impliqués dans le déploiement de la fibre : **France Télécom, Neuf-SFR, Iliad-Free et Numéricâble, ainsi que deux délégataires, Axione et Sequalum.**

Le Premier ministre a, dans sa déclaration du 12 janvier, approuvé un calendrier ambitieux des expérimentations de fibre optique, et souhaité que soit mis en place à l'été 2009 le cadre réglementaire. Une semaine plus tard, l'Autorité réunissait les acteurs impliqués dans le déploiement de la fibre en France. Pour Jean-Claude Mallet, qui présidait cette réunion en présence de l'ensemble des membres du Collège, il s'agissait de « donner l'impulsion nécessaire pour que soient levées les barrières à la mise en place de la fibre optique. Le déploiement du très haut débit doit pouvoir se faire dans des conditions qui maintiennent la dynamique et

la loyauté de la concurrence, mais en évitant la redondance des infrastructures ».

## Signature de conventions d'expérimentation

Les opérateurs ont confirmé devant le Collège de l'Autorité leur engagement à réaliser, d'ici au 31 mars 2009, des expérimentations dans les immeubles et de participer à un processus commun d'évaluation. A cette occasion, ils ont signé les conventions nécessaires à la mise en œuvre des expérimentations et ont arrêté une première liste d'une quinzaine de sites sur Paris. Ils se sont engagés à fournir, sous une semaine, une liste complémentaire incluant des sites en région ainsi que des sites

dont le point de mutualisation se situe en dehors des immeubles. C'est au vu de ces expérimentations que les choix sur les conditions de mutualisation de la fibre au sein des immeubles pourront être arrêtés par l'Autorité. Ces retours d'expérience lui permettront également de déterminer les cas spécifiques dans lesquels, comme le prévoit la loi, le point de mutualisation pourra se situer à l'intérieur des immeubles.

## Mise en place d'indicateurs chiffrés

Les opérateurs ont par ailleurs accepté de transmettre à l'Autorité les informations nécessaires à la publication, dès le 31 mars, d'un premier tableau de bord sur le déploiement de la fibre en France. ■



# Informer le consommateur et le garder

La portabilité des numéros fixes est un droit de l'abonné. Pourtant, il est mal appliqué par les opérateurs. **Pour Nadia Ziane, puisse exister sans être mentionné** ». C'est aussi parce que l'information est le premier droit des consommateurs que l'Autorité

## La portabilité des numéros fixes doit s'améliorer

Afin de mieux appliquer le droit, **l'Autorité appelle à une amélioration des processus de portabilité entre opérateurs.**

La portabilité fixe ou conservation des numéros fixes tient un rôle important dans le jeu concurrentiel et est un droit de l'abonné. Tout abonné à un service de téléphonie fixe a la possibilité de conserver son numéro de téléphone (géographique ou non géographique) lorsqu'il change d'opérateur. Ce droit de l'abonné est inscrit dans le Code des postes et des communications électroniques (articles L.44, D.406-18 et D. 406-19) et s'impose aux opérateurs. La portabilité doit notamment intervenir dans un délai maximum de 10 jours calendaires, sauf demande expresse de l'abonné.

### Comment ça marche ?

La portabilité des numéros fixes est, depuis sa création, basée sur le principe du simple guichet : l'abonné s'adresse directement à son nouvel opérateur lors de la souscription à son nouveau contrat, en indiquant son souhait de conserver son numéro. Le nouvel opérateur se charge de toutes les démarches nécessaires avec l'ancien opérateur.

La conservation du numéro entraîne par définition un changement d'opérateur et en conséquence la résiliation automatique du contrat avec l'ancien opérateur. La résiliation de l'ancien contrat intervient dès le portage effectif du numéro, sans pour autant exonérer l'abonné du paiement de pénalités liées aux éventuelles durées d'engagement, prévues dans son contrat.

En outre, le droit à la portabilité s'exerce sous réserve du respect de certains critères d'éligibilité. Cependant, les opérateurs ne peuvent refuser la demande que dans des cas strictement limités, liés à des questions d'ordre administratif ou technique et notamment :

- la personne qui fait la demande de portabilité doit être le titulaire du contrat associé au numéro (ou être dûment mandatée par celui-ci) ;
- le numéro doit être toujours actif, c'est à dire que le contrat avec l'ancien opérateur ne doit pas avoir déjà été résilié avant la demande de portabilité ;
- un numéro géographique (numéros en 01, 02, 03, 04 ou 05) ne peut être conservé en cas de déménagement en dehors de la zone géographique attachée au numéro. Cette restriction n'existe pas pour les numéros non géographiques en 08 et 09.

### L'amélioration nécessaire des processus

La portabilité des numéros fixes a joué un rôle important dans le développement de la concurrence, en particulier avec l'apparition des offres de dégroupage des opérateurs alternatifs. Ces opérateurs ont été amenés à développer en priorité des systèmes d'information permettant de traiter les demandes de conservation de numéros des clients de l'opérateur historique. Les mécanismes inter-opérateurs pour le traitement d'une demande de portabilité d'un numéro attribué à l'origine à France Télécom sont ainsi largement automatisés aujourd'hui.

Après cette période de croissance, le marché de la téléphonie fixe est entré dans une phase où le changement d'opérateur (ou « churn ») devient plus fréquent. Les demandes de conservation du numéro vont progressivement concerner des numéros attribués aux opérateurs alternatifs qui n'ont générale-

ment pas automatisé les processus de conservation du numéro. Cette absence d'automatisation peut entraîner des refus de portabilité, des délais de mise en œuvre rallongés et une mauvaise coordination entre les opérateurs, avec des risques de double facturation ou de perte du numéro pour le consommateur. Par ailleurs, le développement des offres d'accès très haut débit doit également s'accompagner d'une bonne mise en œuvre des processus de conservation des numéros.

L'amélioration des processus de portabilité est une priorité pour l'Autorité qui anime depuis deux ans des groupes de travail sur le sujet. L'Autorité précisera en outre, au cours du premier semestre 2009, les modalités relatives à la portabilité des numéros fixes et à l'acheminement des appels vers les numéros portés. Ceci afin que la portabilité des numéros fixes ne devienne pas un frein au changement d'opérateur et reste un élément majeur du jeu concurrentiel. ■

## Qualité du service fixe : premiers résultats concrets en 2010

La question de la qualité du service de téléphonie fixe se pose de façon d'autant plus cruciale que les offres disponibles sur le marché se sont diversifiées. En effet, les offres d'accès au service fixe sur des accès large bande (via les « box ») s'ajoutent désormais aux offres de service téléphonique « classiques ».

Afin de mieux informer les consommateurs sur la qualité du service fixe, l'Autorité a décidé de mettre à leur disposition des indicateurs objectifs et accessibles. Pour ce faire, elle a travaillé étroitement avec les acteurs (associations de consommateurs et opérateurs) pour mettre en œuvre un suivi de la qualité des offres proposées par les opérateurs fixes. Après avoir interrogé le secteur puis publié la synthèse des résultats de sa consultation en octobre dernier, l'Autorité a adopté le 4 décembre 2008 un dispositif imposant aux opérateurs de mesurer et publier des indicateurs de qualité des services fixes qu'ils four-

nissent aux consommateurs.

Neufs indicateurs issus des définitions et méthodes de mesures normalisées par des guides ETSI<sup>(1)</sup> et des recommandations de l'UIT<sup>(2)</sup> devront être mesurés par l'ensemble des opérateurs fixes.

### Premiers résultats en 2010

La décision de l'ARCEP porte autant sur la qualité de l'accès au service fixe que sur les caractéristiques et le bon fonctionnement du service. Les indicateurs retenus devraient ainsi fournir des informations sur le fonctionnement et l'interruption du service ainsi que les délais de livraison de l'accès aux services fixes. Ils devraient aussi refléter l'accompagnement du client dans la résolution de ses problèmes.

Les indicateurs retenus se subdivisent ainsi en deux grandes catégories :

- les indicateurs liés à l'accès au réseau quelles que soient les offres (triple play ou la téléphonie) comme

par exemple le délai de fourniture du raccordement initial ou le temps de réponse par les services client de l'opérateur ;

- les indicateurs liés spécifiquement à la qualité du service téléphonique (par exemple la qualité de la voix).

Le dispositif prévoit une publication trimestrielle pour les indicateurs liés à l'accès, et annuelle pour ceux qui concernent les communications téléphoniques.

Les opérateurs transmettront à l'ARCEP les premiers résultats de mesure de ces indicateurs en 2009 et les publieront intégralement sur leur site Internet à partir du 30 juin 2010. La décision de l'Autorité sera effective après homologation par le ministre chargé des télécommunications puis publication au *Journal Officiel*.

<sup>(1)</sup> European Telecommunications Standards Institute : [www.etsi.org](http://www.etsi.org).

<sup>(2)</sup> Union Internationale de Télécommunications : [www.itu.int](http://www.itu.int).



# au centre du jeu concurrentiel

juriste de l'association Familles rurales, qui a saisi l'Autorité d'une demande de sanction, « il est inadmissible qu'un droit lance le site [www.telecom-infoconso.fr](http://www.telecom-infoconso.fr) et met en place des indicateurs de qualité de service pour le téléphone fixe.

## Le droit à la portabilité fixe n'est pas respecté

Pour Familles rurales, il est quasi impossible de changer d'opérateur en conservant son numéro fixe. Pire encore, « les consommateurs ne perçoivent pas cette possibilité comme un droit acquis ». L'association a saisi l'ARCEP pour qu'elle fasse respecter la loi. Parole à Nadia Ziane, juriste à Familles rurales.

**Vous êtes saisi de nombreuses plaintes de vos adhérents à propos du non respect des règles de portabilité fixe par les opérateurs. Quelles sont les difficultés rencontrées ?**

Le décret portabilité permettant de garder son numéro tout en changeant d'opérateur devait entrer en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2007. Son application a été différée pour garantir la « fiabilité et simplicité du dispositif ». Le 1<sup>er</sup> juin 2007, les pouvoirs publics se réjouissaient, enfin, de l'efficacité du groupement d'intérêt mis en place par les opérateurs. En réalité, deux ans après son entrée en vigueur, ce décret (applicable à compter du 1<sup>er</sup> avril 2007 pour les fixes) n'est toujours pas appliqué en pratique. En effet, même si la portabilité des mobiles semble opérante, c'est loin d'être le cas pour les fixes.

Nous avons lancé, en fin d'année dernière, un appel à témoignages sur notre site afin de connaître les difficultés rencontrées par les consommateurs lorsqu'ils souhaitent changer d'opérateur sans changer de numéro fixe. Le constat est édifiant. Bien que nul ne soit censé ignorer la loi, les consommateurs ne perçoivent pas cette possibilité comme un droit acquis. La

portabilité des numéros mobiles a été fortement médiatisée, ce qui n'a pas été le cas pour le fixe. Ainsi, les consommateurs se fient aux indications portées sur les sites des opérateurs, voire aux informations communiquées par téléphone.

Nous avons réalisé le test d'éligibilité chez l'ensemble des opérateurs. Il est quasiment systématiquement indiqué que le portage est impossible pour un client du câble ou d'une box vers une autre box. Pire encore, lorsque la portabilité peut s'opérer, des délais de mise en service en moyenne de trois à quatre semaines sont prévus. Or le décret indique bien, qu'une fois le délai de rétractation écoulé (lorsqu'il existe), le portage doit être effectif dans les dix jours calendaires suivants la demande.

**Qu'attendez-vous des opérateurs ?**

Le marché des communications électroniques doit respecter la législation applicable. Ce qui a été perçu comme une avancée pour les consommateurs semblent sciemment ignorés. La concurrence ne peut pleinement jouer. Le consommateur se voit parfois contraint de choisir entre maintien d'un numéro que son

entourage connaît en acceptant de subir des dysfonctionnements ou perdre son numéro.

Pour Familles Rurales, cette situation n'est pas tolérable. Il est inadmissible qu'un droit puisse exister sans être mentionné. Les opérateurs n'ont pas le choix, quel que soit le canal utilisé (téléphone, site internet, boutique, conditions générales de vente). Les professionnels du secteur ont le devoir d'informer l'ensemble des utilisateurs de leur possibilité de faire porter leur numéro en dix jours vers l'opérateur choisi et pas uniquement celui vers lequel le portage sera techniquement possible, en trois, voire quatre semaines. ■



Familles  
rurales  
Vivre mieux !

## L'Autorité ouvre un site dédié aux consommateurs

[www.telecom-infoconso.fr](http://www.telecom-infoconso.fr) a été lancé le 22 janvier 2009. Ce nouveau site a pour ambition d'aider les consommateurs à mieux comprendre le secteur des télécommunications. Il les informe sur les offres de téléphonie fixe, mobile et Internet.

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

[www.telecom-infoconso.fr](http://www.telecom-infoconso.fr)

<p><b>JE M'INFORME SUR...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; FAQ</li> <li>&gt; Offres : comparer et choisir</li> <li>&gt; Offres : souscrire / modifier / résilier</li> <li>&gt; Mes droits</li> <li>&gt; Mes interlocuteurs</li> <li>&gt; Tous les thèmes...</li> </ul>	<p><b>QUE FAIRE EN CAS DE... ???</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Changement d'opérateur</li> <li>&gt; Déménagement</li> <li>&gt; Urgence</li> <li>&gt; Voyage à l'étranger</li> <li>&gt; Tous les thèmes...</li> </ul>	<p><b>J'AI UN PROBLÈME AVEC...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Service non fourni ou mal fourni</li> <li>&gt; Problème d'interlocuteur</li> <li>&gt; Litige</li> <li>&gt; Tous les thèmes...</li> </ul>
---	--	---

# Aménagement numérique des territoires : l'intervention des collectivités est positive

A la demande du Parlement, l'Autorité a dressé un bilan des Réseaux d'Initiative Publique (RIP). **Conclusion : ces réseaux ont un impact positif sur l'aménagement numérique des territoires.**

P our répondre aux besoins d'aménagement numérique présents et futurs de leur territoire, les collectivités ont largement saisi la capacité à agir que la loi, à travers le L.1425-1, leur a accordée : on dénombre aujourd'hui plus de 85 projets majeurs de collectivités locales en France, dont 56 sont d'ores et déjà opérationnels. La plupart de ces projets s'appuient sur des réseaux de collecte en fibre optique neutres, ouverts et mutualisables, mis à la disposition des opérateurs sans discrimination et qui couvrent pratiquement 50% du territoire. Le cadre juridique de ces interventions est souple et équilibré. Le comité des réseaux d'initiative publique (CRIP), animé par l'ARCEP, a permis d'accompagner ces initiatives.

## Un impact positif sur la couverture et la concurrence

Le bilan réalisé par l'Autorité montre que les initiatives des collectivités ont un impact positif sur l'aménagement numérique : lorsqu'elles ont pour objectif de résorber les zones blanches du haut débit, elles couvrent plus de 80% de la population concernée. En participant au recensement des communes concernées ou en mettant des infrastructures à disposition pour le déploiement des réseaux, elles ont aussi largement contribué à réduire les zones blanches mobiles.

Les collectivités ont également permis d'étendre la concurrence. Ainsi, 40% des centraux de France Télécom, soit 4,6 millions de lignes, sont dégroupés grâce aux RIP. Sur ce total, 2 millions de lignes ne l'auraient jamais été sans intervention publique. Et pour les 2,6 millions de lignes restantes, leur action a permis un dégroupage plus rapide que par la seule initiative privée. Les collectivités ont ainsi contribué à

compenser le handicap lié à la géographie française et à placer la France parmi les toutes premières nations du haut débit en Europe avec un taux de couverture du dégroupage proche de 75%.

Cette extension de la concurrence contribue aussi à la baisse des prix. Sur le marché résidentiel, la migration vers les offres de dégroupage permise par ces réseaux d'initiative publique se traduit soit par une baisse de prix significative, soit par un enrichissement de l'offre de services à prix constant. Sur le marché professionnel, dans les 2200 zones d'activités desservies par les RIP, les entreprises bénéficient de prix 20 à 50% moins élevés que les prix habituellement constatés.

## Concurrence et couverture vont de pair

Même si elle est souvent plus vive dans les zones plus denses, la concurrence définit une référence économique et technologique qui bénéficie à l'ensemble du territoire. Elle incite par ailleurs l'opérateur en place à se différencier par des nouveaux services ou par une couverture plus large. En facilitant l'accès de l'ensemble des opérateurs, les collectivités contribuent à dynamiser le marché et la couverture, à la fois au niveau local et national. En pratique, les objectifs de couverture et de concurrence se combinent largement : ainsi, un réseau de collecte en fibre optique utilisable par l'ensemble des opérateurs peut aussi bien relier des centraux pour favoriser le dégroupage que desservir en très haut débit des sites publics ou des zones d'activité ou encore collecter le trafic des réseaux de couverture des zones blanches de l'ADSL, ce qui diminue d'autant le coût de ces projets.

## Un effet de levier sur l'investissement privé

L'effet de levier de l'initiative publique joue d'abord au travers des partenariats que nouent les collectivités avec des acteurs privés. Cette action crée aussi les conditions favorables au développement d'opérateurs locaux sur le territoire. Sur un territoire desservi par un RIP, les raccordements optiques d'entreprises par un opérateur alternatif sont environ 10 fois plus élevés qu'en l'absence de RIP. Enfin, l'intervention des collectivités a produit un effet de levier significatif sur l'investissement privé. En moyenne, chaque euro de subvention publique a entraîné plus d'un euro investi par un partenaire privé. L'investissement total représente ainsi 1,4 milliard d'euros sur les 56 projets lancés.

## La montée en débit des territoires

De nombreuses collectivités se sont engagées dans la résorption des zones blanches du haut débit. Elles semblent en mesure de faire face aux dépenses nécessaires. L'appel à manifestation d'intérêt pour la fourniture d'un service d'accès à Internet à haut débit universel par satellite permettra de compléter utilement leurs interventions dans les zones les plus difficiles d'accès. Pour répondre à la demande croissante des clients en débits en dehors des zones urbaines, l'enjeu de moyen terme est de densifier les réseaux de collecte en fibre optique pour se rapprocher des abonnés. Il s'agit de permettre un accroissement des débits tout en préparant le très haut débit fixe ou mobile.

Ces déploiements pourront se faire en partie en associant initiative publique et investissements privés. La création d'un fonds participant aux dépenses d'études et d'investissement des collectivités dans les infrastructures et réseaux permettrait d'accélérer cette montée en débit.



# Partage d'installations 3G : faut-il de nouvelles obligations ?

**Le partage d'installations de réseaux mobiles est déjà possible en France. Mais pour faciliter la progression de la couverture 3G, faut-il imposer de nouvelles obligations ?** Le législateur a demandé à l'Autorité d'ouvrir une réflexion sur ce sujet. Une consultation vient d'être lancée.

**A** lors que l'UMTS est en plein essor avec plus de 7,5 millions de clients actifs, il est impératif que les opérateurs atteignent les obligations de déploiement figurant dans leur licence 3G. La prochaine échéance en matière d'engagements de couverture 3G de SFR et Orange France, qui interviendra le 21 août 2009, prévoit une couverture de, respectivement, 99,3% et 98% de la population, soit un niveau comparable à celui du GSM. Quant à Bouygues Telecom, la prochaine échéance de couverture prévue dans sa licence 3G, en décembre 2010, correspondra à 75% de la population. Les opérateurs ont toutes les cartes en main pour atteindre leurs engagements de déploiement. Outre la possibilité de réutiliser les fréquences 900 MHz actuellement utilisées par le GSM, ils peuvent aussi partager leurs installations de réseaux 3G.

## Une pratique courante

Le partage d'installations est déjà connu des opérateurs de réseaux mobiles en ce qui concerne les points hauts. Il peut s'agir, soit du partage des installations passives, c'est-à-dire le génie civil, les locaux, la climatisation, l'alimentation électrique, etc., soit du partage des installations actives, c'est à dire des éléments passifs et des équipements électroniques dits « actifs », où réside l'intelligence du réseau.

Le partage des installations passives est déjà largement utilisé par les opérateurs. En revanche, malgré les travaux menés dès le début des années 2000 par l'ARCEP et la Commission consultative des radiocommunications pour fixer des modalités de partage d'installations 3G compatibles avec les conditions de délivrance des autorisations UMTS, les opérateurs n'ont pas eu recours au partage d'installations actives pour déployer leurs réseaux 3G.

La question du partage des installations de réseaux a été relancée par la Loi de modernisation de l'économie (LME), entrée en vigueur le 4 août 2008. Son article 119 dispose en effet que l'ARCEP doit déterminer, après

consultation publique, les conditions dans lesquelles des obligations doivent être imposées aux opérateurs mobiles, ainsi que le seuil de couverture de la population au-delà duquel ce partage sera mis en œuvre. Conformément à cette disposition de la loi, l'ARCEP a lancé, le 9 décembre 2008, une consultation publique sur le partage d'installations 3G en métropole, en distinguant bien partage d'installations passives et actives.

## Installations passives : renforcer les obligations ?

En matière d'installations passives, des obligations propres à tous les opérateurs de réseaux mobiles existent déjà aujourd'hui. En particulier, l'article D.98-6-1 du code des postes et des communications électroniques (CPCE) oblige les opérateurs mobiles à répondre aux demandes raisonnables de partage de sites ou pylônes émanant d'autres opérateurs. Faut-il un renforcement de la réglementation, comme par exemple imposer aux autres opérateurs 3G le partage d'un site lors de l'établissement d'un nouveau site 3G, à partir d'une certaine date ou dans une certaine zone ? Les contributeurs sont invités à donner leur avis à l'Autorité.

## Installations actives : imposer des obligations ?

Actuellement non obligatoire, le partage d'installations actives soulève des questions complexes, notamment en termes de capacité de différenciation commerciale des opérateurs. Composante essentielle du jeu concurrentiel, cette capacité de différenciation ne doit pas être affaiblie par le partage d'éléments actifs. En outre, ce type de partage impose un échange d'informations beaucoup plus important que le simple partage de sites (comme les prévisions de trafic, les calendriers de développement technologique, les architectures et les équipements retenus). Le risque d'effets anticoncurrentiels de cet échange d'informations est ainsi plus élevé que dans le cas du partage d'installations passives. Enfin, la possibilité d'utiliser la bande 900 MHz à forte propagation territoriale, ouverte depuis 2008, peut avoir un effet sur les objectifs fixés.

L'Autorité a invité les acteurs du marché à présenter leurs analyses de ces enjeux et à indiquer dans quelle mesure ils estiment que des obligations de partage des installations actives doivent être imposées.

Une telle obligation est-elle de nature à stimuler le déploiement de la 3G et la couverture haut débit mobile ? C'est tout l'enjeu de cette consultation publique. Les principaux opérateurs ont été auditionnés par le Collège sur tous ces points dans la dernière semaine de janvier.

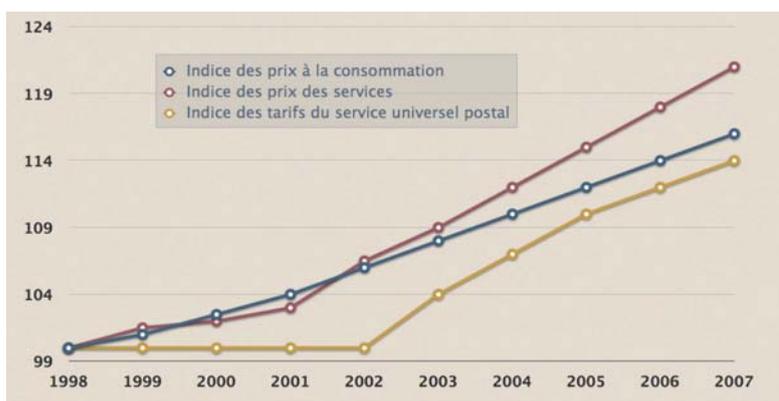


# Un nouveau *price cap* pour La Poste

Depuis 2006, l'évolution des tarifs des produits de La Poste inclus dans le champ du service universel est « encadrée » par l'ARCEP pour une période de trois ans. **Le 18 novembre 2008, l'Autorité a décidé du nouvel encadrement tarifaire pluriannuel de l'opérateur historique – désigné par la loi pour assurer le service universel postal – pour la période 2009-2011. Explications.**

L'encadrement tarifaire (ou *price cap*) postal est un contrat entre l'ARCEP et La Poste, dont l'objectif est d'encadrer l'évolution des tarifs des produits du service universel (tels le timbre, le colis, le courrier de gestion ou le courrier de marketing direct...) pour permettre à l'opérateur postal de faire évoluer les prix avec l'inflation tout en prévoyant un mécanisme d'ajustement.

## Evolution des tarifs du service universel postal depuis 1998



## Le prix du timbre dans plusieurs pays européens



Ce *price cap* apporte à La Poste une visibilité à moyen et long terme pour l'évolution de sa politique tarifaire. Prenons l'exemple de l'évolution du prix du timbre entre 1998 et 2006 : il a stagné de 1998 à 2002 à 0,46 €, avant de subir deux hausses brusques en 2003 (0,50 €) puis en 2005 (0,53 €). Depuis 2006, l'encadrement tarifaire a permis d'ajuster les tarifs postaux par rapport à l'évolution de l'indice des prix à la consommation sans nécessiter de rattrapage brutal.

## Les objectifs poursuivis

L'encadrement des tarifs de La Poste mis en place par l'Autorité poursuit trois objectifs :

- donner à La Poste une visibilité sur trois ans lui permettant de faire évoluer la structure de sa tarification conformément aux principes tarifaires du service universel postal ;
- maintenir la marge de l'opérateur postal à condition qu'il réalise les gains d'efficacité prévus par le contrat et de garantir qu'une

partie de ces gains bénéficie aux utilisateurs. Il est apparu important à l'Autorité d'inscrire cet objectif dans le contexte actuel d'évolution des marchés postaux et de tenir compte, dans le maintien du taux de marge, de la baisse des volumes du courrier ;

- mettre en place un *price cap* incitatif pour La Poste, en permettant que les gains d'efficacité qu'elle réalise au delà du niveau strictement nécessaire au respect de la contrainte d'encadrement lui reviennent intégralement.

Par ailleurs, l'Autorité a analysé la politique tarifaire de La Poste et ses conséquences sur

la structure des marges de l'ensemble des familles de produits de l'offre de service universel. Ces analyses ont permis de souligner que la majoration uniforme des produits égrenés (qui présentent pourtant des marges différentes) amplifiait mécaniquement la marge de produits présentant déjà des marges importantes (tels les produits égrenés affranchis par machine à affranchir). L'Autorité a donc ajouté une sous contrainte à l'encadrement tarifaire afin de rééquilibrer les résultats de l'ensemble des produits postaux.

## Jusqu'à 2,3 % d'augmentation globale par an

Le dispositif mis en place se compose :

- d'un encadrement global appliqué sur le panier de l'ensemble des produits du service universel ;
- d'une sous contrainte appliquée à un panier restreint composé des produits égrenés affranchis par machine à affranchir <sup>(1)</sup>.

L'encadrement global prend en compte l'inflation annuelle anticipée telle qu'elle est prévue par la loi de finances (corrigée par un facteur d'efficacité qui tient compte de la croissance attendue de la productivité et du contexte de déclin du marché postal). La sous contrainte prend en compte uniquement l'inflation annuelle anticipée telle qu'elle est prévue par la loi de finances.

L'inflation annuelle anticipée a été estimée à 2 % par an et le facteur d'efficacité à -0,3 % <sup>(2)</sup>. La valeur du facteur d'efficacité traduit le fait que, malgré des efforts de productivité soutenus, les gains de productivité de La Poste sont contrebalancés par la diminution prévue de son volume d'activité et par la rigidité de ses charges.

Le dispositif mis en place par l'Autorité tient compte des évolutions futures de l'environnement économique. En effet, La Poste aura la possibilité d'ajuster la contrainte tarifaire en fonction de l'évolution de l'inflation réelle et des volumes du courrier.

Avec les valeurs retenues sur la période 2009-2011, La Poste aura la possibilité d'augmenter les tarifs du service universel dans une enveloppe globale de 2,3 % chaque année en 2009, en 2010 et en 2011 avec une sous contrainte pour les envois égrenés affranchis par machine à affranchir dont l'évolution des tarifs ne pourra être supérieure à 2 % par an. ■

<sup>(1)</sup> Au sens de la comptabilité réglementaire.

<sup>(2)</sup> Les hypothèses retenues par l'Autorité pour fixer la valeur de l'augmentation maximale des tarifs sont une évolution des charges de La Poste de 0,9 % par an et une évolution du volume de -1,3 % par an qui est conforme à la tendance observée sur les volumes économiques.

# Que contient notre boîte à lettres ?

Le sondage Ipsos réalisé pour l'Autorité du 6 au 19 octobre 2008 montre que l'âge, le fait d'être client à une enseigne de vente par correspondance et la taille du foyer déterminent largement la nature et le volume de courrier que nous recevons. Principaux résultats.

**S**ur une semaine normale (cf. encadré), un foyer reçoit en moyenne 23,6 documents dans sa boîte aux lettres. La majorité de ces envois (14,6) comportent le nom et l'adresse du destinataire ; les 9 autres sont de la publicité non adressée ou de la presse gratuite.

Parmi les courriers adressés, les correspondances constituent la première catégorie de courriers reçus avec un volume hebdomadaire moyen de 10,4 courriers dont 4,0 courriers de gestion / administratifs, 3,4 courriers publicitaires, 2,9 courriers privés.

## Les foyers nombreux, grands destinataires de courriers administratifs

Ce sont les foyers de plus de trois personnes qui reçoivent le plus de courriers administratifs (5 courriers par semaine en moyenne comparé à une moyenne de 4). Factures, relevés de compte ou autres lettres ayant un caractère administratif (échanges avec les impôts, l'Urssaf, la Caf, etc.) abondent en effet dans les familles.

La dématérialisation des factures et des échanges avec l'administration ou encore l'accès aux comptes bancaires personnels par Internet ne semblent pas aller à l'encontre des échanges de courrier papier : les ménages qui accèdent à Internet reçoivent davantage de courrier administratif que la moyenne (4,4 par semaine en moyenne pour les foyers connectés). Cet apparent paradoxe provient du fait que les familles, composées d'un couple avec des enfants, disposant de deux revenus, et de l'accès à Internet, reçoivent le plus de courrier administratif. Les ménages moins nombreux et ceux aux revenus moins élevés en reçoivent nettement moins (2,9 par semaine en moyenne pour les ménages composés d'une seule personne).

## Les accros à la VPC sont les cibles privilégiées des envois de publicités

Les foyers clients d'une ou plusieurs enseignes de vente par correspondance sont les plus gros destinataires de courriers publicitaires :

3,7 envois par semaine en moyenne comparé à 1,9 pour les non-clients de la VPC.

Promotions personnalisées et opérations de fidélisation des clients forment l'essentiel de ces courriers. Leur volume dans les boîtes aux lettres augmente avec l'âge des occupants du logement : pour 3,4 courriers en moyenne sur l'ensemble des foyers, les 60-69 ans reçoivent 3,9 courriers de publicité adressée par semaine « normale » et les plus de 70 ans en reçoivent 4,1.

## Le volume de courrier privé augmente avec l'âge

La catégorie « courriers privés » regroupe ici les lettres et cartes postales, les courriers d'associations, de syndicats, de syndics, ou les documents commandés à titre personnel (billets de train, de concert, ...).

L'âge constitue le facteur le plus significatif : le volume de courriers privé reçu augmente avec l'âge de la personne de référence du ménage. Avec 4,5 courriers de correspondance privée par semaine, comparé à 2,9 sur l'ensemble des foyers, les foyers dont le chef de famille a plus de 70 ans sont ceux qui en reçoivent le plus.

## L'abonnement de presse : ceux qui ont le temps de lire

Les foyers les plus abonnés à des quotidiens ou à des magazines sont, comme pour les courriers privés, des foyers plutôt âgés : les plus de 70 ans en reçoivent en moyenne 4,6 par semaine pour 2,5 en moyenne sur l'ensemble des foyers. Ils reçoivent avant tout des magazines (2,5 en moyenne par semaine). Les abonnements à des quotidiens représentent, en moyenne, 2,1 plis reçus par semaine par les ménages de 70 ans et plus.

Être client des enseignes de vente par correspondance porte à recevoir davantage de magazines : 1,6 en moyenne par semaine, pour 1,1 seulement pour les autres ménages. En revanche, accéder à Internet dans son logement va plutôt de pair avec une réduction du nombre d'abonnements à la presse, quotidienne ou magazines.

## La méthodologie

L'enquête « consommation des services postaux par les ménages en France » a été effectuée par IPSOS, pour le compte de l'ARCEP, auprès d'un échantillon de 1 710 foyers représentatif de l'ensemble des foyers.

Les personnes en charge habituellement du relevé du courrier ont renseigné pendant deux semaines, du 6 au 19 octobre 2008, un questionnaire sous forme de grilles quotidiennes, permettant de relever le nombre, par catégorie, de documents reçus par le ménage.

Ces deux semaines ont été choisies parce qu'elles ne comportent pas d'événement particulier (rentrées des classes, jours fériés, etc.) qui auraient pu entraîner des variations dans les volumes de courriers. Ce choix de semaines « normales » peut expliquer notamment que les données issues de l'Observatoire des activités postales fournissent des estimations hebdomadaires moyennes sur l'année d'ordre différent, notamment sur la publicité non adressée.

## L'autocollant « stop-pub » limite la distribution des prospectus

Prospectus et presse gratuite, qui suivent un circuit de distribution distinct de celui des envois adressés, représentent 38% du contenu de nos boîtes aux lettres selon l'enquête.

La présence d'un autocollant « stop-pub » détermine largement le volume de prospectus reçus. Un ménage qui a apposé un autocollant sur sa boîte aux lettres reçoit très significativement moins de prospectus qu'un autre ménage, à type d'habitat et de catégorie de ménage équivalents : 1,3 par semaine pour une boîte aux lettres avec autocollant, comparé à 7,6 pour l'ensemble des foyers.

L'habitat et la géographie influent aussi le volume d'objets reçus, mais beaucoup moins fortement. Les foyers qui comptent le plus de prospectus dans leur boîte aux lettres habitent en maison (9,2 documents reçus par semaine). Ils sont situés en zone rurale (8,6 documents) ou dans des villes de moins de 100 000 habitants (8,9 documents). Naturellement, l'accès facile à la boîte aux lettres a pour effet d'accroître le volume de prospectus ou journaux gratuits reçus : une boîte à lettres directement accessible en contient en moyenne 8,7 par semaine, pour 6,2 quand il existe un interphone, 5,1 un digicode, 4,6 quand le système Vigik est présent, et 4,6 si il y a un gardien. ■

Lettres

# Sécurité des réseaux et régulation : une nouvelle priorité

par **Philippe Duluc**, président de la commission permanente sécurité de la Fédération Française des Télécoms \*



FÉDÉRATION  
FRANÇAISE  
DES TÉLÉCOMS

La sécurité est devenue ces dernières années une préoccupation grandissante et au-delà, un axe de progrès pour tous les opérateurs de communications électroniques. La Fédération Française des Télécommunications (FFT) en a fait l'une de ses cinq priorités, mettant en place dès l'origine une commission permanente dédiée.

Historiquement, la sécurité des télécommunications s'est attachée à la sécurité de fonctionnement des réseaux, en particulier face aux incendies et aux aléas climatiques. Les cas d'école faisant date restent l'incendie du central de Lyon-Sévigné en 1990 et les tempêtes de décembre 1999, deux événements majeurs ayant privé de téléphone plus d'un million de clients chacun (la tempête récente sur le Sud-ouest en a privé environ 350 000). En quelques décennies, les réseaux sont devenus plus résilients, de la partie cuivre aux artères de transmissions, avec des commutateurs dont l'architecture propriétaire et l'isolement garantissent un fonctionnement durable. Encore faut-il aujourd'hui protéger nos câbles en cuivre des bandes organisées qui les arrachent pour les revendre, coupant parfois plusieurs milliers d'abonnés, et pour cela limiter l'accès aux informations sur nos installations de génie civil.

## Priorité à la résilience

Mais l'évolution de notre écosystème s'est accélérée. La mondialisation et l'ouverture à la concurrence des télécommunications ont donné la main à l'utilisateur : ce sont désormais les besoins et les usages qui rythment les développements et non plus les seules avancées technologiques. Ce qui prime, c'est la réduction des coûts, le besoin de toujours plus de connectivité et de nouveaux services. Cela amène la convergence (fixe vers mobile, réseaux locaux vers fixe, voix vers données, contenus vers contenants, etc.) grâce à l'adoption partout des technologies de l'Internet.

Avec l'interconnexion généralisée des réseaux, disparaissent progressivement les barrières physiques qui s'opposaient à la propagation des virus, aux bombardements informatiques ou aux pénétrations subreptices par des pirates. C'est ainsi que le ver informatique Slammer a pu se propager en janvier 2003 dans le monde entier en moins de quinze minutes, provoquant ça et là des fermetures de réseaux bancaires, de réseaux d'entreprises ou de l'Internet. La complexité et les interdépendances se sont accrues, laissant craindre des effets domino difficilement prévisibles. La sécurité informatique est devenue centrale pour les opérateurs qui multiplient les efforts pour réduire ces risques parfois systémiques, notamment quand ils mettent en œuvre d'importants paliers logiciels. En outre, les opérateurs s'attachent particulièrement à sensibiliser les utilisateurs (contre les dangers du *phishing* par exemple) : sécuriser la société de l'information nécessite aussi de développer une culture de sécurité partagée par tous.

## Lutter contre le cybercrime

On voit apparaître un nouvel espace où les lois et les réglementations ne semblent pas autant respectées qu'ailleurs : le cyberspace. Véritable *Far West*, royaume d'abondance, de liberté et de fortunes faciles, les comportements civiques peinent à s'y développer. On soupçonne certaines organisations criminelles internationales de l'avoir colonisé : escroqueries, *spams*, chantage, vol d'informations sensibles ou de données personnelles se multiplient. On trouve aujourd'hui via Internet tous les outils nécessaires, comme les « *botnets* » (réseaux de milliers d'ordinateurs personnels dont le contrôle a été pris par un pirate) qui ont probablement été utilisés contre l'Estonie en avril 2007 et qui se louent quelques centaines de dollars la demi-journée. L'enjeu pour les autorités chargées de prévenir et réprimer le cybercrime est là, dans la coopération internationale.

Au-delà de la lutte contre le seul cybercrime, les opérateurs ont un important rôle à jouer en répondant aux demandes et aux réquisitions qui leur sont faites par les autorités judiciaires et administratives (interceptions légales, conservation de données de trafic, identifications, etc.) et qui apparaissent dans

les conditions d'attribution de leurs licences. C'est un axe de travail important pour la FFT : représenter la profession auprès des autorités, anticiper les difficultés et préparer le futur, comme par exemple dans le domaine de la lutte contre les sites pédopornographiques. Ce volet essentiel pour la sécurité de nos concitoyens doit aussi s'adapter à l'évolution rapide de l'écosystème. La formalisation d'un partenariat entre l'Etat et les opérateurs, visant l'anticipation et l'efficacité opérationnelle, et une plus grande implication de l'Autorité permettraient d'accélérer cette adaptation.

Dans une logique commerciale et volontaire, les opérateurs se doivent d'offrir des services qui n'exposent pas leurs clients à des problèmes de sécurité. Ils n'hésitent pas à coopérer sur ces sujets, comme en témoignent les opérations menées sous l'égide des associations professionnelles pour lutter contre les vols de mobiles ou contre les SMS indésirables. C'est aussi une obligation légale que de protéger des infrastructures vitales dont l'atteinte peut affecter durablement la vie économique du pays. Les grands réseaux (fixe, mobile, Internet) en font partie, le travail d'élaboration des plans de protection correspondants est en cours.

## Et demain ?

Pour beaucoup, l'avenir commun de l'informatique et des télécoms, c'est l'informatique dans les nuages (ou « *cloud computing* ») : on peut déjà utiliser de tels services (messagerie, calendrier, bloc-notes, stockage de photos...) pour lesquels les données résident quelque part, on ne sait pas bien où. La sécurité dans les nuages est le tout premier écueil à franchir : protection des données personnelles des particuliers, maîtrise des informations sensibles des entreprises. Cet enjeu émergent a été identifié par l'Agence européenne de sécurité de l'information et des réseaux (ENISA) dans son programme. La Commission européenne avait d'ailleurs pour projet, depuis abandonné, de placer cette agence dans le périmètre d'un super-régulateur européen. On le voit, sécurité et régulation n'ont jamais été très éloignées. ■

\* Philippe Duluc est également directeur de la sécurité groupe de France Télécom-Orange.

# Et Free inventa la Freebox...

Aujourd'hui, chaque fournisseur d'accès a sa propre *box*, mais le pionnier est Free, avec sa célèbre Freebox. **Xavier Niel, fondateur d'Iliad, raconte comment son groupe a créé cette petite boîte qui a révolutionné le marché français de l'ADSL.**

« Si Free a inventé la Freebox, c'est du fait de France Télécom. » En 1993, France Télécom, qui développe le Vemmi, un système de paiement à la durée, estime que l'accès à Internet, qui démarre en France, ne marchera jamais. Puis, en 1995, Michel Bon arrive à la tête de l'opérateur historique et déclare : « *l'accès à Internet est un métier d'opérateur de boucle locale* ». Cette phrase a toujours résonné à nos oreilles. Elle signifie que France Télécom, qui maîtrise le support physique et fournit un service clé en main, fera de ses concurrents ce qu'il veut. Nous en avons alors tiré la conclusion qu'il fallait absolument échapper à ce piège.

## Garder une technologie d'avance

On est au début des années 2000 et que voit-on à l'époque ? On voit que le dégroupage va arriver, qu'il va permettre d'amener du débit, d'offrir un service de bout en bout, d'avoir la maîtrise totale de l'infrastructure, d'être en partie opérateur de boucle locale, comme on le sera totalement avec la fibre. En revanche, France Télécom a l'avantage d'avoir un réseau déjà amorti. Le seul moyen de se différencier, c'est de trouver des services que l'opérateur historique ne peut pas apporter. On se dit aussi qu'il faut avoir et garder une technologie d'avance. En plus de l'accès à Internet, on pense qu'il faut proposer de la voix et – les Bell Labs imaginaient que l'ADSL ne servirait qu'à ça... – diffuser de la télévision. Au début, c'est difficile car les chaînes refusent d'être distribuées. Jusqu'à ce qu'elles comprennent, comme France Télévisions, que notre parc d'abonnés est intéressant ou bien, comme Canal +, opérateur dominant, qu'elle a intérêt à l'être pour repousser les problèmes réglementaires.

A l'époque, on s'interroge aussi sur la téléphonie. On avait déjà fait, en 1997, des essais – non concluants – de voix sur IP avec Worldnet, mais on voyait clairement poindre une vraie demande du consommateur pour payer ses appels moins chers. Free a alors fait le raisonnement que les économies réalisées en n'acquittant que le coût de la collecte et des terminaisons d'appel permettraient de baisser les tarifs. On ne s'est pas trompés. De la même manière aujourd'hui, le premier qui se saisira de la baisse des terminaisons d'appel mobile pour faire de l'illimité vers les

mobiles – le rêve des consommateurs – fera un carton. Mais ce sera une vraie tuerie pour les opérateurs mobiles traditionnels !

A l'époque, on se dit aussi qu'il faut créer notre équipement de bout en bout. Dans l'euphorie de la bulle Internet, Free, qui cherche des DSLAM déjà typés, rencontre Alcatel, qui n'y croit pas. Comme on ne voulait pas réinventer la roue mais plutôt réagencer des solutions et composants existants, nous décidons de partir aux Etats-Unis où l'on trouve finalement, dans la Silicon Valley, une filiale de Motorola qui développe avec nous une *box* en VDSL. Mais on s'aperçoit vite de ses limites car elle perd des données en montée dans les fréquences. On continue de chercher... Ne trouvant ni en Europe, ni aux Etats-Unis, nous décidons alors de fabriquer notre propre produit par nous même.

De retour en France, Free débâche un ingénieur chez Sagem et un autre chez Thomson. Leur diagnostic : fabriquer une *box* est un jeu d'enfant sur le plan électronique ; le problème est uniquement logiciel. Free, dont les équipes sont déjà réputées pour leur savoir faire en matière logicielle, se met donc au travail et fabrique une première *box*, très inesthétique, à 10.000 exemplaires, qui n'a jamais été distribuée. Dans l'entreprise, tout le monde appelait ça « la boîte ». Et un jour, un camarade débarque d'Amérique du Sud avec un paquet de cigarettes nommé Freebox. « La boîte » est devenue « la Freebox ».

## Innover sur le plan marketing

Dernière étape : une fois la *box* fabriquée, on a cherché quatre ou cinq astuces marketing qui ont fait mouche. A l'époque, les fournisseurs d'accès facturent des frais de mise en service à leurs abonnés. Free se démarque en ne le faisant pas. Parallèlement, Free invente la « gratuité » des appels vers l'international qui n'est pratiqué qu'en France. Pour l'opérateur historique, produire une minute d'appel vers les Etats-Unis coûte moins d'un centime d'euros et l'opérateur continue de la vendre 29 cts la minute ! « *En forfaitisant l'international, vous allez tuer la poule aux œufs d'or !* », nous répétaient inlassablement les opérateurs. C'est peut-être une erreur industrielle, mais pas du point de vue du consommateur ! Aujourd'hui, nous sommes les premiers opérateurs vers la Chine et la Turquie. Et si les terminaisons d'appel n'étaient pas si élevées vers le Maghreb, on ferait un carton !



Autre innovation, à mon avis la plus déterminante : le prix. A l'époque, le curseur du prix sur le marché, c'était 45 euros ; Free met son prix bien en dessous, à 30 euros. Plus que l'offre elle-même, l'important, c'est que Free en donne dix fois plus pour 50 % moins cher. Dans l'ADSL, tous les nouveaux entrants sur le marché sont venus se caler à 29,90 euros. Le fait même qu'aucun nouvel acteur ne puisse se différencier par le prix prouve à quel point le prix français est bas ! L'autre vraie révolution que Free a introduite, c'est que, désormais, le client ne paie plus sa consommation à l'acte mais forfaitisée.

Le fait que la Freebox soit conçue par nos propres équipes nous permet d'apporter continuellement de nombreuses innovations technologiques à nos abonnés (magnétoscope numérique, CPL, TV Perso... inclus dans l'offre). L'innovation et l'excellence technologique sont inscrites dans l'ADN de Free. Et nous nous efforçons de continuer dans ce sens : c'est pour cette raison que nous avons retenu l'architecture point à point dans le déploiement du réseau de fibre optique.

Au final, Free a amené un certain nombre de ruptures significatives qui ont peut-être « abîmé » des marchés, mais c'est une nécessité pour faire baisser les prix au consommateur. La vraie révolution de Free n'est pas tant dans l'invention de la *box* que dans notre capacité à la faire évoluer continuellement et à avoir fixé un prix unique que nous avons maintenu au même niveau malgré des appels du pied permanents de nos compétiteurs pour l'augmenter. Chaque fois que des groupes veulent racheter Iliad, ils élaborent des business plan en augmentant immédiatement le prix de notre offre de 10 euros. Imaginez qu'on accepte une telle augmentation, même si nous perdions les trois quarts de nos abonnés, Iliad gagnerait encore de l'argent. Notre prix est vraiment tendu, mais à ce prix là, on ne trompe pas le consommateur, on lui donne un vrai sentiment de pouvoir d'achat. Et on est ravi d'avoir entraîné le marché ! »

www.free.fr



# La soft-regulation,

Faire émerger les bonnes pratiques pour les ériger en recommandations ou en règles de droit : la *soft-regulation* (ou *co-l'intérêt général*). Et ça marche ! **Exemples : le chantier de la qualité de service du haut débit et les nombreux engage**

## La qualité de service du haut débit s'améliore

Des accès livrés et réparés plus vite, des écrasements à tort mieux pris en charge : **grâce à la *soft-regulation*, ça bouge du côté des opérateurs et des FAI.**

Dans un marché du haut débit dynamique et concurrentiel, un niveau de qualité de service élevé constitue une exigence pour le consommateur final et un élément différenciant pour les fournisseurs d'accès à Internet (FAI). Et ceci est d'autant plus vrai que plus de 7,5 millions d'abonnés disposent désormais du téléphone uniquement à travers leur offre haut débit, via les services de voix sur large bande.

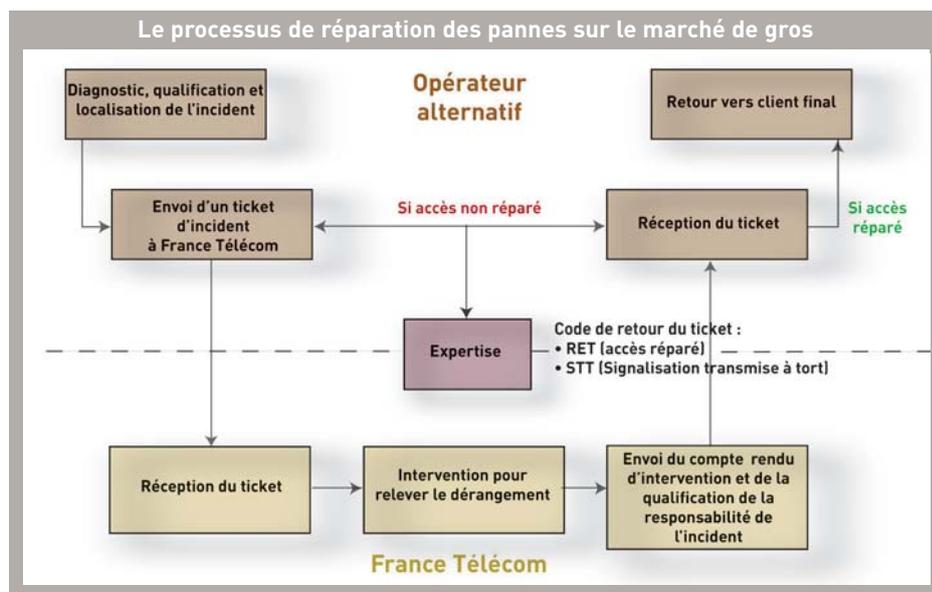
Ce niveau de qualité de service élevé requiert un bon fonctionnement des processus opérationnels mis en œuvre sur les marchés de gros du haut débit, en particulier sur le dégroupage, tant pour la livraison des accès que pour la réparation des pannes. Malgré l'attachement des opérateurs alternatifs et de France Télécom à les améliorer, le nombre et la complexité des cas à traiter, ainsi que le manque d'informations échangées entre France Télécom et les opérateurs alternatifs ont conduit à un allongement des délais de réparation des accès ces dernières années.

### Pannes, délais de livraison et pénalités

Sous l'impulsion de l'ARCEP, les opérateurs ont donc conduit, de mars à septembre 2008, des expérimentations pour améliorer la réparation des pannes sur les accès dégroupés. Il s'agissait de mieux connaître l'état des accès impactés, de raccourcir les délais de rétablissement des services concernés, et d'amener les opérateurs à prendre aussi en compte les coupures intermittentes et les insuffisances de débit.

Ces expérimentations ont permis une diminution des pannes signalées à tort, c'est-à-dire les demandes de réparation transmises à France Télécom mais qui ne sont pas de sa responsabilité, et qui génèrent des délais de réparation potentiellement importants. Par ailleurs, les délais de réparation des cas les plus longs ont été significativement réduits. Ces résultats positifs ont permis de généraliser les processus testés à l'ensemble du territoire fin septembre 2008, et à l'ensemble des offres de gros en ce début d'année.

Par ailleurs, les processus de livraison des accès de gros font l'objet d'améliorations constantes. Ainsi, le délai moyen de livraison est aujourd'hui inférieur à 2,5 jours en dégroupage, et le nombre d'accès livrés en plus de 30 jours a été divisé par dix en un an.



Parallèlement à ces travaux, les opérateurs ont accepté la mise en place de pénalités financières : elles sont payées par France Télécom lorsque l'opérateur historique ne respecte pas les délais contractuels de livraison et de réparation des accès. Par ailleurs, France Télécom et les opérateurs alternatifs risquent des pénalités en cas d'erreur dans la signalisation ou la réparation d'une panne. L'Autorité sera très attentive à l'évolution des indicateurs de qualité de service de l'accès publiés chaque mois par France Télécom<sup>(1)</sup> et veillera à l'application concrète de ces pénalités ainsi qu'à leur caractère suffisamment incitatif.

### Encore trop d'écrasements à tort

Ces processus mis en place sur les marchés de gros participent à l'amélioration de la qualité de service offerte au consommateur sur le marché de détail. Ils permettent aussi aux FAI de maîtriser l'intégralité de la relation commerciale avec leurs clients. Néanmoins, l'essentiel des plaintes reçues par la DGCCRF concerne encore le secteur des télécommunications, et notamment les écrasements à tort. Il s'agit des cas où un abonné perd tout ou partie de ses services fixes (téléphone, accès DSL Internet, etc.) suite à leur écrasement par une commande opérée sur sa ligne par un opérateur tiers auprès duquel il n'a souscrit aucun abonnement.

Même si leur nombre reste relativement faible, les écrasements à tort sont particulièrement préjudiciables pour les consommateurs impactés, du fait de délais de rétablissement excessivement longs et de renvois de responsabilité entre opérateurs. Depuis janvier 2007, l'Autorité a demandé à l'ensemble des opérateurs de tout mettre en œuvre, non seulement pour les éviter mais aussi pour minimiser les désagréments subis par les consommateurs. Dès cette date, l'Autorité avait ainsi considéré que les écrasements à tort devaient être réparés dans les meilleurs délais et sans frais pour les victimes.

La prévention des écrasements à tort implique de lutter contre les ventes forcées et les démarchages abusifs. Outre l'action de la DGCCRF, et de la Fédération Française des Télécoms (lire ci-contre), les FAI sont désormais aussi en mesure d'éviter les erreurs commises par les consommateurs lors de leur souscription (adresse ou numéro de téléphone erroné...), ce qui devrait significativement réduire le nombre d'écrasements à tort. Afin de mieux apprécier l'évolution du phénomène, et en particulier l'impact des engagements pris par la Fédération, l'Autorité se dote actuellement d'outils quantitatifs de suivi des écrasements à tort. Enfin, les travaux menés avec les FAI devraient rapidement permettre d'encadrer le volume d'écrasements et le délai de rétablissement des clients impactés. ■

<sup>(1)</sup> [www.francetelecom.com/fr\\_FR/groupe/reseau/documentation/#](http://www.francetelecom.com/fr_FR/groupe/reseau/documentation/#)

# ça marche !

régulation) permet d'articuler les efforts des acteurs économiques et l'intervention des pouvoirs publics afin de servir les intérêts des consommateurs pris par la Fédération Française des Télécoms qui fête sa première année d'existence.

## Yves Le Mouël : « le souci du consommateur oriente notre action »



Le directeur général de la Fédération Française des Télécoms (FFT) répond aux questions de *La Lettre de l'Autorité*.

**Pourquoi avoir créé une Fédération ? Quels sont vos principaux objectifs ?** Le secteur des télécoms est un secteur très jeune qui, en moins de dix ans, a changé de manière spectaculaire pour entrer dans une phase de maturité. Aujourd'hui, le marché se consolide autour d'acteurs *multiplay*, des acteurs qui se sont beaucoup battus, notamment sur les prix et les conditions d'acquisition de leur clientèle. Désormais, l'une de leurs préoccupations principales, c'est la bataille de la qualité, car chacun a bien compris qu'il n'était pas possible de multiplier à l'infini le nombre de clients, qu'il allait falloir se les partager et leur offrir les meilleures conditions pour les garder. Les acteurs de l'Internet et du mobile savent qu'il faut travailler sur la qualité des offres et tenir compte des consommateurs. Le rôle de la Fédération est de leur faire partager l'idée qu'ils ont aussi intérêt à travailler dans l'intérêt général, et qu'en allant dans ce sens, ils serviront leur propre cause. Il faut que la profession regagne en crédibilité vis-à-vis du marché, des consommateurs, des institutions, qu'on ne prenne plus les opérateurs pour des gens qui profitent de leur situation, mais pour des gens responsables qui savent prendre des engagements et les tenir.

**Concrètement, ça donne quoi ?** Le souci du consommateur oriente notre action. La Fédération, qui rassemble les grands mais aussi les « petits » opérateurs, a pour objectif de trouver, sur des terrains d'intérêt commun et en respectant scrupuleusement le cadre concurrentiel, des projets qui puissent être conduits à la fois dans un cadre d'autorégulation, car les opérateurs ont besoin de trouver en leur sein des règles du jeu qui leur soient propres et qui les font progresser tous ensemble, et de co-régulation avec d'autres acteurs du secteur, en particulier les associations de consommateurs, qui sont très motivées car les télécoms ont pris de plus en plus d'importance dans le budget des ménages et que chacun peut avoir son mot à dire sur la qualité et les prix.

**Quelles sont les actions phares que vous avez menées cette année ?** Avant même la création de la Fédération, nous avons travaillé, fin 2007, sur la loi pour le développement de la

concurrence au service des consommateurs, la loi Chatel. Cette loi sur la fin des *hot lines* surtaxées et les durées d'engagement dans les mobiles a entraîné de grosses modifications chez les opérateurs dont les coûts peuvent se chiffrer à plusieurs centaines de millions d'euros.

Mais le sujet qui a contribué à cimenter la Fédération, c'est la décision du pouvoir politique de modifier le financement du service public de l'audiovisuel en créant une taxe sur le chiffre d'affaires des opérateurs. Pour les opérateurs, c'est un vrai contresens économique et stratégique. Ils investissent dans l'Hexagone environ 6 milliards d'euros par an depuis dix ans. Les investissements d'aujourd'hui sont les équipements de demain et les emplois d'après demain. Si l'on prélève une taxe sur les opérateurs, cela se fera forcément au détriment d'autre chose. Ils peuvent par exemple être tentés de différer leurs investissements. Or, 0,9% de taxe multiplié par 43 milliards d'euros, soit grosso modo 400 millions d'euros par an, cela équivaut à 400 000 lignes optiques qui ne seraient pas réalisées ou bien des dizaines de milliers de stations de base mobile qui ne seraient pas déployées. L'autre hypothèse, c'est qu'ils soient tentés de reporter ce manque à gagner sur la facture du consommateur, ce qui ferait 15 euros en plus par an et par ménage. Pourquoi ne pas avoir tout simplement augmenté la redevance ?

**Ne peuvent-ils vraiment pas absorber cette taxe ?** Expliquer que les opérateurs peuvent prélever une pareille somme sur leur marge,



c'est oublier qu'ils ont des engagements à tenir vis-à-vis de leurs actionnaires, de leurs salariés, de leurs fournisseurs, auxquels ils doivent un certain niveau de rentabilité. Prélever près de 100 millions d'euros chaque année chez SFR, et sans doute plus de 200 millions chez France Télécom n'est pas neutre. Les entreprises de télécoms appliquent la loi du « *must carry* » en transportant gratuitement les chaînes sur leurs réseaux ADSL et participent au financement de la création audiovisuelle à travers le COSIP et l'achat de contenus ; elles participent donc déjà de manière très légale au financement de l'audiovisuel. Elles sont d'accord pour continuer à le faire dès lors que cela concerne le développement de leur activité. Ici, ce n'est pas du tout le cas. Au plan juridique, le constitutionnaliste Guy Car cassonne, que nous avons fait travailler sur le sujet est formel : cette taxe n'a aucun sens. Selon lui, on ne peut pas imposer un secteur économique pour en financer un autre sans justification. Il y a rupture d'égalité devant l'impôt. Pourquoi ne pas taxer les barbus, les femmes, les blonds, les journalistes pour financer l'audiovisuel public ?

Enfin, nous sommes dans une phase de crise ; au moment où tout le monde parle de plan de relance, allez expliquer aux opérateurs, qui sont de véritables leviers de croissance, qu'on les ponctionne de 400 millions d'euros par an, en leur demandant d'investir ! Nous savons aussi qu'instaurer aujourd'hui une taxe permettra dans le futur au gouvernement de tourner le potentiomètre à sa guise en fonction des besoins du budget général. C'est une vision dramatique de l'économie d'entreprise !

**Pouvez-vous dresser un bilan des travaux de la FFT un an après sa création ?** Au sein de la Fédération, nous travaillons de façon à harmoniser l'approche des opérateurs tout en respectant la concurrence qui doit être préservée entre eux.

... suite page 16



## Yves Le Mouël, directeur général de la Fédération Française des Télécoms (FFT)

... suite de la page 15

En clair, tout ce qui est concurrentiel est laissé à la porte et tout ce qui peut être mis en commun, interprété de manière simple, claire et logique est partagé par tous.

Nous avons fait un gros travail autour de cinq sujets : consommation, contenus, développement durable, normalisation et

sécurité. En matière de co-régulation, on a cherché à apporter des solutions très concrètes à des problèmes sensibles comme les changements de lignes non sollicités ou les SMS indésirables. Ainsi, la plateforme du 33 700, qui permet de recueillir les signalements, en a reçu plus de 190 000 depuis novembre, ce qui prouve qu'il y avait un vrai besoin.

On a aussi beaucoup travaillé avec l'ARCEP sur les changements de ligne non sollicités, un sujet très compliqué abordé sous plusieurs angles. En premier lieu, comment faire pour stopper les pratiques de vente forcée ? On a pris des décisions entre opérateurs pour modifier les objectifs donnés aux forces de vente, leur donner un code de déontologie, et pour que des sanctions soient prises vis-à-vis des réseaux de distribution indirects indelicats. Les opérateurs se sont aussi engagés publiquement à ce que, dès son signalement, le rétablissement de la ligne écrasée à tort soit réalisé en moins de sept jours dans 100% des cas, que le client n'ait qu'un seul interlocuteur, son opérateur d'origine, et qu'il soit systématiquement indemnisé dans le cadre d'un barème.

### Que mettez-vous derrière le chantier

« développement durable » ? Il nous a fallu toute l'année 2008 pour essayer de comprendre où nous allions. Nous travaillons sur une charte à signer avec le MEEDDAT au premier semestre 2009. Dans le domaine du handicap, nous travaillons avec les malentendants. Autre sujet, très sensible : la dépense d'énergie des box qu'il va falloir réduire le plus possible. Il y a aussi

les économies que les opérateurs doivent et peuvent réaliser en matière de serveurs et sur toute l'infrastructure de diffusion des services, de plus en plus informatisée dans le réseau, qui entraînent des dépenses d'énergie importantes. C'est du travail de longue haleine mais nous avons bon espoir d'acquiescer, en relation avec les autres professions, une crédibilité dans ce domaine.

### Vous avez créé une commission sur la normalisation ; quels sont les enjeux ?

Nous avons identifié un besoin de normalisation de l'IP. Actuellement, l'IP n'est pas normalisée ou bien a minima, chaque élément de service étant plutôt normalisé par le constructeur que par l'opérateur, ce qui fait peser un risque sur l'interopérabilité des réseaux. Notre groupe normalisation a aussi conduit la mise en place du dispositif de portabilité des numéros fixes, la fameuse PNF. Nous avons signé mi-janvier les statuts de l'association qui va gérer ce processus. C'est extrêmement positif car les opérateurs ont régulé eux mêmes leur secteur. Mais le premier chantier de normalisation de l'année 2009 concernera la fibre optique, car aujourd'hui, il n'y a pas de norme pour le fibrage des immeubles. L'autre chantier dans ce domaine, c'est la formation. Pour fibrer plus d'un million d'abonnés par an d'ici 2012, il va falloir des gens formés sur le terrain. Nous voulons, avec d'autres fédérations, mettre en place une vraie filière de formation pour préparer les milliers de personnes dont nous aurons besoin sur le terrain.

### Sur tous ces sujets, comment travaillez-vous avec le régulateur ?

On a nécessairement besoin de l'ARCEP. Pour faire de l'autorégulation, il faut que nos adhérents sachent qu'il y a un gardien, qu'ils soient certains que le dispositif est bien en place, au bon moment, au niveau de qualité attendu et de transparence souhaitée. L'ARCEP peut parfaitement jouer ce rôle là, incitatif et bienveillant.

Un exemple : le groupe normalisation a beaucoup travaillé sur les indicateurs de qualité de service fixe. Après l'étape de validation faite avec l'ARCEP, il va falloir mieux définir ces indicateurs et les tester. On continuera à travailler sous l'égide de l'ARCEP en incluant les associations de consommateurs qui doivent aussi participer. En 2009, nous aurons certainement à travailler avec l'ARCEP sur les chantiers sécurité dont certains ont été initialisés en 2008, dans le domaine des réseaux, comme dans celui de la lutte contre la cybercriminalité ou de la pédopornographie.

### Votre Fédération est aussi très en pointe dans la lutte contre le piratage ; quelle est

voire position sur ce sujet ? Un grand nombre de membres de la Fédération a signé les accords Olivennes. Nous sommes engagés dans la lutte contre le piratage et nous l'avons toujours été. Nous pensons qu'il s'agit d'abord de faire en commun un effort massif d'éducation.

Internet est un phénomène mondial, une vague de fond qu'on n'arrêtera pas ; il ne s'agit donc pas d'imaginer que tous les internautes sont des criminels. Il faut d'abord les mettre dans un cadre propice à la consommation légale. Concrètement, il faut que les offres légales soient meilleures que les « offres illégales » : en arrivant au bon moment – ce qui suppose de revoir la chronologie des médias –, en étant bon marché et en étant faciles à consommer, sans obstacles. Quand on dispose d'offres quasi illimitées pas chères, à 5 ou 10 euros par mois, ou du streaming « gratuit » dans le domaine de la musique, on apporte des réponses concrètes aux consommateurs.

Est-ce suffisant ? Potentiellement, on parle de centaines de milliers de personnes qui vont recevoir des lettres d'avertissement. Ce n'est pas rien ! Cela va entraîner un choc dans la société et il faut s'y préparer. A ce titre, nous sommes inquiets : nous disons – et nous avons du mal à nous faire entendre – que dans le cadre de la riposte graduée, l'amende est préférable à la suspension d'une partie de l'abonnement. La suspension est techniquement délicate, elle sera coûteuse et la mise en œuvre du dispositif chez les opérateurs sera nécessairement longue. Ceci risque d'affaiblir considérablement la portée de la loi. L'amende, elle, serait instantanée et mieux comprise qu'une coupure de l'abonnement. Par ailleurs, il ne faudrait pas qu'un nombre élevé de clients se précipitent sur les *hot lines* des opérateurs pour leur demander pourquoi leur ligne a été coupée. C'est pourquoi nous souhaitons que l'HADOPI se dote des moyens permettant de répondre à ces nombreuses sollicitations éventuelles. Ne faisons pas croire en outre que les opérateurs deviennent les gendarmes du net, alors que ce n'est pas leur vocation. Le facteur n'ouvre pas les courriers ; comme lui, nous ne savons pas ce qui transite sur nos réseaux et nous ne voulons pas le savoir. En revanche, nous appliquons la loi et les injonctions judiciaires. Enfin, pour répondre à votre question, la riposte graduée n'est pas la panacée universelle et il y aura toujours des professionnels de la piraterie comme il y a toujours eu des gendarmes et des voleurs, mais c'est un progrès. Aux Etats-Unis, où une forme de riposte graduée se met en place, les premières étapes d'avertissement calmeraient déjà 80% des contrevenants qui ne récidiveraient plus. C'est quand même pas mal !



# La protection du secret des affaires devant l'ARCEP

Secret des affaires, secret professionnel, secret protégé par la loi, secret de l'instruction, etc. voilà bien des concepts difficiles à concilier avec les exigences de transparence de la société de l'information ! **Aussi, partant de l'idée selon laquelle le secret des affaires constitue une donnée importante du jeu économique des démocraties industrielles, convient-il de voir comment sa protection nécessite une subtile conciliation avec les droits de la défense et l'efficacité des procédures mises en place à l'ARCEP.**

Le droit a depuis toujours entretenu des rapports complexes avec le secret, mais il convient de souligner que cela est peut-être plus vrai encore avec les industries des nouvelles technologies de l'information à forte concurrence commerciale et dans lesquelles la recherche fait l'objet de gros investissements. C'est pourquoi le secteur des télécommunications fait l'objet d'un grand nombre de dispositions se référant au secret des affaires, aussi bien en droit communautaire (les directives dites du « deuxième paquet télécom » en traitent largement) qu'en droit national.

## Une pratique avant tout déontologique

Considérée comme une prérogative du chef d'entreprise, la pratique du secret des affaires est avant tout déontologique. Cet aspect coutumier du secret prend ainsi la forme d'une série de règles et usages professionnels éminemment subjectifs respectés tacitement par les différents acteurs du monde des affaires. Cette tradition du secret des affaires se trouve consacrée par un ensemble d'obligations légales ou contractuelles qui lui assure son existence, mais il n'en reste pas moins qu'il se présente comme une notion à la fois subjective et soumise aux impératifs économiques. Loin d'être statique, le secret des affaires est à géométrie variable.

## Sécurité économique

Le secret des affaires affecte un ensemble d'informations et de connaissances ayant une valeur économique. Certaines possèdent cette valeur en elles-mêmes et le secret qui les entoure constitue alors un mode de préservation (tels les secrets de production qui représentent un investissement de la part de l'entreprise). D'autres, qui ne possèdent pas intrinsèquement cette valeur, n'accèdent à ce statut que parce qu'elles sont tenues cachées des tiers et présentent un intérêt d'un point de vue concurrentiel en raison de leur caractère stratégique.

Ces secrets expriment une intimité économique que l'entreprise tient à conserver et n'entend pas partager, mais sont toutefois souvent d'essence éphémère et parfois difficiles à maintenir devant la progression du droit à l'information sur les entreprises. Elles ont pourtant intérêt, dans un contexte concurrentiel difficile, à préserver quelques-uns de ces secrets des indiscretions illégitimes dans la mesure où ceux-ci décident souvent du devenir de l'entreprise.

## Les procédures mises en place à l'ARCEP

La protection des secrets d'affaires figure au nombre des missions assignées à l'ARCEP pendant le déroulement de ses procédures. Elle s'applique ainsi dans trois situations : l'échange d'informations entre autorités, le règlement de différends et la procédure de sanction.

D'abord, les informations considérées comme étant confidentielles par l'ARCEP ne peuvent être **échangées** avec la Commission européenne et les autres ARN « *que si cet échange est indispensable* » à l'application des textes communautaires (considérant 14 de la directive « cadre »). L'ARCEP informe l'autorité destinataire du degré de confidentialité qu'elle doit garantir aux informations transmises. L'opérateur qui a communiqué ces informations est informé de cette transmission<sup>(1)</sup>. Les informations nécessaires à la procédure sont publiées par l'ARCEP, sous réserve des secrets des affaires et des secrets protégés par la loi.

Ensuite, l'entreprise qui souhaite bénéficier de la protection de secrets d'affaires concernant des pièces produites dans le cadre du **règlement de différend**, doit formuler sa demande auprès de l'ARCEP, qui apprécie si les pièces en cause doivent être communiquées à la ou aux autres parties, mais dans ce cas, elles sont retirées du dossier<sup>(2)</sup>. L'autre partie peut contester la nature de secrets d'affaires

des pièces en cause, ce désaccord étant alors résolu dans le cadre de la procédure de règlement des différends. Les décisions de l'ARCEP sont publiées sous réserve des secrets protégés par la loi<sup>(3)</sup>. En pratique, les parties précisent quels passages de la décision qui leur est soumise avant publication sont susceptibles de relever du secret des affaires. Les passages confidentiels sont occultés dans la décision publiée.

## La publication sous réserve des secrets protégés par la loi

Les décisions de l'ARCEP relatives au secret des affaires ne peuvent être contestées que dans le cadre de l'appel à l'encontre de la décision sur le fond devant la cour d'appel de Paris<sup>(4)</sup>.

Enfin, la personne mise en cause par la **procédure de sanction**, après la notification des griefs, a accès à l'ensemble du dossier ; la ou les autres parties à la procédure, dans sa phase contradictoire, n'ont accès qu'aux pièces qui ne sont pas couvertes par le secret des affaires<sup>(5)</sup>. Les décisions relatives au secret des affaires ne peuvent être contestées que dans le cadre du recours de pleine juridiction devant le Conseil d'État à l'encontre de la décision sur le fond<sup>(6)</sup>. ■

<sup>(1)</sup> Cf. article D.295 du CPCE.

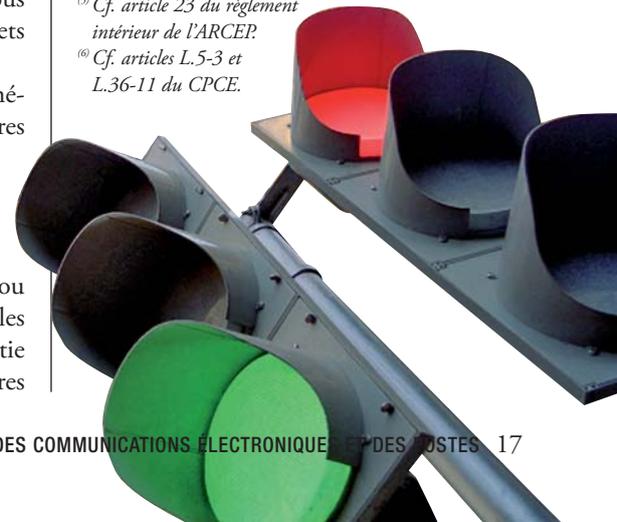
<sup>(2)</sup> Cf. articles L.5-6 et L.36-8, 3<sup>e</sup> al. du CPCE.

<sup>(3)</sup> Cf. articles R.36-8, 5<sup>e</sup> al. et R.1-2-12 du CPCE, article 17 du règlement intérieur de l'ARCEP.

<sup>(4)</sup> Cf. articles R.11-2 et L.5-6 du CPCE.

<sup>(5)</sup> Cf. article 23 du règlement intérieur de l'ARCEP.

<sup>(6)</sup> Cf. articles L.5-3 et L.36-11 du CPCE.





# iPhone : l'exclusivité Apple-Orange remise en question

Le Conseil de la concurrence a été saisi en septembre 2008 par Bouygues Télécom d'une plainte au fond assortie d'une demande de mesures conservatoires, à l'encontre de pratiques mises en œuvre par Orange et Apple pour la commercialisation de l'iPhone en France. **Publiée le 17 décembre dernier, la décision de mesures conservatoires prise par le Conseil<sup>(1)</sup> condamne les effets néfastes des exclusivités sur le marché de détail de la téléphonie mobile. Analyse.**

Dans sa décision, le Conseil de la concurrence compare la très forte attractivité de l'iPhone d'Apple, commercialisé en France dans le cadre d'un accord avec la marque américaine par Orange, avec le faible degré d'animation concurrentielle sur le marché de détail de la téléphonie mobile. Il constate que l'exclusivité d'Orange sur l'iPhone est de nature à introduire un nouveau facteur de rigidité sur le segment de marché « premium » des consommateurs de services data, notamment sur les *smartphones* (cf. encadré). Le Conseil constate que l'exclusivité accordée par Apple au premier opérateur mobile français porte sur une période très longue (cinq ans, même si Apple peut mettre fin au contrat au bout de trois ans) et concerne non seulement les modèles d'iPhone déjà en vente mais aussi ceux qui pourront être mis sur le marché au cours de la durée du contrat. Cette exclusivité est de plus verrouillée par les obstacles mis à la vente d'iPhone « nus », les consommateurs étant réduits à financer le

« désimlockage » de leur appareil pour le faire fonctionner sur d'autres réseaux.

Le Conseil relève par ailleurs dans sa décision que l'annonce récente par SFR de la conclusion de partenariats avec deux autres constructeurs, Blackberry et HTC, ne le conduit pas à relativiser les effets de l'exclusivité d'Orange sur le marché.

## Une entrave au changement d'opérateur

Le Conseil exprime des craintes claires quant aux effets de l'exclusivité en cause sur la captivité des clients Orange ayant acquis un iPhone. Le Conseil relève que cette captivité est forte s'agissant des seuls services de téléphonie : en dépit des mesures prises en faveur de la portabilité, il est toujours difficile pour les consommateurs de changer d'opérateur mobile – beaucoup d'entre eux étant

engagés pour des durées de 12 voire 24 mois et fidélisés par des programmes spécifiques. Dans de telles conditions, le Conseil estime que la vente en exclusivité durable d'une gamme de terminaux très demandés ajoute un autre obstacle au changement d'opérateur. En effet, s'agissant de terminaux comme l'iPhone, la captivité des consommateurs est aggravée par les problèmes d'interopérabilité qui rendent difficiles la migration des données personnelles de l'utilisateur sur des téléphones de marques différentes.

Selon le Conseil, ce cumul de coûts de changement de service et de terminal a pour effet de réduire encore la concurrence sur les prix, sur la qualité des réseaux, des infrastructures et des services clients, les opérateurs concentrant alors leurs efforts de différenciation sur les terminaux

qu'ils sont en mesure d'offrir. Ce type de concurrence incite de surcroît les constructeurs à choisir les réseaux accueillant le plus grand nombre d'abonnés pour commercialiser leurs modèles les plus attractifs.

## Permettre à tous les opérateurs de commercialiser l'iPhone

Pour le Conseil de la concurrence, l'exclusivité, vu les conditions dans lesquelles elle a été négociée, est, à ce stade de l'instruction, susceptible d'être prohibée par les règles communautaires et nationales de concurrence, et de nature à porter une atteinte grave et immédiate à la concurrence sur le marché des mobiles et aux consommateurs. Il a donc pris en urgence des mesures conservatoires dans l'attente de sa décision au fond, qui ne devrait pas intervenir avant plusieurs mois. Concrètement, l'injonction prononcée par le Conseil suspend l'exclusivité contractée entre Orange et Apple, pour permettre aux opérateurs qui le souhaitent de commercialiser des offres autour de l'iPhone.

Alors qu'Orange et Apple ont fait appel de cette décision, SFR et l'UFC-Que Choisir ont décidé de se joindre à Bouygues Télécom dans cette affaire, notamment pour que soit maintenues les mesures conservatoires.

## Les smartphones

Les *smartphones* sont nés de la convergence, depuis le début des années 2000, des téléphones mobiles et des PDA. Ils cumulent ainsi des fonctionnalités (connectivité Wifi, GPS, appareil photo, lecteur vidéo/MP3) que des terminaux plus classiques proposent de manière isolée ou sans ergonomie adéquate, et les associent par un système d'exploitation dédié. Les *smartphones* se distinguent également par leurs caractéristiques physiques (ergonomie d'usage, écran tactile ou clavier), leur système d'exploitation propre et enfin la diversité d'usages en résultant, centrés, outre la téléphonie, sur l'Internet mobile (contenus) : écoute de musique, visionnage de vidéos, navigation par GPS, PDA.

La convergence numérique joue un rôle fondamental dans la diffusion des *smartphones*. L'intégration des terminaux avec des plateformes de contenus constitue un facteur d'attractivité dans la mesure où ils permettent de consommer en mobilité des contenus (musique, TV/radio, jeux

en réseau) mais aussi d'en envoyer (photos, vidéos, blogs...). Plus largement, les utilisateurs de *smartphones* bénéficient du développement d'applications logicielles et de services annexes dédiés (par exemple, reposant sur la géolocalisation), qui constituent un atout concurrentiel fort sur ce segment d'offre.

Si ces produits ont longtemps été réservés à un cercle restreint de consommateurs avertis (professionnels ou technophiles), il semblerait que leur clientèle s'élargisse fortement depuis peu, sous la conjonction de plusieurs facteurs tendant à en faire des objets de consommation de masse : lancement d'offres data grand public permettant l'accès à l'Internet mobile tarifé forfaitairement, développement de terminaux ergonomiques, reposant sur une technologie « tout tactile » (iPhone, Blackberry Storm, HTC Touch).

Selon les études dont dispose l'Autorité, les *smartphones* représenteraient entre



10% et 13% des ventes mondiales<sup>(1)</sup> de terminaux mobiles, soit environ 35 millions d'appareils écoulés au premier trimestre 2008. La croissance de ce segment serait forte (60% par an)<sup>(2)</sup> et pourrait représenter la moitié du marché à l'horizon 2010-2011. Selon l'étude Canalys de février 2008, il se serait vendu, au deuxième trimestre 2008, 12,6 millions de *smartphones* dans la zone Europe, Moyen-Orient et Afrique<sup>(3)</sup>.

<sup>(1)</sup> Etudes Gartner du 9 juin 2008 et Canalys research du 5 février 2008.

<sup>(2)</sup> Source JDA, septembre 2008.

<sup>(3)</sup> In Les Echos du 20/08/08, p. 13.

<sup>(1)</sup> Décision 08-MC-01 du Conseil de la Concurrence, disponible sur : [www.conseil-concurrence.fr/pdf/avis/08mc01.pdf](http://www.conseil-concurrence.fr/pdf/avis/08mc01.pdf)

# Une partie du dividende numérique réservée aux communications électroniques

Une étape importante pour la couverture du territoire national en très haut débit mobile vient d'être franchie.

Le Premier ministre a approuvé, par arrêté du 22 décembre 2008, le schéma national de réutilisation des fréquences libérées par l'arrêt de la diffusion de la télévision analogique, qui prévoit d'affecter la sous-bande 790-862 MHz aux services mobiles de communications électroniques. Cette décision intervient un peu plus d'un an après que la Conférence mondiale des radiocommunications a décidé que ces 72 MHz pourraient être utilisés pour les télécommunications mobiles en Europe.

Afin de préparer la libération de ces fréquences dites du dividende numérique, « le CSA est invité à ne pas planifier de services audiovisuels dans ces fréquences après l'arrêt de l'analogique. Les exceptions à ce principe ne pour-

ront être accordées par le Gouvernement qu'à titre transitoire (...) ».

C'est le 20 octobre 2008, à l'occasion de la présentation du « plan numérique 2012 », que le secrétaire d'Etat chargé du développement de l'économie numérique avait annoncé l'intention du gouvernement d'affecter ces fréquences aux services mobiles. Cette décision est d'autant plus importante que les fréquences supportant de hauts débits et capables de forte pénétration sur le territoire sont rares. La réaffectation des fréquences du dividende numérique avait suscité un débat national dont s'était notamment fait écho *La Lettre de l'Autorité*<sup>(1)</sup>. Un débat pour l'intérêt commun dont le sénateur Bruno Retailleau, président de la Commission parlementaire du dividende numérique, avait rappelé

le sens dans un rapport<sup>(2)</sup> remis à la Commission des affaires économiques du Sénat. C'est après consultation de la Commission parlementaire du dividende numérique – qui a rendu son avis le 10 décembre 2008 –, que le gouvernement avait pris sa décision. A l'occasion de l'annonce de la stratégie globale pour le numérique en France, le 12 janvier dernier, le Premier ministre a donc demandé à l'ARCEP de lancer, avant la fin février 2009, une consultation publique sur les conditions et modalités d'un appel à candidatures conjoint à la fois dans la sous bande du dividende numérique et la bande 2,6 GHz. ■

<sup>(1)</sup> *La Lettre de l'Autorité*, n°58, novembre/décembre 2007.

<sup>(2)</sup> Bruno Retailleau, *Rapport d'information fait au nom de la Commission des affaires économiques sur le bilan et les perspectives d'évolution de l'ARCEP* (2007).

## Nathalie Kosciusko-Morizet nommée Secrétaire d'Etat à l'économie numérique

Nathalie Kosciusko-Morizet, récemment nommée secrétaire d'Etat à la prospective et à l'économie numérique, a honoré de sa présence les vœux de l'Autorité, le 22 janvier. A cette occasion, elle s'est dite « frappée » par « le désir ambivalent de régulation » du secteur : « les mêmes acteurs ont, du même mouvement, une demande de plus de régulation et, me semble-t-il, une crainte de trop de régulation, ou d'une régulation qui ne serait pas celle qu'ils



attendaient ». La ministre voit d'ailleurs l'ARCEP « dans une conception large de son champ

d'action et d'influence [...] au delà de la stricte gestion de la concurrence telle qu'elle est attendue par tous les acteurs ».

Nathalie Kosciusko-Morizet a rappelé qu'elle souhaitait s'inscrire « très clairement dans les pas » de son prédécesseur pour mettre en œuvre le plan numérique : « accélérer le passage vers le tout télévision numérique terrestre », « réorganiser un certain nombre de sujets à l'intérieur de la bande de

fréquences », « travailler vers le très haut débit fixe, vers la fibre optique » afin de « libérer l'investissement ». Selon elle, l'année 2009 « sera riche d'un certain nombre de projets et d'échéances » qui « en cette période de crise [...] sont en eux-mêmes un plan de relance », pour conclure que cette année sera aussi celle de la redéfinition d'une « stratégie de présence dynamique de la France sur internet et dans le dossier numérique ».

## Joëlle Toledano décorée de la Légion d'honneur

Le 11 décembre 2008, Joëlle Toledano, membre du Collège



de l'ARCEP, a été décorée de la médaille de Chevalier de la Légion d'honneur. Cette distinction lui a été remise par Alain Bravo, ingénieur général des télécommunications, directeur général de Supélec, président de la Société de l'électricité, de l'électronique et des technologies de l'information et de la

communication (SEE), président de la fondation de coopération scientifique (FCS) et ancien président de la Commission consultative des réseaux et services de communications électroniques (CCRSCE).

## Le prix du timbre passe à 56 c€

Le 2 mars prochain, La Poste augmentera le prix du timbre d'un centime d'euro, le portant ainsi à 56 centimes. Cette évolution tarifaire est conforme au *price cap* que l'ARCEP impose à l'opérateur historique postal, notamment afin de lui permettre d'ajuster ses prix sur



l'évolution du coût de la vie sans faire supporter aux consommateurs des augmentations brutales.

## Les numéros en 07 pour les mobiles

L'Autorité a décidé l'ouverture progressive de la tranche des numéros en 07 pour les communications mobiles à partir du premier semestre 2010. Ils viendront s'ajouter aux numéros en 06 qui ne sont plus assez nombreux alors que se développe l'usage du mobile et que la convergence va nécessiter l'attribution de millions de nouveaux numéros.

## International

Nicolas Curien, membre de l'Autorité, a présenté, le 18 décembre 2008, les enjeux de la régulation en France à une

délégation de la République démocratique du Congo conduite par Modeste



La délégation béninoise conduite par Firmin Djimenou, président de l'ATRPT (à gauche).

Mutombo, président de l'ARPTC. Au début de ce même mois, l'ARCEP avait reçu Firmin Djimenou, le président de l'ATRPT (Bénin), et ses conseillers qui effectuaient un voyage d'étude sur le fonctionnement de l'Autorité de régulation française.

BRÈVES

# Vers l'avènement de

L'Internet des objets, et les notions qui lui sont liées (de la RFID au « *machine to machine* »), semblent annoncer de nombreux défis qu'il est nécessaire de relever pour garantir la qualité des communications et assurer la sécurité. GS1 France, et Daniel Nabet, Directeur *Machine to Machine* chez Orange Business Services, décryptent pour *La Lettre*

## Internet des objets : un défi pour l'Europe

par **Bernard Benhamou**, délégué aux Usages de l'Internet



Après la montée en puissance de l'Internet mobile, l'Internet s'apprête à connaître une nouvelle série de mutations de ses usages et de ses technologies. L'Internet est actuellement utilisé par plus d'1,5 milliard de personnes dans le

monde, et un autre milliard devrait les rejoindre dans les cinq années à venir. Ces nouveaux utilisateurs connaîtront alors un réseau et des usages très différents d'aujourd'hui. Ainsi, le développement conjoint des usages mobiles de l'Internet et des puces à radiofréquence (ou puces RFID) devrait bientôt permettre la création d'un « Internet des objets » qui connectera entre eux l'ensemble des objets « non électroniques » du quotidien. Cet Internet des objets accompagnera alors les utilisateurs dans chacune de leurs activités.

En effet, les objets du quotidien devraient progressivement être dotés de puces sans contact en remplacement des codes barres actuels. Grâce à ces puces, les producteurs et distributeurs pourront bientôt offrir des services « après la vente » d'un produit, par exemple pour permettre d'accéder aux informations relatives à la vie d'un produit ou garantir aux consommateurs que ces produits restent consommables. Au-delà, c'est une nouvelle génération de services pour la santé, l'éducation, les services de proximité, ou encore le développement durable qui pourra être développée grâce aux technologies de l'Internet des objets.

### Perspectives politiques et enjeux économiques

Cependant, si l'Europe peut s'enorgueillir de posséder des opérateurs télécoms de taille mondiale, elle accuse encore un retard important en termes de création de services à haute valeur ajoutée sur Internet. L'évolution vers l'Internet des objets pourrait changer la donne

dans ces domaines et être pour l'Europe l'occasion de modifier le « centre de gravité » de l'économie de l'Internet. L'Europe possède pour cela plusieurs atouts décisifs. Ainsi, l'Europe dispose de l'un des plus importants marchés unifiés des communications mobiles avec plus de 100 millions d'abonnés « 3G » et plus de 550 millions d'abonnements traditionnels. L'Europe possède aussi un patrimoine culturel, géographique et touristique unique au monde. À mesure que se développeront de nouveaux services géolocalisés, ces richesses combinées deviendront les moteurs du développement des services (et des emplois) liés à l'Internet.

Un autre avantage stratégique des technologies de l'Internet des objets est qu'elles permettront la création d'un tissu d'emplois locaux autour du tourisme et des services de proximité mais aussi autour de la protection de l'environnement ou du développement durable... Les emplois ainsi créés, à la différence des ceux qui avaient été créés pour les services sur Internet, seront beaucoup moins délocalisables. Cela pourrait représenter un avantage stratégique pour nos économies et devrait inciter les acteurs publics et les entreprises européennes à mettre en œuvre d'importants programmes de R&D dans ces domaines afin que puissent se déployer ces technologies en Europe.

L'Union européenne doit désormais avoir pour objectif de devenir le berceau des nouvelles générations de services de l'Internet des objets. Cela sera possible si nous parvenons à créer un écosystème innovant autour des PME technologiques européennes. Celles-ci auront en effet un rôle décisif à jouer dans la création de ces nouveaux services. C'était l'une des conclusions de la conférence ministérielle de la Présidence de l'Union Européenne sur l'Internet du Futur qui s'est réunie à Nice le 6 octobre dernier.

### Gouvernance européenne et droit au « silence des puces »

Un autre aspect essentiel pour le développement de ces technologies correspondra à la gouvernance des infrastructures clés de

l'Internet. En effet, pour des raisons de souveraineté mais aussi pour protéger les données sensibles des entreprises et des citoyens, l'Europe devra se doter des infrastructures de gestion de l'Internet des objets. Parmi ces infrastructures « clés », figure celle qui permettra de relier entre eux les objets et les informations qui seront stockées sur Internet. Cet « annuaire des objets » ou *Object Naming Service* (ONS) était jusqu'ici géré uniquement depuis les États-Unis. Sous l'impulsion de la France, une première « racine » européenne de l'ONS a été mise en place par Orange Business Services et GS1 France. Ainsi, dans le cadre de la préparation de la conférence de Nice sur l'Internet du Futur, l'AFNIC le registre français du ".fr", s'est aussi impliqué dans les technologies de l'Internet des objets et a pu développer un savoir faire qui pourrait se révéler crucial dans les toutes prochaines années. Enfin, à l'issue du Conseil des ministres européens des télécoms, le principe d'une gestion décentralisée des ressources de l'Internet des objets a aussi été adopté par les pays membres de l'Union européenne.

À mesure que l'Internet épouse l'ensemble des activités quotidiennes des citoyens, la protection des libertés et de la vie privée devient plus essentielle encore. Les pays de l'Union Européenne devaient ainsi se concerter afin que l'Internet du futur se développe en harmonie avec les principes et les valeurs démocratiques des citoyens. Nous devons veiller à ce que ces technologies restent sous le contrôle des citoyens et en particulier qu'elles ne puissent pas être perçues comme une menace pour leur vie privée. Cela représente un objectif crucial tant d'un point de vue politique qu'économique. En effet, si nous ne préservons pas la confiance des citoyens envers ces innovations, elles ne pourront jamais connaître un développement réel. Là encore sous l'impulsion de la France, les pays de l'Union envisagent désormais la création d'un nouveau droit pour la protection des citoyens, un droit à la désactivation des puces, que l'on nomme désormais le droit au « silence des puces ».

# L'Internet des objets ?

ancer l'Internet de demain. Pourtant, cette conséquence directe de la révolution numérique s'accompagne de **été des utilisateurs. Bernard Benhamou, délégué aux usages de l'Internet, Pierre Georget, directeur général de l'Aut** *re de l'Autorité* les concepts et les enjeux de l'Internet du futur.

## PIERRE GEORGET - GS1 FRANCE

Directeur général



Quelle est la vocation du GS1 ?

GS1 est un organisme à but non lucratif, présent dans plus de 100 pays avec plus d'un million d'entreprises adhérentes. Sa

vocation est de définir et de diffuser auprès de ses adhérents les standards de communication qui

permettent d'échanger l'information relative aux flux de marchandises. En ce sens, GS1 est un acteur important de diffusion des nouvelles technologies auprès des entreprises. Ces standards vont de l'identification des produits, lieux et entreprises (identifiants, codes à barres, RFID) aux échanges de données structurées (EDI, classification produits et services, catalogues électroniques, Réseau EPC...).

La dématérialisation de ces flux est source de productivité pour les entreprises et améliore considérablement les processus et la traçabilité des échanges de marchandises. Leur impact est considérable en termes de sécurité et de développement durable.

Quel est le rapport entre RFID et Internet des objets ?

Une puce RFID permet d'identifier l'objet unitaire sur lequel elle est apposée, contrairement au code à barres, qui ne permet d'identifier, par manque de place, que l'appartenance à une famille de produits. Cette identification unitaire permet d'allouer des ressources Internet spécifique à l'objet (adresse IP, page web d'information, autres services...). La RFID permet également d'accéder « en aveugle » au moyen d'un lecteur radio, à l'information contenue dans la puce. Le support d'identification n'a pas à être visible, contrairement au code à barres. La RFID permet donc de démultiplier à moindre coût les points de lecture et de lire le

contenu d'une palette, d'un carton ou colis sans avoir besoin de l'ouvrir. En ce sens, la RFID est aujourd'hui une des technologies les plus puissantes pour relier l'ensemble des objets à Internet.

L'Internet des objets intégrera-t-il à terme tout type d'objet ?

L'Internet des objets est une notion globalisante qui implique que l'ensemble des objets seront interconnectés les uns aux autres au sein d'un même réseau. Dans la pratique, il est plus probable que de nombreux réseaux, dédiés à des applications spécifiques, cohabiteront, sans forcément évoluer, pour des raisons de sécurité évidentes, vers une interopérabilité totale. Certaines applications permettront d'interagir avec les objets, d'autres d'accéder à de l'information sur ces objets (caractéristiques, localisation,...). En ce sens, même si la plupart des objets existants seront connectés demain, il conviendra de parler d'intranets d'objets, plus que d'un Internet des objets.

www.gs1.fr

## DANIEL NABET - ORANGE BUSINESS SERVICES

Directeur Machine to Machine

Quel est le rapport entre Internet des objets et Machine to Machine ?

Le vocable « Machine to Machine » est utilisé dans l'industrie pour parler de communications entre automates sans intervention humaine, souvent pour des usages professionnels de type gestion de flotte de véhicules, télémétrie, téléalarmes... Le but principal est d'optimiser les processus industriels des entreprises et de vendre de nouveaux services sur cette base. Le vocable « Internet des objets » est lié à un concept plus global de communication ubiquitaire entre objets de la vie courante. Il s'agit d'une évolution dans la nature des objets communicants et dans leurs concepts d'usage (d'usages industriels spécialisés vers un usage grand public mondialisé).

Les objets communicants (M2M) seront-ils amenés à surfer sur l'Internet des objets ?

Compte tenu du nombre d'objets communicants en circulation d'ici quelques années (les spécialistes prédisent que le nombre d'objets communicants dépassera le nombre d'humains dans les 5 ans), des « réseaux d'objets » vont se créer pour gérer ces flux d'information. Il ne s'agira pas de répliquer le

fonctionnement actuel de l'Internet, mais de disposer du même type d'architecture mondiale, ouverte et standardisée. C'est le cadre de travail actuel, connu sous le vocable « Internet Of Things » (ou IOT). Les standards et les règles de gouvernance partagée de l'IOT sont encore à définir et l'engagement des acteurs majeurs des technologies de l'Information et de la communication (offreurs de services, entreprises utilisatrices, organismes de normalisation...) dans ce domaine est fondamental. Cela permettra de stimuler l'innovation et contribuera à accélérer le développement des services et la compétitivité des entreprises.

Sur quelle base technique se fonde l'IOT ?

Le modèle EPC (Electronic Product Code) est le système d'adressage le plus répandu actuellement dans les services à base de RFID. Il est issu de la grande distribution et piloté par l'organisation GS1. L'architecture associée (modèle EPCGlobal) est basée sur des « nœuds », appelés *Objects Naming Services* (ONS Racine et ONS locaux). L'ONS Racine est le « point d'origine » pour aiguiser les requêtes d'échanges

d'informations de l'Internet des objets.

Ceci est basé aujourd'hui sur le système hiérarchique de l'Internet (le DNS) et jusqu'à récemment, il n'existait qu'un seul ONS racine au monde, situé aux USA et opéré par la société Verisign. Cela ne convenait plus, à la fois pour des raisons économiques et pour des raisons de gouvernance stratégique, étant donné le développement mondial à venir des échanges d'informations entre objets, pour l'ensemble des secteurs d'activité économiques.

Orange Business Services, suite à un appel d'offres émis par GS1 France en 2007 pour la création et l'opération d'un ONS racine français, est devenu début 2008 le prestataire technique de cet ONS racine. Pouvoir disposer d'une telle racine en France, qui peut devenir la racine européenne de l'Internet des objets, est une phase majeure de développement de l'IOT.

www.orange.fr



orange™

# FRATEL : rencontre plénière à Tunis

La 6<sup>e</sup> réunion annuelle du Réseau des régulateurs des télécoms d'expression francophone (FRATEL) a réuni à Tunis, mi-octobre, les régulateurs de 27 pays ainsi que des acteurs du secteur. Récit.



C'est à l'invitation de l'Instance Nationale des Télécommunications de Tunisie (INTT) que 130 participants, représentant 27 régulateurs, se sont retrouvés durant deux jours à Tunis afin de partager leurs expériences concernant « les effets de la régulation sur le développement de la concurrence ».

Ouvrant la séance, le président de l'INTT, Ali Ghodbani, et Babacar Thouré, membre du Conseil de l'ARTP du Sénégal, ont rappelé l'objectif du réseau : l'échange d'expérience entre les membres. Il ne s'agit pas de créer un modèle unique pour tous les pays mais d'avoir un cadre de concertation et de coopération pour les régulateurs des pays qui ont la langue française en partage.

La première table ronde, présidée par Ali Ghodbani, portait sur les moyens de concilier ouverture à la concurrence et investissement dans le secteur des télécommunications. Marc Furrer, président de la COMCOM suisse, a rappelé la nécessité de promouvoir les investissements dans les réseaux et de développer la concurrence, par

exemple en favorisant les MVNO.

Plusieurs intervenants ont exposé des cas pratiques à partir de la situation de leurs pays respectifs. En Côte d'Ivoire, a indiqué Joséphine Adou (ATCI), les investissements en infrastructures représentent 800 milliards de francs CFA et la couverture du pays atteint aujourd'hui, grâce à la promotion de la concurrence par les infrastructures, plus de 50 % du territoire. En Tunisie, a expliqué Sihem Trabelsi (INTT), le marché des TIC est en forte croissance. A ses yeux, le développement d'une concurrence par les infrastructures représente une condition nécessaire à la création de la demande et des investissements.

Présidée par Jean-Louis Beh Mengue, le directeur général de l'ART du Cameroun (cf. encadré), la deuxième table ronde s'est concentrée sur la manière de gérer les fréquences pour favoriser l'arrivée de nouveaux entrants. Le principe de non discrimination dans la gestion des ressources en fréquences et les différentes procédures d'attribution

ont été rappelés. Pour Moez Lajimi, le directeur de la qualité de l'Agence Nationale des Fréquences tunisienne, faciliter l'arrivée de nouveaux entrants consiste à aménager le spectre et à exiger des opérateurs l'optimisation de l'utilisation des fréquences. Peter Rendov, membre de la CRC (Bulgarie) est revenu sur les sujets essentiels en matière de gestion des fréquences : l'harmonisation, la neutralité technologique, la fixation des prix, les obligations à imposer et les procédures d'octroi et de contrôle des fréquences. Marcelin Montaigne, directeur général du CONATEL (Haïti) a insisté sur l'importance dans des pays tels que le sien de la gestion des fréquences puisque la téléphonie mobile représente le secteur moteur dans lequel de nouveaux opérateurs peuvent investir.

La troisième table ronde a porté sur la manière de réguler les oligopoles. Michel Feneyrol, ancien membre de l'ARCEP (France), a expliqué la nécessité de les réguler et rappelé la complexité de cette régulation. Moctar Traoré, directeur au CRT (Mali), a rappelé que les secteurs oligopolistiques peuvent entraîner des accords illicites entre les membres. Ainsi, au Mali, un duopole s'est aujourd'hui mis en place dans le secteur des télécommunications mobiles, entraînant des litiges réguliers entre les deux opérateurs, sur les tarifs de l'interconnexion notamment. Comme l'a expliqué Moez Chackchouk (INTT), cette situation de duopole existe également sur le marché mobile tunisien et correspond à une étape d'un développement progressif de la concurrence en Tunisie.

En conclusion, Nicolas Curien, membre de l'ARCEP, a souligné que le régulateur « a les oligopoles qu'il mérite », avant d'expliquer qu'avec la convergence, deux oligopoles se confrontent sur les marchés TIC : celui des contenus et celui des réseaux. L'objectif du régulateur est de parvenir à une concurrence effective mais aussi auto entretenue, cette situation permettant de « symétriser » la régulation *ex-ante* et de la transférer en partie vers l'*ex-post*.

Un atelier sur la régulation postale, présidé par Joëlle Toledano, membre de l'ARCEP, s'est exceptionnellement tenu lors de cette réunion annuelle. Deux sujets y ont été débattus : « la mise en place du cadre de régulation postale » et « le choix d'un modèle de distribution afin de garantir un service de qualité dans un marché en évolution ».

Rendez vous a été donné en 2009 pour la prochaine plénière qui aura lieu à Bruxelles. Il y sera question du partage des infrastructures, et de la coordination des politiques publiques. ■

www.fratel.org

## Jean-Louis Beh Mengue directeur général de l'ART du Cameroun

**Vous venez d'être nommé président du Fratel : dans quel esprit allez-vous exercer cette présidence ?**

Pour atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés en commun, je voudrais exercer cette présidence dans un esprit de continuité et d'efficacité, dans la concertation permanente avec l'ensemble des membres, et dans la convivialité.

**Quels sont les objectifs poursuivis ?**

Ce qui nous rassemble, c'est que nous sommes tous dans les télécommunications, que nous sommes des régulateurs, que nous avons ensemble le français comme langue de

base véhiculaire. Nous sommes ensemble pour échanger, pour nous concerter, pour discuter des problèmes actuels des télécommunications, chercher des réponses globales, faire des études, appuyer les uns et les autres selon leurs besoins en tenant compte naturellement de nos possibilités.

**Parlez-nous un peu de vous... Etes vous président de l'instance camerounaise depuis longtemps ?**

Depuis sa création... L'Agence de régulation des télécommunications du Cameroun a été créée en 1998. J'en suis le premier directeur général. On a mis en place les structures. On essaie



de gérer le paysage des télécommunications au Cameroun avec tous les aléas possibles d'une société qui démarre.

**Comment marchent les télécoms au Cameroun ?**

Nous avons un accroissement notable du nombre d'abonnés depuis quelques années, une couverture qui est de plus en plus étendue, une qualité de service qui n'est pas mauvaise parce que nous exerçons des contrôles sur cette qualité de service. Par ailleurs, nous

gérons les ressources rares et réglons les différends entre les acteurs des télécommunications.

**Existe-t-il des problèmes de régulation des oligopoles chez vous aussi ?**

Il en existe... Je dois signaler qu'au Cameroun deux opérateurs se partagent, pratiquement à parts égales, le marché de la téléphonie mobile. Cette situation de duopole pourrait faciliter une entente tacite entre eux au détriment du consommateur final. Le processus de privatisation de Camtel, l'opérateur historique, qui est en cours, prévoit l'octroi d'une troisième licence de téléphonie mobile. Ceci devrait renforcer l'état actuel de la concurrence.

# La régulation postale : c'est qui, c'est quoi ?

Depuis 2005, la loi a chargé l'Autorité de réguler le secteur des postes en France. En devenant l'ARCEP, le régulateur a non seulement changé son acronyme mais élargi ses compétences. Alors que l'ouverture totale du marché postal a été fixée à 2011, Guillaume Lacroix, chef du service « Régulation postale » de l'Autorité, fait le point sur les enjeux de la régulation postale aujourd'hui... et demain.

## En quoi consiste la régulation du secteur postal ?

Aujourd'hui, la régulation postale porte essentiellement sur trois grands sujets : les tarifs des produits du service universel, les opérateurs alternatifs et la qualité du service universel. S'agissant des tarifs, en imposant un price cap <sup>(1)</sup>, l'ARCEP donne à l'opérateur historique les moyens de poursuivre sa modernisation. En effet, le régulateur permet ainsi à La Poste d'avoir de la visibilité sur plusieurs années alors qu'avant, elle faisait à son ministre de tutelle des demandes de hausse du timbre sans savoir si on allait les lui accorder ou pas. De ce point de vue, la régulation est un mécanisme gagnant pour La Poste qui a par ailleurs l'impératif de maîtriser ses coûts pour rester compétitive.

Les nouveaux opérateurs, quant à eux, sont encore très peu nombreux. Ce sont actuellement des entreprises qui se lancent à petite échelle mais qui opèrent avec un grand professionnalisme et un grand souci de la qualité de leurs prestations. Enfin, l'ARCEP veille et veillera à ce que



L'équipe « postale » de l'ARCEP :

De gauche à droite en partant du bas : Marie-Anne Lasserre, Frédéric Audibert, Catherine Gallet-Rybak, Daniel Nadal, Louis Philippe Carrier (service « Economie et Prospective »), Emmanuel Roux, Bénédicte Bouin, Guillaume Lacroix (chef du service « Régulation postale »), Julien Coulier, Cécile Moreno (service « Economie et Prospective »).

la qualité du service universel respecte bien les standards fixés. Car si les grands clients de La Poste peuvent négocier des dédommagements quand la qualité fait défaut, il est indispensable qu'il y ait un mécanisme qui protège les consommateurs individuels.

## L'ouverture totale du marché postal à la concurrence est prévue pour 2011 ; qu'est-ce que cela va changer ?

Deux principaux axes vont orienter les travaux du régulateur à l'avenir. Le service universel d'abord. En effet, dès lors que l'opérateur historique sera performant, il devra assumer ses missions de service

universel sans financement externe. On observe dans les autres pays qui ont déjà ouvert leurs marchés que c'est la situation qui prédomine.

La concurrence ensuite. Elle est très attendue par les clients, en particulier les grands clients de La Poste qui souhaitent qu'elle amène sur le marché des offres qui correspondent plus à leurs besoins et à des prix plus compétitifs. Le courrier est une activité concentrée à l'émission... les grands facturiers, les grands éditeurs de publicité envoient 60 % des flux de courrier !

<sup>(1)</sup> Cf. page 20 de La Lettre.

# NOMINATIONS



## Patricia Lewin

Diplômée de plusieurs troisièmes cycles universitaires spécialisés dans la Défense et la Diplomatie, Patricia Lewin est chargée des relations institutionnelles à l'ARCEP depuis le 12 janvier. Elle a débuté sa carrière comme assistante parlementaire au Sénat puis a notamment été adjoint au chef du bureau

de porte-parole de la DICO, au ministère de la Défense, avant d'être chargée de la communication et des relations avec le Parlement pour la Commission du Livre blanc sur la défense et la sécurité nationale auprès de Jean-Claude Mallet. Avant de rejoindre l'ARCEP, elle était chargée des relations extérieures au Service d'information du Gouvernement.



## Nicolas Potier

Ancien élève de l'école Polytechnique et de l'école des Mines de Paris, Nicolas Potier est ingénieur du Corps des Mines. Après des expériences professionnelles dans l'industrie aéronautique puis la banque, il a été chargé des négociations

communautaires sur le réexamen du cadre réglementaire des communications électroniques à la Direction générale des Entreprises, au ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi. Depuis le 19 janvier, il est chargé de mission « Synthèse et Prospective » auprès du directeur général de l'Autorité.



# Mini Max : une nouvelle offre pour l'envoi de petits objets

Conformément aux engagements pris devant l'ARCEP, La Poste commercialise **une offre plus adaptée. Présentation.**

**E**n octobre 2007, La Poste avait, dans ses conditions générales de vente, introduit l'interdiction d'insérer des objets dans les envois au tarif « lettre ». Dès lors, le consommateur ne bénéficiait plus d'un tarif abordable pour l'envoi de petits objets tels que les CD, les DVD ou les livres. L'Autorité avait alors rappelé le droit (cf. *La Lettre de l'Autorité n° 57*, page 11) considérant que, dans des conditions normales d'envoi de courrier, La Poste n'avait pas le droit d'imposer le tarif "colis", sauf si elle pouvait le justifier auprès du client. L'Autorité avait ensuite, en février 2008, estimé que La Poste ne pouvait augmenter ses tarifs Colissimo que si elle proposait une offre permettant, comme dans d'autres pays européens, l'envoi de petits objets "à un tarif équivalent ou proche du tarif « lettre »" <sup>(1)</sup>.

Conformément aux engagements pris devant l'ARCEP, La Poste commercialise désormais, depuis le 15 décembre 2008, une offre adaptée à l'envoi de petits objets, dite « Mini Max ». Dans son avis de février 2008 sur les tarifs des colis du service universel, l'Autorité a adopté une position pragmatique sur cette offre. Elle a observé que, dans les autres pays européens, les petits objets peuvent être expédiés au tarif « lettre ». Les consommateurs – tels ceux qui utilisent les sites de commerce comme *e-bay* – bénéficient ainsi, pour l'envoi de petits objets, de tarifs plus faibles et mieux adaptés que ceux des colis : les tarifs observés sont souvent proches de 1,50 € pour des envois allant de 50 à 300 g, sous réserve que l'enveloppe soit d'un format standardisé, et que son épaisseur reste inférieure à 2,5 cm. Surtout, l'Autorité a estimé qu'une telle offre était nécessaire pour permettre l'envoi d'objets dont la valeur ne justifie pas

## L'offre « Mini Max »

Les caractéristiques de la nouvelle offre proposée par La Poste sont proches de celles de la Lettre :

- délai d'acheminement en J+1 ;
- affranchissement par timbres ou vignettes ;
- dépôt en boîtes aux lettres ;
- l'envoi doit comporter une vignette autocollante « Mini Max » disponible gratuitement dans tous les bureaux de poste ;
- le poids de la marchandise ne doit pas dépasser 1kg, et l'épaisseur du colis ne doit pas excéder 2 cm (NB : ce format est compatible avec l'envoi de CD en boîtes, DVD, livres de poche, etc) ;
- le tarif est proche de celui de la Lettre prioritaire. Comme le montre la comparaison tarifaire ci-dessous, les tarifs sont situés entre le tarif Lettre et le tarif Colissimo (tarifs pour la France métropolitaine).

Pour un envoi d'un poids de :	Tarif Lettre prioritaire	Tarif Colissimo Guichet	Tarif Mini Max
100 g	1,33 €	5,30€	1,50 €
200 g	2,18 €	5,30€	2,50 €
500 g	2,97 €	5,30€	3,50 €
750 g	3,85 €	6,50€	4,50 €
1 kg	3,85 €	6,50€	4,50 €

Les tarifs de l'offre Minimax sont disponibles sur le site web de La Poste : [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) à la rubrique Envoyez et recevez du courrier/ Toutes les offres/envois courants.

le recours à un produit plus cher tel que le Colissimo.

Au vu des caractéristiques du produit « Mini Max » qui lui ont été présentées, l'Autorité a estimé que cette nouvelle offre répondait aux besoins des consommateurs pour l'envoi de petits objets à un tarif abordable. L'Autorité a informé les associations de consommateurs de l'existence de cette nouvelle offre désormais consultable sur le site de La Poste.

<sup>(1)</sup> Avis de l'ARCEP n°08-0002 du 5 février 2008.

## SUR L'AGENDA DU COLLÈGE

### FEVRIER

■ 4 février : Jean-Claude Mallet est auditionné sur la 4<sup>e</sup> licence de téléphonie mobile par la Commission des affaires économiques, de l'environnement et du territoire, à l'Assemblée nationale. Il avait également été auditionné par le groupe d'études sur les postes et télécommunications du Sénat le 28 janvier dernier sur l'attribution de fréquences de réseaux mobiles, dans la perspective du débat au Parlement prévu le 5 février.

■ 16-17 février : Joëlle Toledano se rend au GSMA Mobile World Congress, à Barcelone.

■ 26-27 février : Jean-Claude Mallet et Nicolas Curien participent aux réunions plénières du GRE et du GRI à Berlin.

### MARS

■ 11 mars : Nicolas Curien intervient devant l'Association Réalités et Relations Internationales (ARRI) sur le thème de la régulation des communications électroniques en France et en Europe.

■ 20 mars : Joëlle Toledano préside le groupe « économie postale » de l'UPU, à Berne.

■ 23-24 mars : Joëlle Toledano participe à la Conférence « Challenges for FTTH/H in Europe », à Berlin.

## SUR L'AGENDA EUROPÉEN

Pour son premier déplacement depuis sa nomination, **Jean-Claude Mallet** a choisi la capitale de l'Europe, Bruxelles, où il s'est rendu, accompagné de **Nicolas Curien**, membre du Collège, le 2 février, pour rencontrer **Viviane Reding**, commissaire en charge de la société de l'information et des médias, et **Neelie Kroes**, commissaire en charge de la concurrence. Au menu des échanges : la place de l'Europe dans l'économie numérique, le plan de relance annoncé par la Commission européenne, la révision du cadre réglementaire, les projets de recommandation de la Commission sur les terminaisons d'appels mobiles et les nouveaux réseaux d'accès, et la politique européenne du spectre.

Le président de l'ARCEP se rendra ensuite à Londres. Alors que le Royaume-Uni lance le plan « Britain Digital », il rencontrera le ministre des communications, **Lord Carter**, et son homologue de l'OFCOM, **Ed Richard**, ainsi que des acteurs des télécoms, Vodafone et BT. A Berlin enfin, **Jean-Claude Mallet** rencontrera les régulateurs des 26 autres pays membres de l'Union à l'occasion d'une réunion plénière du Groupe des Régulateurs Européens, le GRE.

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) - Mèl : [courrier@arcep.fr](mailto:courrier@arcep.fr)  
Tél. : 01 40 47 70 00 - Fax : 01 40 47 71 98

Responsable de la publication : Jean-Claude Mallet.  
Directeur de la rédaction : Philippe Distler.

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

Ont contribué à ce numéro : Bénédicte Bouin, Julien Coulier, Edouard Dolley, Fabien Fontaine, Isabelle Gallaga, Emmanuel Gay, Anne Huguet, Edouard Lemoalle, Cécile

Moreno, Igor Primault, Loïc Tanniou.

Crédits photos : S. Meyer et D. Simon.

Maquette : E. Chastel.

Impression : Corlet Imprimeur, Condé-sur-Noireau.

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

ISSN : 1290-290X

**ARCEP**  
www.arcep.fr  
AUTORITÉ DE RÉGULATION  
des Communications électroniques  
et des Postes