

Repenser les mécanismes de solidarité pour mieux partager les fruits de la concurrence

Jean-Ludovic Silicani,
président de l'Autorité



Parallèlement à la libéralisation des activités de communications électroniques et postales, les règles communautaires ont prévu la mise en place d'un service universel, c'est-à-dire un ensemble minimal de services garanti à tous les utilisateurs finals, en tout point du territoire, à un niveau de qualité de service déterminé et à un prix abordable. Le service universel, concept proche de celui de service public, repose donc sur trois piliers : la solidarité territoriale, la solidarité économique, et l'accessibilité, en particulier aux utilisateurs handicapés.

L'ARCEP joue un rôle central dans la mise en œuvre et le contrôle des obligations de service universel. Elle veille à ce titre à ce que son financement soit assuré. Elle veille également au maintien de véritables exigences de qualité de service, d'une manière la plus homogène possible sur le territoire.

Pour autant, les évolutions du marché des communications électroniques, avec le développement de nouveaux services et la mise en place d'une concurrence pérenne entre opérateurs, nous invitent à repenser les mécanismes de solidarité au-delà de l'outil actuel du service universel. Il convient, non seulement de garantir pour l'ensemble de nos concitoyens l'accès à un ensemble minimal de services, assuré par un ou plusieurs opérateurs désignés à cet effet – de fait, jusqu'à présent, l'opérateur historique –, mais aussi de leur permettre de profiter au maximum de l'accès à des services attractifs et de choisir leur fournisseur. Il s'agit ainsi de mettre en œuvre un partage plus large des fruits de la concurrence qui fera appel à des modèles plus symétriques entre les différents opérateurs. Les pouvoirs publics, en particulier l'ARCEP, et les opérateurs se sont déjà engagés sur cette voie. Donnons quelques exemples.

En matière de téléphonie tout d'abord, un nombre croissant de nos concitoyens délaisse l'abonnement téléphonique « traditionnel », objet du service universel, pour se tourner soit vers une offre uniquement mobile, soit vers une offre fixe multi-service, incluant, en sus de la téléphonie, l'accès à la télévision ou à Internet. Dès lors, le dispositif de réduction sociale tarifaire, qui permet en théorie à plus de deux millions de Français de réduire leur facture téléphonique, semble de moins en moins pertinent.

... suite page 2

Solidarités

Dans les secteurs en réseaux, l'objectif des pouvoirs publics ne se limite pas seulement à développer la concurrence, il consiste aussi à rechercher l'équité dans l'accès aux services et infrastructures. Si le service universel apparaît comme un outil d'intervention, il n'est pas le seul à permettre la matérialisation de cet objectif : la régulation dispose, elle aussi, d'une palette d'outils qui créent des conditions favorables à la diffusion des offres sur tout le territoire et dans des conditions de tarification concurrentielle. Aménagement du territoire, tarifs non discriminants, tarifs sociaux, accessibilité des services : *La Lettre* fait le point sur ces mécanismes de solidarités qui concourent à la cohésion sociale et au développement équilibré du territoire.

CONCILIER EFFICACITÉ ÉCONOMIQUE ET SOLIDARITÉ

Le Conseil constitutionnel a récemment consacré « le caractère fondamental du droit à la liberté d'expression et de communication », dont les communications électroniques constituent aujourd'hui un des instruments par excellence, aux côtés de la communication par voie postale.

Mais l'accès aux moyens de communication reste soumis à des contraintes économiques fortes et, s'il ne s'accompagne pas d'une intervention publique adaptée, éventuellement assise sur des mesures de solidarité, ce droit peut rester lettre morte pour certaines catégories de citoyens pâtissant de situations géographiques, économiques ou personnelles pénalisantes. En effet, la diversité des situations géographiques se traduit par des conditions économiques plus ou moins favorables à la fourniture des services de communications, essentiellement parce que les zones les moins peuplées tendent à être plus coûteuses à desservir, ne bénéficiant pas des « effets d'échelle » permettant aux opérateurs de répartir leurs coûts fixes entre un grand nombre d'abonnés ; cela est vrai pour les technologies mobiles

comme pour les technologies fixes. Parallèlement, la diversité des situations socio-économiques des citoyens est susceptible d'engendrer une inégalité dans l'accès aux moyens de communication. Les situations de handicap, enfin, restreignent fortement la capacité à communiquer, en l'absence de mesures propres à développer l'accessibilité des populations concernées.

Le service universel, un outil privilégié d'intervention...

La mise en œuvre du service universel répond à la volonté de corriger ces disparités pour mieux diffuser des activités associées à « l'interdépendance sociale » et dont le défaut d'usage représente potentiellement un handicap pour l'insertion sociale des individus. C'est ainsi que, dans les communications électroniques, des obligations de service universel sont

... suite page 2

Des réseaux au service des plus démunis

Jacques ATTALI



Solidarité numérique des territoires

Yves ROME



Xavier PINTAT

Télécom et handicap

Philippe BALIN



Cyber-sécurité

Patrick PAILLOUX



... suite de l'éditorial

Pour permettre aux usagers, en particulier les plus démunis, de profiter de ces offres et de choisir la technologie qu'ils souhaitent utiliser, il conviendrait a minima que pour les services fixes le régime actuel de réduction porte aussi sur les offres multiservices. Plus généralement, les réflexions sur l'accès social à l'Internet haut débit doivent être poursuivies. Ce point a notamment été souligné par le Premier ministre lors du séminaire sur l'économie numérique du 10 septembre 2009.

S'agissant des services mobiles, la loi de modernisation de l'économie a prévu une convention entre les opérateurs mobiles et l'Etat afin de fournir une offre tarifaire spécifique. Il est essentiel que cette démarche se traduise concrètement par un ensemble d'offres sur le marché.

Concernant la couverture géographique et la solidarité territoriale, un équilibre doit être trouvé entre l'objectif de concurrence notamment par les infrastructures, gage d'innovation, et les impératifs d'aménagement du territoire lesquels, pour assurer une couverture la plus large des territoires, peuvent nécessiter le recours à une forme de mutualisation entre les différents opérateurs ou une intervention des acteurs publics.

La desserte du territoire en haut débit s'est ainsi développée notamment grâce à l'intervention des collectivités territoriales. En matière de très haut débit, la couverture du territoire nécessitera également le recours à l'ensemble de ces modèles : concurrence, mutualisation, intervention publique. C'est l'objet notamment de la proposition de loi, en cours de discussion au Parlement, relative à la lutte contre la fracture numérique. Une certaine forme de péréquation pourra être mise en œuvre, dans le respect des règles communautaires en matière d'aides d'Etat, ainsi que le rappelle les « lignes directrices » publiées par la Commission européenne le 17 septembre 2009.

Enfin, la mutualisation a également été mise en œuvre en matière mobile, d'abord en 2G avec le programme de couverture des « zones blanches », puis en 3G, l'Autorité ayant adopté une première décision sur le sujet au printemps 2009. La problématique de l'outre-mer doit également faire l'objet d'un traitement vigilant, au regard du principe de solidarité.

Mais au-delà de la solidarité économique et territoriale, il est essentiel d'assurer l'accessibilité de tous à la société numérique.

Cela passe en premier lieu par le développement de mesures en faveur des utilisateurs handicapés. La France est en retard dans ce domaine et des actions ambitieuses doivent être menées ; elles impliqueront un effort financier important.

Cela passera également par une action forte d'information et de formation pour assurer la diffusion des savoir-faire numériques afin d'éviter une fracture générationnelle ou sociale : le développement du marché et la complexification des services qu'il induit ne doivent pas se faire au détriment des consommateurs.

Dans tous ces domaines, l'ARCEP joue et jouera un triple rôle de vigilance, de proposition et d'action.

par Jean-Ludovic Silicani,
président de l'Autorité

... suite de la page 1

instaurées pour assurer que chacun dispose d'un accès, à un niveau tarifaire raisonnable, à un ensemble de services jugés essentiels – au premier rang desquels le service téléphonique fixe –, associé à une qualité de service satisfaisante. L'outil pour les assurer est un mécanisme de solidarité, en l'occurrence un fonds, abondé par les opérateurs, finançant le coût net de fourniture de ces services par certains opérateurs.

Dans le secteur postal, à la veille de la libéralisation complète des envois postaux, le service universel, qui permet l'envoi et la réception d'un grand nombre de produits avec un maillage territorial fin, reste encore aujourd'hui financé par l'existence d'un secteur réservé, et donc une solidarité à base de subventions croisées entre les produits, l'équilibre tarifaire global permettant de couvrir le coût des obligations déficitaires. Un mécanisme équivalent à celui prévalent dans les communications électroniques est susceptible d'être mis en place à l'ouverture totale du marché.

Si le service universel peut ainsi apparaître comme un outil privilégié d'intervention et un mécanisme de solidarité tel que le fonds de service universel aisé à mettre en œuvre, il n'est certes pas le seul ni forcément le plus approprié ou le plus efficace. En outre, la nécessité d'une intervention publique directe ne va pas de soi : la régulation dispose d'une palette d'outils incitatifs et correctifs qui créent les conditions favorables à la diffusion des offres sur des portions toujours accrues du territoire et dans des conditions de tarification concurrentielle. Les opérateurs défendent, de leur côté, des mécanismes de

solidarité qui n'impliquent pas de transfert financier entre eux. Quelques exemples concrets illustrent ces points.

... qui n'exclut pas d'autres mécanismes de solidarité

Dans le domaine du haut débit, le financement de réseaux de desserte passifs par les collectivités territoriales s'est avéré un outil particulièrement efficace pour abaisser les coûts de déploiement de réseaux par les opérateurs et favoriser de la sorte l'extension du dégroupage. Fondé sur l'impôt, il repose ainsi sur une solidarité au niveau local.

Parallèlement, toujours dans le domaine du haut débit, la péréquation tarifaire géographique qui s'imposait légalement, jusqu'en 2004⁽¹⁾, pour les offres de gros, et qui prévaut toujours dans les faits, a favorisé la tarification uniforme généralement pratiquée sur le marché de l'accès à Internet haut débit, en dépit des disparités de coût de desserte. Cette tarification relève en outre d'un intérêt marketing bien compris : l'avantage commercial tiré du prix unique compense les moindres marges réalisées dans les zones les plus coûteuses à desservir.

Enfin, la régulation économique du haut débit, avec l'étagement des obligations pesant sur les offres de gros de dégroupage et de *bistream*, a joué le rôle incitatif que l'on sait dans l'extension du dégroupage. Au final, sans qu'il ait été nécessaire de faire appel à la notion de service universel, cet ensemble de facteurs a contribué à ce qu'aujourd'hui la quasi-totalité de la population française puisse bénéficier de

connexions performantes à des prix géographiquement indifférenciés.

Sur le marché de la téléphonie mobile, les opérateurs sont contraints par cahier des charges et conformément aux conditions d'attribution de leur licence, de couvrir une certaine proportion de la population. La concurrence pour l'attribution des fréquences les incite au demeurant à étendre leur couverture au-delà du minimum initialement requis par les pouvoirs publics. Par le passé, l'extension géographique de la couverture est aussi passée par des conventions tripartites (opérateurs – collectivités territoriales – ARCEP), les engagements pris ayant par la suite été inscrits dans les licences des opérateurs au moment de leur renouvellement.

La solidarité territoriale passe aussi par la création de conditions favorables à l'efficacité économique. En témoigne la régulation qui se met aujourd'hui en place en faveur du partage des infrastructures mobiles par les opérateurs dans les zones les plus coûteuses à couvrir. De même, la décision politique de réaffecter une partie des fréquences du dividende numérique aux technologies mobiles constituait, comme l'a montré une étude économique (cf *Lettre de l'Autorité* n° 58, pages 8 et 9), une condition *sine qua non* d'une rentabilité économique minimale de la couverture en très haut débit mobile.

Suivant ce raisonnement, une approche différenciée du déploiement des réseaux de fibre optique permettra une grande liberté concurrentielle partout où elle sera soutenable, en encourageant l'usage efficace des ressources tout en évitant de restreindre l'accès

au très haut débit aux grandes agglomérations. Dans les zones très denses, l'obligation de mutualisation n'existera qu'à l'intérieur des immeubles, où les infrastructures seraient trop coûteuses à dupliquer.

Dans d'autres zones, rentables à condition que le réseau y soit davantage mutualisé, le plan de relance numérique aidera à réunir et complètera les investissements privés pour accélérer l'apparition des partenariats locaux nécessaires. Même dans les zones les moins denses, où les réseaux fibre ne pourront pas être rentables, les solutions de très haut débit mobile réduiront la nécessité d'une intervention publique. La solidarité territoriale en matière de très haut débit pourra donc compter sur des solutions originales, parfois appuyées sur une régulation légère, mais largement issues du marché plutôt que d'une logique de subvention.

Le danger de l'e-exclusion

Il n'est pas certain que la fracture numérique la plus flagrante soit au niveau territorial : même si les niveaux de débit sont géographiquement différenciés, il reste que plus de 98 % des Français peuvent aujourd'hui accéder au haut débit. Sur le plan social se dessinent des enjeux au moins aussi importants pour l'avenir. Il s'agit d'éviter que ne se creusent d'autres fractures, entre les personnes. On constate en effet une corrélation entre le niveau de revenus et les usages en matière de communications électroniques, pourtant de plus en plus nécessaires à la participation à la vie économique et sociale.

Certes, le cadre juridique du service universel prévoit, depuis 1997, des dispositions en faveur des usagers les plus démunis. La principale consiste en une réduction du prix de l'abonnement téléphonique pour certaines catégories d'usagers, dont le coût est partiellement compensé par le fonds de service universel. Cependant, ces mesures prises pour toucher les exclus de la téléphonie ont atteint les limites de leur efficacité. Les usagers qui disposent d'un faible revenu ont migré vers la téléphonie mobile (lire page 4).

La loi de modernisation de l'économie a prévu un régime de tarification sociale prévoyant des offres proposées par les opérateurs dans le cadre de conventions, mais cette mesure ne s'est pas encore traduite par des offres sur le marché, sauf chez Orange qui a lancé récemment une offre mobile destinée aux bénéficiaires du RSA. De même, il n'existe pas non plus de tarification sociale pour les offres multiservices, vers lesquelles s'oriente désormais la majorité des usagers, et ce d'autant plus que leurs revenus les y autorisent. Alors même que la composante téléphonie fixe est présente dans ces offres et permet de bénéficier de prix des communications extrêmement faibles, aucun opérateur n'a choisi à ce jour de proposer une telle offre dans le cadre du service universel (lire page 9).

Lutte contre le handicap : la France en retard

Enfin, la solidarité patine en matière de communications électroniques concernant les besoins des personnes handicapées. Si la législation progresse, et avec elle la prise de conscience politique, les efforts à accomplir restent énormes. La France a pris du retard sur d'autres pays d'Europe, en particulier sur les aides techniques à destination des personnes atteintes de surdité. Les mesures probablement nécessaires, comme la mise en place de centres relais (lire pages 16 et 17), seront coûteuses. Et sur ce terrain, les forces du marché ne suffiront sans doute pas à satisfaire tous les besoins ; certaines interventions publiques pourraient s'avérer nécessaires. A l'heure où la liberté de communiquer par voie électronique est reconnue comme fondamentale, lutter contre ces nouvelles fractures numériques relève d'une solidarité incontournable entre concitoyens. ■

⁽¹⁾ La règle selon laquelle les tarifs de l'accès à la boucle locale « doivent éviter une discrimination fondée sur la localisation géographique » (article D.99-24 du CPCE) a été supprimée par l'article 1^{er} du décret n° 2004-1301 du 26 novembre 2004 relatif aux dispositions applicables aux opérateurs exerçant une influence significative sur un marché du secteur des communications électroniques en application des articles L.37-1 à L.38-3 du CPCE.

Le coût net du service universel des communications électroniques

en millions d'€ ⁽¹⁾	1997 ⁽²⁾	1998 ⁽²⁾	1999 ⁽²⁾	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008 (provisionnel ⁽³⁾)	2009 (provisionnel ⁽⁴⁾)
Déséquilibre tarifaire	0,000	34,760	6,710										
Péréquation géographique	0,000	217,240	89,640	105,000	104,800	164,060	76,885	57,465	3,225	1,368	0,881	3,225	1,368
Publiphonie	0,000	23,320	14,180	14,300	14,800	20,927	23,549	18,598	13,906	14,239	12,418	13,906	14,239
Tarifs sociaux	0,000	0,000	0,100	9,400	22,500	35,676	36,814	39,198	37,236	36,257	30,642	37,236	36,257
Annuaire et services de renseignements	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Avantages immatériels						-95,674 ⁽⁵⁾	-84,007 ⁽⁶⁾	-81,978 ⁽⁷⁾	-23,457 ⁽⁸⁾	-22,217 ⁽⁹⁾	-21,082 ⁽¹⁰⁾	-23,457	-22,217
Total	0,000	275,320	110,630	128,700	142,100	124,989	53,242	33,284	30,910	29,647	22,859	30,910	29,647
Composante financée par une rémunération additionnelle aux tarifs d'interconnexion					Composante supprimée			Composante financée par le fonds de service universel					

⁽¹⁾Tous les chiffres sont arrondis au millier d'euros le plus proche.

⁽²⁾Les coûts nets définitifs des années 1997 à 1999 font suite à l'arrêt de la Cour de Justice des Communautés Européennes du 6 décembre 2001 et prennent notamment en compte les avantages immatériels.

⁽³⁾Les contributions provisionnelles de l'année 2008 sont calculées sur le coût net définitif de 2005. La décision relative aux évaluations provisionnelles de l'année 2008 est la décision de l'ARCEP n°07-0994 du 15 novembre 2007.

⁽⁴⁾Les contributions provisionnelles de l'année 2009 sont calculées sur le coût net définitif de 2006. La décision relative aux évaluations provisionnelles de l'année 2009 est la décision de l'ARCEP n°08-1229 du 13 novembre 2008 et la décision n°09-0008 du 15 janvier 2009.

⁽⁵⁾Détail des avantages immatériels 2002 : 86,228 M€ pour l'image de marque, 0,310 M€ pour l'ubiquité, 8,216 M€ pour le cycle de vie et 0,920 M€ pour l'accès aux données relatives à l'utilisation du téléphone.

⁽⁶⁾Détail des avantages immatériels 2003 : 83,535 M€ pour l'image de marque, 0,123 M€ pour l'ubiquité, 0,000 M€ pour le cycle de vie et 0,349 M€ pour l'accès aux données relatives à l'utilisation du téléphone.

⁽⁷⁾Détail des avantages immatériels 2004 : 81,664 M€ pour l'image de marque, 0,112 M€ pour l'ubiquité, 0,000 M€ pour le cycle de vie et 0,202 M€ pour l'accès aux données relatives à l'utilisation du téléphone.

⁽⁸⁾Détail des avantages immatériels 2005 : 23,316 M€ pour l'image de marque, 0,076 M€ pour l'ubiquité, 0,000 M€ pour le cycle de vie et 0,065 M€ pour l'accès aux données relatives à l'utilisation du téléphone.

⁽⁹⁾Détail des avantages immatériels 2006 : 22,141 M€ pour l'image de marque, 0,010 M€ pour l'ubiquité, 0,000 M€ pour le cycle de vie et 0,066 M€ pour l'accès aux données relatives à l'utilisation du téléphone.

⁽¹⁰⁾Détail des avantages immatériels 2007 : 21,052 M€ pour l'image de marque, 0,006 M€ pour l'ubiquité, 0,000 M€ pour le cycle de vie et 0,024 M€ pour l'accès aux données relatives à l'utilisation du téléphone.

Usages des plus démunis : l'autre fracture numérique

Si disposer d'un téléphone mobile et accéder à Internet est une priorité pour les familles, le revenu et l'âge demeurent d'importants facteurs d'inégalités.

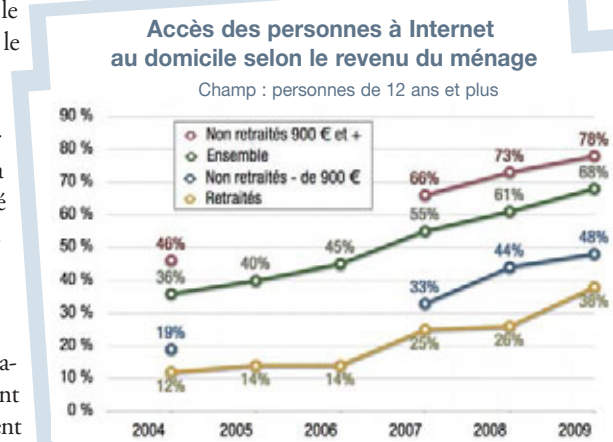
L'usage des TIC continue à se banaliser en France, mais chez les jeunes, il est beaucoup plus fréquent de disposer uniquement d'un téléphone mobile quand le revenu du foyer est faible que dans l'ensemble de la population⁽¹⁾ : près de 40 % des personnes disposant de moins de 900 € mensuels sont ainsi « mobile only », contre 13 % des personnes appartenant aux ménages non retraités. Ces dernières années, les plus modestes, qui accèdent peu, faute de moyens, à Internet et à la voix sur IP ont continué à privilégier le téléphone mobile. Ainsi, 39 % d'entre eux n'ont que ce moyen pour téléphoner.

A l'inverse, les personnes qui disposent de plus de moyens financiers choisissent plutôt d'accéder à Internet par le fixe, et sont moins nombreuses dans le groupe des « mobile only » en 2009 qu'il y a cinq ans. Les ménages non retraités qui disposent d'un revenu « suffisant » pour accéder à Internet, soit les deux tiers de la population, représentent ainsi la totalité du phénomène de ré-équipement en fixe.

Les plus démunis paient cher la minute mobile

Revenu du foyer et mode de consommation des services mobiles sont clairement liés⁽²⁾ : les personnes les plus aisées choisissent en effet plus volontiers une offre post-payée (ou forfait). Pourtant, le montant moyen de la facture mensuelle ne semble pas dépendre directement du niveau du revenu mensuel du foyer : la répartition entre clients petits consommateurs (20 € ou moins), moyens consommateurs (entre 21 € et 30 €), et gros consommateurs (plus de 30 €) diffère peu, en 2008, d'un niveau de revenu à l'autre. Ainsi, un tiers des utilisateurs dont le revenu mensuel du foyer est inférieur à 900 € dit dépenser plus de 30 € par mois, soit quasiment la même somme que les utilisateurs disposant de revenus élevés.

De fait, les clients les plus démunis paraissent choisir des offres pré-payées dans le but de réduire leur dépense téléphonique. Or, le prix par minute d'une offre pré-payée est nettement supérieur à celui d'une offre post-payée. Ce choix paradoxal se traduit ainsi par une



« Les seniors sont technophiles ! »

Pourquoi vous êtes-vous lancé sur le marché des seniors ?

Nous voulions porter un projet économiquement solide et socialement utile. Avec le vieillissement de la population, certaines personnes n'ont encore jamais accédé à la communication numérique, et d'autres ne sont plus en mesure d'en profiter. Selon nous, cette situation est liée à une inadaptation du matériel et des services plutôt qu'à une méfiance à l'égard des technologies. Car les seniors sont technophiles ! De plus, ce marché présente un fort potentiel de déve-

Interview de Yves Morel, président de Bazile Telecom

loppement puisqu'un tiers des Français aura plus de 60 ans en 2050.

Est-ce un marché plus difficile qu'un autre ?

Pas plus difficile mais différent. Les attentes des seniors sont spécifiques, il est donc important de concevoir une offre adaptée. Bazile Telecom a conçu une solution de téléphonie mobile associant un téléphone à un seul bouton et un service humain de téléphonie

assistée 24h/24. Ce service de mise en relation, avec des opératrices qui transfèrent les appels des personnes vers leurs correspondants, répond notamment à un besoin de sécurisation. Enfin, depuis que nous sommes MVNO sur le réseau Orange, nous proposons une offre complète (téléphone, forfait et service) qui simplifie l'appropriation par les seniors du téléphone mobile.

www.baziletelecom.fr

moindre consommation sans engendrer pour autant d'économie significative.

Internet : la fracture générationnelle se creuse

Le principal facteur d'inégalité d'accès à Internet reste l'âge : alors qu'elles ont, pour la quasi-totalité d'entre elles, le téléphone fixe à domicile, 38 % seulement des personnes appartenant à un ménage de retraités accèdent à Internet.

Dans les autres ménages, non retraités, c'est le revenu qui vient renforcer la « fracture numérique » : moins de la moitié des personnes dont le foyer dispose d'un revenu mensuel inférieur à 900 € par mois accède à Internet. L'écart entre les plus démunis et les plus aisés semble même s'être creusé entre 2004 et 2009 : il était de 25 points en 2004, il est de 30 points depuis 2007. Cet écart pousse à s'interroger sur le périmètre couvert par les tarifs sociaux du service téléphonique (lire page 10), qui ne s'appliquent aujourd'hui qu'aux titulaires d'un abonnement au téléphone fixe RTC, et qui n'encouragent donc pas l'accès des plus démunis au haut débit et à la téléphonie sur IP. ■

⁽¹⁾ Moins de 900 € par mois, soit 6 à 7 % de la population totale. (Enquête sur la diffusion des technologies de l'information dans la société française / CREDOC).

⁽²⁾ Source : rapport d'étude sur le comportement des consommateurs de téléphonie mobile et le changement d'opérateur, publié en juillet 2009.

Solidarité et théorie économique

par François Ewald, professeur au Conservatoire national des arts et métiers

La solidarité est d'abord une vieille notion du droit des obligations : des débiteurs sont dits « solidaires », si l'un d'entre eux se trouve engagé pour les autres vis-à-vis du créancier. L'entrée de la notion dans la théorie économique date du début du XIX^{ème} siècle, dans la critique de l'individualisme des théories politiques. Frédéric Bastiat, économiste libéral s'il en est, est un des premiers à avoir observé la « solidarité » des agents économiques à partir du constat de leur interdépendance. On est solidaire dans la mesure où on dépend les uns des autres. Une bonne gestion de l'économie cherchera à voir comment ces interdépendances peuvent le mieux profiter à tous.

D'une certaine manière, les économistes libéraux d'aujourd'hui ne disent pas autre chose, même si les théories de la justice n'ont cessé de se compliquer. Il n'y a aucune incompatibilité de principe entre solidarité et libéralisme. Le marché, selon Friedrich Hayek, la « catallaxie », décrit un espace de solidarités.

De la « catallaxie » à la solidarité

La notion va prendre le sens qu'on lui donne aujourd'hui à la fin du XIX^{ème} dans une conjoncture marquée par plusieurs révolutions intellectuelles, la plus importante étant celle de Pasteur, dont la théorie microbienne de la contagion va précipiter l'idée que le sort des uns dépend de la conduite des autres. La thèse libérale était que le pouvoir d'Etat ne peut formuler que des obligations de ne pas nuire à autrui, la recherche du bien par chacun étant sa seule affaire (dans la mesure où elle n'importunait pas les autres). La contagion changeait la donne : j'étais intéressé par la conduite des autres dans la mesure où de la conduite de l'autre dépendait mon propre état sanitaire (on est l'époque de la tuberculose). A la même époque, Emile Durkheim refondait la sociologie sur l'idée que l'individu n'est pas à l'origine des sociétés, mais le produit de la complexification des sociétés. L'individualisation est un fruit de la complication des solidarités sociales (en particulier de la division du travail). Cela voulait dire que l'homme comme individu

est un produit social, un « être social ». Renvolement du rousseauisme et des doctrines du contrat naturel.

Dès lors se justifiait que l'Etat ou le gouvernement s'intéresse à la manière dont fonctionnaient ces solidarités, dans le temps et dans l'espace. Dans le temps : les solidarités fonctionnent-elles dans un sens qui renforce les situations acquises, les héritages, ce que Pierre Bourdieu appellera la « reproduction », ou vers plus d'égalité, d'aléa ? Par ailleurs, il apparaissait que la génération actuelle était solidaire des générations futures dont le sort dépendrait de ce dont elles hériteraient. Dans l'espace, dans la mesure où il apparaissait que tous les individus ne bénéficiaient pas également des solidarités abandonnées à elles-mêmes. D'où un gigantesque programme de travail de la société sur elle-même, de correction que Léon Bourgeois va décrire comme « solidarisme » et dont le principal instrument va être l'assurance sociale. On parlera alors de solidarité pour décrire des politiques de redistribution de la charge des risques, passant par des obligations d'assurance. En fait, il y a deux pieds à cette politique : la première passe par l'éducation dont le programme est l'égalité des chances, c'est-à-dire faire en sorte qu'un individu ait la possibilité de s'affranchir du destin de sa condition (égalité des chances) et de la redistribution sinon des risques, du moins de leur charge. Il appartient au pouvoir politique de rendre visibles les solidarités de fait et de les gérer.

De la solidarité à l'assistance

Avec la naissance de la Sécurité sociale, qui généralise le programme d'assurances défini au tournant des XIX^{ème} et XX^{ème} siècles et met en œuvre le programme solidariste, la solidarité va prendre un nouveau sens où on va tendre à la confondre avec l'assistance. La solidarité ce n'est pas l'assurance, mais l'assistance, le geste par lequel on vient au secours d'une personne alors qu'elle n'y a pas droit. On va décrire par solidarité une sorte de générosité d'Etat. En fait, les programmes solidaristes comprennent en eux un vœu d'universalité, qui fait qu'ils comprennent les politiques sectorielles de lutte contre les « exclus ».

La notion de solidarité poursuit aujourd'hui ses développements en deux sens. Il y a d'un côté l'idée qu'il faut passer de la solidarité qui donne des droits à la solidarité qui inclut des devoirs. Celui qui bénéficie de la solidarité nationale doit se comporter de manière telle qu'il ne s'y complaise pas. Vieille critique : l'assistance fait les pauvres que les économistes de l'assurance décrivent comme « aléa moral ». C'est la révolution actuelle de « l'Etat providence actif », par exemple le passage du RMI au RSA, le déplacement de l'accent de l'Etat providence de politiques d'assurance vers les politiques de formation, de dotation en un « capital humain », qui permettra à chacun de ne pas faire appel à la solidarité nationale.

Le deuxième développement est lié à l'écologie et au développement durable : non seulement les hommes sont solidaires entre eux, mais ils le sont avec les autres espèces vivantes et avec la nature. Ils sont aussi solidaires des générations futures, indéfiniment. Comme le dit la sagesse indienne : « Nous empruntons la nature à nos enfants ». Mais, selon cet axe, la solidarité ne doit plus tant s'exprimer par des politiques d'assurance (qui normalisent les dommages) que prendre la forme de politiques de précaution destinées à supprimer les irréversibilités par rapport au futur. Comme quoi nous ne sortons pas de l'ère de la solidarité, même si nous ne la concevons plus exactement de la même manière et si nous ne la mettons pas en œuvre avec les mêmes instruments.

Solidarité et bon sens économique

par **Jacques Pomonti**, président de l'Association française des utilisateurs de télécommunications (AFUTT)



Tout développement technologique, parallèlement aux services et aux avantages qu'il est censé procurer, s'accompagne de risques plus ou moins importants d'inégalités, d'injustices, voire de nocivité. Tout développement technologique nouveau constitue donc un défi à relever par la collectivité quant à sa maîtrise et au contrôle de ses effets. La collectivité doit s'organiser de manière à être en mesure d'y faire face, cela en conformité avec les objectifs prioritaires qu'elle se donne.

Le domaine des communications électroniques n'échappe pas à cette loi. La contrainte est même ici d'autant plus forte qu'il s'agit d'un secteur en très rapide évolution, où l'innovation est permanente, les applications et services de plus en plus nombreux, les conséquences sur la quasi-totalité des activités humaines de plus en plus lourdes et les dépendances des utilisateurs – comme de l'ensemble de la collectivité – de plus en plus fortes.

L'impératif de solidarité

Dans le développement des communications électroniques et des multiples applications et services numériques qui y sont liés, l'impératif de « solidarité » nous paraît prioritaire :

- parce que le coût élevé de l'investissement dans les infrastructures de transmission conduit naturellement l'investisseur à privilégier les marchés les plus rapidement rentables, ce qui aggrave les dérives inégalitaires découlant des seuls mécanismes du marché, s'agissant à la fois du prix de l'accès au réseau et de sa disponibilité géographique ;
- parce que la rapidité des changements et des innovations, avec les complexités qui en résultent, caractéristiques de l'univers du numérique, requière en permanence

de l'information, de l'explication, de l'apprentissage, et cela de manière adaptée à la diversité des besoins et des aptitudes ; - parce que l'impératif de « solidarité » n'est pas seulement de justice sociale et d'observation d'un principe démocratique essentiel d'égalité dans la disponibilité des moyens et services nécessaires ; il est aussi de simple bon sens économique, la diffusion optimisée et la bonne pratique des moyens numériques étant devenues des ressorts essentiels de la compétitivité et de l'efficacité professionnelle.

De telles exigences sont formellement reconnues en France. Par sa décision de juin dernier (à propos du premier projet de loi dit « Hadopi »), le Conseil Constitutionnel a consacré la liberté d'accès aux services de communication en ligne comme un droit fondamental du citoyen. Il s'agit de s'assurer que cela soit effectivement réalisé.

Internet pour tous en 2012

C'est la raison pour laquelle l'AFUTT a pris, en juillet dernier, l'initiative « Internet pour tous » qui concerne prioritairement les populations susceptibles d'être désavantagées dans l'accès aux nouveaux services, soit pour des raisons financières, soit par manque de facilité dans l'usage des nouvelles technologies, soit du fait de la non disponibilité « physique » des services et des insuffisances dans la desserte du territoire.

Il s'agit, notamment, de mettre en place rapidement et de manière cohérente des offres à tarif réduit pour l'accès à l'internet des populations à faibles ressources. Pour ce faire, il convient de définir plus précisément le type de services d'accès à l'Internet, avec leurs conditions de qualité. Pareille définition, en effet, ne saurait découler seulement des stratégies commerciales des opérateurs et fournisseurs de services. La collectivité publique ne saurait se départir de sa responsabilité à cet égard et, dans le prolongement de « France Numérique 2012 », nous souhaitons que soit établi, en concertation avec les utilisateurs, un « Plan Internet pour tous en 2012 ».

A l'évidence, il s'agit aussi de déployer de nouveaux efforts, financiers et réglementaires, en concertation avec les collectivités territoriales, pour améliorer et densifier

plus complètement la couverture du territoire. Il s'agit, par exemple, de désenclaver dans les trois ans les quelques 600.000 ménages isolés dans les zones blanches de l'ADSL. D'une manière générale, ce n'est pas après mais dès le départ qu'il faut penser aux zones de faible densité démographique dans le développement du très haut débit et les objectifs doivent être fixés avec audace.

Fonds de péréquation territoriale

Dès le 21 juillet dernier, nous sommes intervenus auprès d'Alain Juppé et de Michel Rocard, anciens Premiers ministres, qui venaient d'être requis par le Président de la République pour réfléchir au meilleur emploi possible des ressources potentielles dégagées par le « grand emprunt national », afin qu'ils accordent un intérêt particulier aux développements dans le domaine du numérique. L'investissement dans ce secteur est en effet en amont de nombre d'activités déterminantes telles l'éducation et les industries du savoir ou la modernisation des entreprises et, singulièrement, des très petites, petites et moyennes. Pareil investissement est, de ce fait, très « multiplicateur ».

Toujours dans le sens d'une plus grande solidarité à l'échelle nationale, garante de plus de justice et de plus d'efficacité, nous avons concrètement proposé qu'une partie des ressources dégagées servent à alimenter un fond de péréquation destiné à lutter contre les inégalités territoriales et à la mise en œuvre d'un programme national de soutien à la connaissance et à la pratique des applications numériques.

Un développement particulièrement fort dans le domaine du numérique correspond au bon positionnement pour un pays comme la France dans le monde d'aujourd'hui : il rend compatible la préservation de son « modèle social » avec les exigences de la compétition mondiale moderne par le développement privilégié et l'excellence dans les activités de haute technologie et à forte valeur ajoutée, exigeant davantage de qualification professionnelle... Ce qui constitue aussi la meilleure réponse possible au problème du chômage.

www.afutt.org/

L'équipe « service universel » de l'Autorité

14 personnes travaillent de près ou de loin sur les missions de service universel de l'Autorité, dans les secteurs postal et télécom. Présentation.



De gauche à droite au premier rang : ① Carole Armoët, ② Isabelle Kabla-Langlois, ③ Gaëlle Nguyen, ④ Frédérique Vallet ⑤ et Paul Donsimoni. De gauche à droite au second rang : ⑥ Catherine Gallet-Rybak, ⑦ Louis-Philippe Carrier,

⑧ Sidy Diop, ⑨ Rémy Jacquier ⑩ et Julien Coulier.

(sont absents de la photo : Bénédicte Bouin, Christophe Cousin, Clémentine Maudoux et Laurent Perrin).

Catherine Gallet-Rybak, chef de l'unité « autorisations et service universel postal »

A quoi sert le service universel postal ?

C'est un service de base constitué d'offres incontournables. Parmi les produits et services, nous comptons la lettre prioritaire égrenée (qui doit être distribuée en J+1), une offre de recommandé, la colissimo au guichet, et des services tels que la réexpédition. Les produits doivent être collectés et distribués tous les jours ouvrables en tout point du territoire, et à un tarif abordable. Cette dernière dimension, la régulation tarifaire, fait l'objet d'un encadrement pluriannuel des tarifs, le *price cap*. En tant que prestataire du service universel postal, La Poste doit aussi assurer le respect de la qualité, avec des objectifs fixés par arrêté. L'Autorité veille à ce que La Poste respecte ses obligations.

Concrètement, comment travaillez-vous ?

Nous avons déterminé différents axes de travail :

tout d'abord comprendre les attentes des utilisateurs, afin de s'assurer que l'offre de service universel est conforme à leurs besoins. Le second axe est de s'assurer de la fiabilité des données sur la qualité, par exemple concernant les délais d'acheminement, ou les traitements de réclamations. Le troisième axe de travail consiste à inciter La Poste à publier plus d'informations pour assurer une plus grande transparence sur le service universel.

Le dernier axe concerne le contrôle du respect des objectifs de qualité de service. Nous avons rendu un avis estimant que des objectifs fixés à des niveaux de performance déjà réalisés ne sont pas assez ambitieux. La publication des informations est donc complémentaire et très importante.

Pour l'Autorité, quel serait le bon niveau en termes d'objectifs de qualité de service ?

Les objectifs doivent être utiles aux utilisateurs d'envois postaux, c'est-à-dire leur donner une information précise. Ainsi, fixer des objectifs de délais d'acheminement en J+1 qui permettent à l'opérateur de laisser une part significative du trafic hors délais ne serait pas pertinent ; il est préférable de fixer des sous-objectifs peut-être moins ambitieux mais plus précis, par exemple au niveau de zones géographiques ou par flux de trafic.

Pour les colis du service universel ; d'autres objectifs que ceux fixés sur les délais d'acheminement, comme les taux de perte, pourraient être intéressants.



Gaëlle Nguyen, chef de l'unité « économie des réseaux et services »

Comment l'Autorité applique-t-elle ses missions de service universel ?

L'ARCEP est chargée de contrôler le respect des obligations de service universel. En amont de la désignation du prestataire, nous donnons notre avis sur la liste des prestations qui doivent être fournies, et sur leurs conditions. Le Ministère de l'Economie nous saisit pour rendre un avis sur le montant des tarifs de la subvention sociale. Le tarif des offres comprises dans le service universel est également contrôlé par l'Autorité, au sein de l'unité « marchés fixes ». La fonction de contrôle s'exerce, en aval, à la fois sur la qualité et le

coût des services réellement fournis. Enfin, nous déterminons, après des calculs de coûts, le montant de la contribution des opérateurs au fonds de service universel, géré par la Caisse des dépôts et consignations, et le montant qui est reversé à France Télécom.

Quel est l'impact direct du service universel sur les consommateurs ?

Il garantit aux consommateurs une offre contrôlée, abordable et disponible partout, avec une visibilité en termes de tarifs et de qualité. Il est important que le consommateur sache que l'équité tarifaire sur tout le territoire est réelle, et qu'il existe des offres pour les catégories plus défavorisées.



Le service universel génère énormément de contentieux ; pourquoi ?

Les opérateurs qui ne sont pas prestataires du service universel considèrent que ses mécanismes sont injustes et indus, alors que la méthodologie est sérieuse. Ils estiment que le service universel leur coûte cher et constitue une forme d'avantage à France Télécom. Nous calculons le coût net, qui n'est que le surcoût de la charge inéquitable qui pèse sur France Télécom. L'opérateur ne bénéficie d'aucun avantage, direct ou indirect. Le coût du service universel est répercuté à l'ensemble des acteurs. Ce coût net, qui prend en compte les bénéfices et notamment l'image de marque, n'est répercuté que dans la mesure où il est raisonnable et économiquement pertinent.

Le service universel des télécoms, une protection des consommateurs

Le service universel est l'un des volets des obligations du « service public des communications électroniques ». **Revue de détail des services et obligations.**

Tant l'Accord sur l'Organisation mondiale du commerce que les directives communautaires ont prévu que les Etats définissent le type d'obligations considérées comme essentielles pour l'égalité et la cohésion sociale qu'ils entendent maintenir. A cet effet, les règles communautaires ont prévu la création d'un service universel des communications électroniques, destiné à accompagner la libéralisation du marché.

Le service universel est défini comme un ensemble minimal de services qui doivent être assurés à un niveau de qualité spécifié, accessibles à tous les utilisateurs finals quelle que soit leur localisation géographique, à un prix abordable. Il est ainsi conçu comme une protection des consommateurs et constitue, en France, l'une des composantes du service public des communications électroniques.

Services et composantes

Les services relevant du service universel ont été définis par l'Union européenne et répartis en trois composantes lors de la transposition française :

• le service téléphonique fixe

Un service téléphonique fixe de qualité à un prix abordable doit être assuré. Cette composante inclut l'obligation de faire droit aux demandes de raccordement et d'abonnement quels que soient la localisation géographique des consommateurs, l'acheminement de toutes les communications par téléphone, par télécopie et de données à un débit suffisant pour permettre l'accès à Internet, et l'acheminement gratuit des appels d'urgence.

• le service de renseignements téléphoniques et d'annuaire

Afin d'assurer un accès des consommateurs aux services téléphoniques, un service de renseignements téléphoniques complet doit être accessible, y compris depuis les postes téléphoniques publics, à tous les utilisateurs. De même, un annuaire universel de renseignement gratuit et complet permettant l'accès du public aux coordonnées téléphoniques fixes et mobiles de tous les abonnés à tous les réseaux ouverts au public doit être tenu et accessible en version électronique et imprimée, sous réserve de la volonté des abonnés de figurer dans l'annuaire.

• l'accès aux cabines téléphoniques publiques

L'accès à des cabines téléphoniques publiques installées sur le domaine public doit être assuré,

avec au moins un publiphone dans chaque commune de moins de 1 000 habitants. Les cabines téléphoniques permettent d'accéder sans restriction au service téléphonique au public et d'appeler les numéros d'urgence gratuitement.

Obligations transversales

Afin de compléter ce dispositif, des obligations s'appliquant transversalement aux composantes précitées ont été définies :

• la prise en compte des besoins des personnes handicapées

Les personnes handicapées doivent bénéficier d'un accès aux services téléphoniques équivalent à celui dont bénéficient les autres utilisateurs finals, dans la limite des technologies disponibles pouvant être mises en œuvre à un coût raisonnable. Ces mesures consistent par exemple en la mise à disposition de téléphones publics textuels pour les sourds et les personnes souffrant de troubles d'élocution.

• les mesures spécifiques pour les utilisateurs ayant de faibles revenus

Le code prévoit un mécanisme de tarifs sociaux en faveur des personnes ayant de faibles revenus. Ce mécanisme prend la forme d'une réduction tarifaire mensuelle dont le montant est fixé par arrêté. L'opérateur en charge de la composante téléphonique du service universel est dans l'obligation de proposer cette réduction tarifaire, financée par le fonds de service universel, à ses abonnés éligibles. Les autres opérateurs, s'ils le souhaitent, ont la faculté de proposer également cette réduction, sous réserve d'y avoir été autorisés par le ministre.

• le respect des principes de transparence, de non-discrimination et d'orientation vers les coûts des tarifs du service universel

L'un des principaux objectifs du service

universel est de préserver le caractère abordable des services considérés comme essentiels ainsi qu'un accès égal à ces services, en termes de tarif, quelle que soit la localisation géographique du consommateur. Cela se traduit notamment par des obligations de péréquation tarifaire. Les tarifs de ces services sont contrôlés par l'Autorité.

• les obligations de qualité de service

Les composantes du service universel doivent respecter des objectifs de qualité de service fixés par le cahier des charges de l'opérateur chargé de les assurer et contrôlés par l'Autorité. Ces objectifs consistent par exemple en des indicateurs concernant la définition de nombre de jours pour réparer un publiphone ou opérer un raccordement.

• les obligations de transparence et d'information

Afin notamment que les utilisateurs puissent contrôler leurs dépenses d'utilisation du téléphone, les opérateurs en charge d'une composante de service universel doivent respecter des obligations de transparence et d'information, en publiant par exemple un catalogue exhaustif des tarifs des services relevant de leur composante.

Les Etats membres doivent s'assurer que ces services sont assurés sur leur territoire dans les conditions spécifiées. Si le marché n'assure pas spontanément ces services, les Etats membres désignent un ou plusieurs opérateurs qui devront les fournir. En France, comme le permettait le cadre communautaire, un mécanisme de financement a été mis en place pour compenser le surcoût découlant des obligations de service universel pour le ou les opérateurs désignés.

Les appels d'offres en cours d'examen

C'est le ministre chargé des communications électroniques qui désigne les prestataires de service universel à l'issue d'appels à candidatures lancés pour chacune de ses composantes : le service téléphonique, l'annuaire papier, le service de renseignements, et la publiphonie. Les derniers appels à candidatures ont été publiés le 14 janvier 2009.

Plusieurs opérateurs ont fait acte de candidature à la date limite de réponse fixée au 3 février 2009 :
- deux opérateurs pour la composante de service téléphonique (France Télécom et SFR)
- un opérateur pour la composante d'annuaire papier (PagesJaunes)
- deux opérateurs pour la composante de service de renseignements (non-communicués)

- un opérateur pour la composante de publiphonie (France Télécom)
Ces candidatures sont en cours d'examen. Auparavant, France Télécom était chargé de l'ensemble des composantes, précisément jusqu'au 4 mars 2009 pour le service téléphonique et la publiphonie, et jusqu'au 13 avril 2009 pour l'annuaire et le service de renseignements.

Des offres sociales bientôt *triple play* ?

Seuls 21 % de bénéficiaires potentiels ont profité de la réduction sociale sur l'abonnement téléphonique en 2008. **Pour remédier à ce problème, il faudrait que ce dispositif soit étendu à des offres plus pertinentes, comme la réglementation le permet.**

Les communications électroniques peuvent constituer un poste de dépense important dans le budget des personnes à faibles revenus. Ces dernières peuvent donc être tentées de renoncer à ces services. Pour éviter que cette réalité ne contribue à un isolement accru de ces populations et à leur maintien dans la pauvreté, le cadre juridique du service universel comprend un dispositif de réduction tarifaire sur critère social (article R.20-34 du Code des postes et des communications électroniques). Il permet aux bénéficiaires de certains minima sociaux⁽¹⁾ et à certains invalides de guerre de voir leur facture téléphonique significativement réduite. Grâce à ce régime mis en place lors de l'ouverture du secteur à la concurrence, ce sont plus de deux millions de Français qui pourraient théoriquement être aidés.

Peu de bénéficiaires

En pratique, la réalité est bien différente. Alors qu'en 2004, environ 700 000 foyers avaient recours à la réduction tarifaire, ils étaient moins de 430 000 en 2008, soit moins de 21 % des bénéficiaires potentiels pour cette dernière année. Iris, l'organisme chargé de traiter les demandes des personnes éligibles, constate qu'un nombre croissant des dossiers reçus – plus de 37 % en 2007 – concerne des abonnements ne pouvant bénéficier de la réduction tarifaire. A ce jour, en effet, une seule offre fait l'objet d'une autorisation auprès de l'Autorité : il s'agit d'une offre sociale faite par France Télécom, opérateur chargé de la composante « téléphonie » du service universel, et qui, à ce titre, se trouve dans l'obligation d'en proposer une. L'opérateur fournit donc un « abonnement social »,

c'est-à-dire une offre sur ligne RTC classique n'incluant pas de communications (un forfait de deux heures est proposé en complément).

A 5,43 € HT (soit 6,49 € TTC en métropole), le prix mensuel de cet abonnement peut paraître avantageux en comparaison du tarif normal de 13,38 € HT (soit 16 € TTC en métropole). France Télécom n'est d'ailleurs compensé par le fonds de service universel qu'à hauteur de 4,21 € HT sur ce montant, la différence de 3,74 € étant à sa charge. Pourtant, l'abonnement social semble de moins en moins intéresser la clientèle qu'il est censé toucher. D'une part, les usagers peuvent préférer la téléphonie mobile à la téléphonie sur le RTC, notamment les cartes prépayées qui permettent de rester joignable pour un faible coût. D'autre part, la téléphonie sur IP, généralement intégrée dans les offres multiservices (*triple* ou *quadruple play*), peut paraître plus avantageuse. Le principe de neutralité technologique voudrait que l'usager, même démun, puisse avoir le choix de la technologie qu'il utilise pour téléphoner. Surtout, une réduction tarifaire limitée à l'abonnement sur le RTC amoindrit l'incitation à souscrire au haut débit, aggravant tendanciellement la « fracture numérique ».

Des offres plus adaptées

Pour remédier à ce problème, il faudrait, comme la réglementation le permet, que le régime de tarification « sociale » soit étendu à des offres pertinentes au regard de l'évolution du secteur. La loi de modernisation de l'économie de 2008 a introduit dans le Code le principe d'une convention entre l'Etat et les opérateurs pour établir un tarif social de la téléphonie mobile. Concernant les

offres de téléphonie fixe, un système de « *pay or play* » (« payer ou participer » : tous les opérateurs contribuent au fonds de service universel, mais ceux qui proposent une offre sociale récupèrent une partie de leur contribution) permet à tous les opérateurs de proposer des réductions tarifaires compensées par le fonds de service universel. Le droit gagnerait sûrement à être clarifié pour dissiper tout doute sur l'éligibilité des offres multiservices, puisque le régime porte sur la téléphonie. Le cas échéant, le montant de la compensation mériterait peut-être d'être accru. Mais, même dans le contexte actuel, on ne peut que regretter le manque d'initiatives des opérateurs pour proposer des offres sociales pourtant permises par les textes.

Les offres sociales se multiplieront-elles dans un proche avenir, allégeant pour les populations démunies le coût de la téléphonie mobile comme de l'accès à Internet à haut débit ? Avec, notamment, une offre mobile destinée aux bénéficiaires du RSA, France Télécom a récemment manifesté sa bonne volonté. Les autres opérateurs devraient suivre. Il reste à intégrer cette démarche au cadre juridique général et à l'étendre aux offres fixes multiservices. ■

⁽¹⁾ Pour la métropole : revenu de solidarité active dit « de base » ou dit « majoré », allocation adulte handicapé, allocation de solidarité spécifique (les personnes ayant touché le revenu minimum d'insertion en mai 2009 sont aussi incluses, par souci de continuité). Le critère d'éligibilité pourrait changer à partir de juin 2010, date d'expiration du régime de transition.

La réduction sociale téléphonique : du RMI au RSA

Avec la parution du décret⁽¹⁾ accompagnant la mise en œuvre du revenu de solidarité active (RSA), le volet social du service universel des communications électroniques a dû évoluer.

Ainsi, la réduction sociale tarifaire – de près de 60 % – sur le prix mensuel de l'abonnement au service de téléphonie fixe de France Télécom reste inchangée : en France métropolitaine, l'abonnement social est facturé 6,49 € TTC par mois au lieu de 16 € TTC. En revanche, la liste des bénéficiaires éligibles titulaires des minima sociaux, à

savoir le revenu minimum d'insertion (RMI), l'allocation de solidarité spécifique (ASS) ou encore l'allocation aux adultes handicapés (AAH), a évolué. Du fait de la substitution du RMI, de l'allocation de parent isolé (API) et des différents mécanismes d'intéressement à la reprise d'activité par le RSA, le nouveau dispositif concerne désormais également les anciens bénéficiaires de l'API, qui en étaient jusque-là exclus. Il inclut par ailleurs la majeure partie des allocataires du RSA, c'est-à-dire les personnes dont les revenus n'atteignent pas le niveau du revenu minimum garanti, qui varie

selon la composition du foyer. A titre d'exemple, il est évalué à 454,63 € pour une personne seule sans enfant et à 681,45 € pour une personne seule avec enfant. Les modalités, encore transitoires, de mise en place du RSA, qui englobe le dispositif de réduction sociale tarifaire téléphonique, doivent évoluer, à partir du 1er juin 2010, dans la perspective d'une extension du RSA à l'outre-mer et du passage éventuel à un critère de ressources au lieu des minima sociaux pour l'ASS et l'AAH. ■

⁽¹⁾ n° 2009-716 du 18 juin 2009.

L'intervention des collectivités, outil de solidarité pour les territoires

L'intervention des collectivités apparaît comme un véritable outil de solidarité territoriale, permettant d'agir par effet de levier sur l'investissement privé. Mais avec le nouveau cycle d'investissement dans le très haut débit, le développement des RIP appelle l'utilisation de nouveaux outils d'aménagement numérique. Le déploiement du très haut débit met aussi en lumière les questions de la cohérence des initiatives et du financement de la péréquation territoriale.

Le développement rapide des technologies de l'information et de la communication souligne l'inégalité des territoires en termes d'accès aux services et de diffusion du progrès technique qui caractérise le secteur des communications électroniques. C'est particulièrement vrai en France, où les disparités géographiques et territoriales sont fortes. Le service universel ne s'appliquant jusqu'à présent qu'au service téléphonique fixe et son évolution étant conditionnée par un consensus européen, il a fallu trouver des instruments de solidarité territoriale pour favoriser la couverture des services, plus particulièrement les mobiles et le haut débit fixe.

S'agissant des services mobiles, les engagements de couverture pris par les opérateurs titulaires des fréquences constituent déjà un élément important en faveur de la couverture du territoire. Dans le cas des réseaux 2G, ils ont été complétés en 2003 par le programme « zones blanches », cofinancé par l'Etat, les collectivités territoriales et les opérateurs, qui a permis d'atteindre au 31 décembre 2008 une couverture de 99,8 % de la population par au moins un opérateur mobile, ce qui correspond à 97,7 % de la surface du territoire.

S'agissant du haut débit, devenu en quelques années un instrument de communication indispensable, les opérateurs privés n'utilisant pas de ressources en fréquences, il n'a pas été possible d'utiliser les mêmes outils pour assurer la couverture du territoire. C'est dans ce contexte que le législateur a souhaité donner en juin 2004 aux collectivités territoriales la possibilité d'établir et d'exploiter des

réseaux de communications électroniques pour favoriser la concurrence entre opérateurs et, par ricochet, la progression d'une offre concurrentielle sur le territoire. La loi a aussi autorisé les collectivités territoriales à fournir des services en cas de carence de l'initiative privée, notamment pour assurer la couverture des zones blanches du haut débit.

Haut débit : l'impact positif des RIP

La mise en œuvre de ce dispositif législatif, matérialisé par l'article L. 1425-1 du code général des collectivités territoriales (CGCT), supposait en particulier d'établir un dialogue entre les collectivités et les opérateurs privés, afin de permettre la cohabitation des objectifs concurrentiels et des objectifs d'aménagement numérique du territoire. C'est pourquoi l'Autorité a créé dès 2004 le Comité des réseaux d'initiative publique (CRIP).

Depuis, de nombreuses collectivités se sont saisies de ce dispositif pour déployer des réseaux d'initiative publique (RIP) sur leurs territoires. La plupart ont déployé des réseaux de collecte sous forme de délégations de service public afin de desservir les NRA de France Télécom, les zones d'activités et les sites publics, mais également de couvrir les zones blanches. Fin août 2009, 189 projets avaient été officiellement déclarés à l'ARCEP. Parmi eux, 68 projets majeurs, couvrant chacun plus de 60 000 habitants, sont déjà commercialisés. Ils représentent un montant d'investissements de plus de 2,1 milliards d'euros, dont au moins 50 % de fonds privés, et se traduisent par un déploiement de près de 33 000 kilomètres de réseau en fibre optique.

Fin 2008, l'Autorité a publié, à la demande du Parlement, un rapport présentant un premier bilan de l'action des collectivités territoriales. Ce rapport, qui a été préparé en liaison étroite avec le

CRIP, a permis de montrer l'impact positif des RIP sur le marché du haut débit, tant du point de vue du développement de la concurrence que du point de vue de la couverture du territoire. Ainsi, fin 2008, près de 40 % des NRA dégroupés l'ont été en s'appuyant sur un réseau d'initiative publique. Le rapport a également mis en valeur l'effet de levier important de l'action publique sur l'investissement privé, chaque euro investi par une collectivité générant plus d'un euro d'investissement privé. Ce rapport a également montré que le cadre juridique de l'article L. 1425-1 du CGCT, complété par la réglementation communautaire des aides d'Etat, était à ce stade adapté aux exigences de l'intervention publique et de son articulation avec le marché.

Haut débit : fin de cycle

Ce premier bilan a aussi été l'occasion de faire le constat que l'intervention des collectivités territoriales se trouvait dans une phase de transition. En effet, le modèle « traditionnel » des RIP repose sur le déploiement initial d'un réseau de collecte pour favoriser le dégroupage et desservir les zones d'activités, puis couvrir les zones blanches du haut débit. Il arrive en fin de cycle dans la mesure où le dégroupage va vraisemblablement atteindre ses limites au cours des prochaines années, dès lors que la plupart des répartiteurs économiquement dégroupables par des opérateurs privés seront ouverts. De nombreux RIP développés sur ce modèle sont d'ailleurs aujourd'hui dans la phase de couverture des zones blanches.

Par ailleurs, des RIP ciblés sur la seule couverture des zones blanches se sont développés. Ces changements ne mettent pas en cause le déploiement de réseaux de collecte permettant de mailler le territoire, qui demeure une étape essentielle dans le cadre d'un projet d'aménagement numérique, y compris dans le cadre d'un projet « zones blanches ».

FTTH : préparation du cadre juridique

Ces évolutions interviennent dans le contexte de la préparation du déploiement par

les opérateurs de nouvelles boucles locales en fibre optique jusqu'au domicile (FTTH) permettant d'obtenir des débits symétriques de l'ordre de 100 Mb/s, très significativement supérieurs à ceux atteints aujourd'hui. Pour favoriser un déploiement rapide de ces réseaux, une double régulation s'exerce : d'une part, France Télécom a l'obligation de donner accès à son génie civil sur la boucle locale aux opérateurs qui souhaitent y déployer de la fibre optique ; d'autre part, la loi du 4 août 2008 de modernisation de l'économie prévoit la mutualisation de la partie terminale des réseaux, plus particulièrement dans les immeubles, le régulateur étant chargé de définir les conditions de cette mutualisation.

L'année 2009 aura été consacrée à la préparation, avec les acteurs, du cadre juridique devant s'imposer à l'ensemble des acteurs, privés et publics, dans les zones où la densité de population est la plus forte, qui représentent environ 5 millions de foyers. Des travaux ont également été engagés au printemps pour déterminer les conditions de mutualisation sur le reste du territoire. Conduits avec les collectivités territoriales et les opérateurs privés, ces travaux sont plus complexes dans la mesure où ils portent sur des zones où, pour des raisons économiques, le point de mutualisation des réseaux a vocation à être situé à l'extérieur des immeubles, notamment sur le domaine public. En outre, il s'agit de zones dans lesquelles il n'est pas certain que plusieurs réseaux puissent être déployés, et où le déploiement d'un réseau pourrait donc nécessiter un co-investissement entre acteurs privés, voire une subvention publique. C'est pourquoi ces travaux se poursuivent, notamment dans le cadre du CRIP.

La nécessaire montée en débit

Ces évolutions expliquent en partie l'intérêt croissant des collectivités territoriales pour les solutions de montée en débit et de très haut débit. En effet, un nombre croissant de collectivités territoriales souhaite intervenir pour favoriser le déploiement du FTTH sur leur territoire. Les collectivités concernées souhaitent agir soit en facilitant l'arrivée des opérateurs, par exemple par la mise à disposition de fourreaux, soit par l'établissement de schémas de cohérence et d'aménagement sur leur territoire, soit en déployant elles-mêmes des

réseaux. Dans cette dernière hypothèse, il peut s'agir d'extension de réseaux existants, par exemple par la signature d'un avenant à un contrat de délégation de service public, soit d'un nouveau projet. Compte tenu de cette forte appétence, les travaux conduits dans le cadre du CRIP visent à associer les collectivités aux expérimentations qui permettront d'établir les règles pour l'ensemble des acteurs.

En parallèle, et compte tenu des limitations physiques des débits disponibles sur le réseau cuivre via les technologies DSL, un certain nombre de collectivités se sont mobilisées à l'automne 2008 en faveur de la mise en œuvre effective de l'accès à la sous-boucle locale de France Télécom, jugée susceptible de fournir, dans certains cas, une solution de montée en débit, notamment dans des zones où la fibre ne se déploiera pas en priorité. Trois solutions techniques ont été identifiées pour mettre en œuvre l'accès à la sous-boucle locale. L'Autorité a engagé l'instruction de ces trois solutions début 2009, avec France Télécom, les opérateurs et les collectivités intéressées, dans le cadre du CRIP et du comité d'expert de la boucle locale. A l'issue d'une première phase d'instruction qui s'est achevée en juillet 2009, une première synthèse faisant état des avantages et inconvénients des différentes solutions sur les plans technique, opérationnel et concurrentiel a été établie. Ces premières conclusions feront l'objet d'une consultation des acteurs à l'automne 2009, dans le cadre de la poursuite de l'instruction de ce dossier.

De nouveaux montages juridiques

Pour concevoir et mettre en œuvre leurs projets, les collectivités territoriales ont besoin d'outils d'information et de montages juridiques appropriés. C'est pourquoi le gouvernement a fait évoluer la réglementation pour permettre aux collectivités de mieux connaître les réseaux et services sur leurs territoires. S'agissant des montages juridiques, on constate une évolution

dans l'utilisation des outils disponibles. Ainsi, le contrat de partenariat semble bénéficier d'un intérêt croissant, notamment auprès des collectivités qui souhaitent mettre en œuvre des projets de couverture des zones blanches du haut débit. Par ailleurs, dans le cadre du déploiement des nouveaux réseaux d'accès en fibre optique, à la suite d'une étude conduite par la Caisse des dépôts et consignations pour le Gouvernement, la possibilité de prévoir dans certaines conditions une participation minoritaire des collectivités territoriales au capital d'une société commerciale est en cours d'examen par le Parlement.

Péréquation entre les territoires

Enfin, si l'intervention des collectivités territoriales constitue effectivement un outil de solidarité territoriale, celui-ci demeure partiel dans la mesure où il dépend de l'initiative de chaque territoire. C'est pourquoi, dans le contexte de la préparation du déploiement du très haut débit, une réflexion est en cours d'une part pour inciter à l'établissement de schémas directeurs d'aménagement numérique (lire page 13), afin de favoriser la cohérence des initiatives publiques, d'autre part pour mettre en place un financement public complémentaire, permettant notamment d'établir une péréquation entre les territoires. Ce débat s'exprime notamment dans le cadre de la discussion en cours au Parlement d'une proposition de loi relative à la lutte contre la fracture numérique. ■

Connaissance des réseaux et couverture des services

Pour permettre aux collectivités et aux consommateurs de bénéficier d'outils d'information performants, le Gouvernement a adopté, le 12 février 2009, deux décrets, l'un permettant aux collectivités territoriales de disposer d'informations sur les infrastructures et réseaux présents sur leurs territoires, l'autre obligeant les opérateurs à publier des cartes de couverture de leurs services. Plusieurs arrêtés d'application de ces textes sont en cours d'adoption.

En ce qui concerne la connaissance des réseaux, il s'agit notamment de permettre aux collectivités de mieux définir leurs projets de déploiement en favorisant leur articulation avec les infrastructures et réseaux déjà déployés sur les territoires. Compte tenu de la sensibilité de certaines de ces informations pour les opérateurs, un groupe de travail a été mis en place au printemps 2009 au sein du CRIP afin de préparer un guide pratique pour la mise en œuvre des dispositions du décret relatif à la connaissance des réseaux.

Haut et très haut débit : faire jouer la solidarité territoriale

Garantir le haut débit partout, y compris dans les zones isolées, préparer le déploiement du très haut débit pour tous.

Des opérateurs apportent leur réponse et des élus affirment leur volonté d'agir pour faire reculer la fracture numérique.

Le haut débit partout devient une réalité

1 Quel haut débit pour les zones isolées ? 2 Avec quel financement ? Les réponses d'Altitude, NomoTech et Eutelsat.

Fabrice Ballard, directeur général d'Altitude Infrastructure



altitude
infrastructure

1 Atteindre un taux de couverture de 100 % du territoire avec des services 2 Mb/s est un objectif qui ne peut être atteint, dans les zones blanches, que par la combinaison de différentes technologies, filaire et radio. C'est en associant ces deux solutions, qui présentent par nature des contraintes différentes, respectivement faire avec le réseau cuivre existant pour l'une, et améliorer la propagation des ondes pour l'autre, que

l'on obtient le meilleur résultat. A titre d'exemple, avec le Wimax, on propose aujourd'hui des services *double play* fixes et nomades à plusieurs mégabits. La technologie est éprouvée, robuste, et le processus de certification permet à ce jour de disposer sur le marché de terminaux clients divers et variés, et à des coûts très abordables pour des offres grand public. Cependant, l'objectif de couverture des territoires en 2 Mb/s est tout juste atteint qu'un autre se dessine déjà : 100 Mb/s, le très haut débit pour tous, nomade et fixe. Mais selon quelle technologie ? Cela reste à définir...

2 Par nature, les zones blanches sont des zones où le potentiel commercial est faible et la rentabilité

difficile à assurer sans participation publique. Le modèle de délégation de service public en mode concessif est le plus répandu à ce jour, mais il peut atteindre ses limites, notamment dans les cas où les revenus ne permettent pas de couvrir les coûts d'exploitation correspondants. Pourtant, bien utilisé, ce schéma, connu de tous les acteurs, reste aujourd'hui la meilleure solution de montage. Le contrat de partenariat représente une très bonne alternative, même si sa mise en œuvre demeure longue et très lourde. Le marché de service est également un outil très efficace pour aller vite. Mais s'agissant du passage au très haut débit, les sources de financement restent à définir. ■

www.altitudetelecom.fr

Philippe Le Grand, vice-président stratégies et développement de NomoTech



NomoTech
Broadband Communications Everywhere

1 L'émergence des technologies alternatives a connu un cycle progressif teinté d'expérimentations et de développement de nouveaux services. En quelques années, les collectivités ont su se lancer à l'aventure pour aboutir à un modèle stabilisé, aux performances désormais calées sur le standard qu'est l'ADSL. Cependant, désormais, on ne choisit plus uniquement une technologie alternative par défaut, par manque d'ADSL, mais aussi pour bénéficier d'une montée en débit. Pour illustrer cela, depuis plus

de six mois, 14 % des nouveaux clients Wifimax de NomoTech choisissent nos solutions à 6 Mb/s tout en étant éligibles à un accès moyen débit à l'ADSL.

La Commission européenne ne s'était donc pas trompée en fixant dès 2004 ses objectifs de haut débit à 2 Mb/s. Toutefois, la notion de haut débit reste évolutive et centrée sur les besoins du moment : le haut débit d'aujourd'hui est le bas débit de demain. C'est pourquoi nous travaillons déjà sur l'évolution de nos réseaux, sur les nouvelles normes et technologies radio, pour tripler notre débit à l'utilisateur final.

2 Le soutien des collectivités a été décisif, à tous les niveaux, quand les technologies alternatives

n'étaient encore qu'émergentes. Mais l'heure n'est plus à l'expérimentation, l'incertitude, ou l'apprentissage : le marché des zones blanches tend à se consolider, et les acteurs principaux à s'affirmer. Les modes de financements changent, et l'aide de la collectivité n'est plus aussi décisive qu'auparavant. Une aide initiale à l'investissement permet aujourd'hui à divers acteurs de répondre au marché, et les réseaux d'initiative publique multiplient les succès. Voilà pourquoi NomoTech ne compte pas se limiter à une présence sur plus de vingt départements, avec 1200 stations déployées ou en cours de déploiement : nous serons présents aux côtés des collectivités, en co-investissement et en assumant notre part de prise de risques. ■

www.nomotech.com

Yves Blanc, directeur des relations institutionnelles d'Eutelsat



eutelsat
COMMUNICATIONS

1 Eutelsat propose depuis l'an dernier le service « Tooway », pour l'accès Internet à haut débit par satellite pour les particuliers. Il offre aux utilisateurs un débit de 3,6 Mb/s à l'aller (porté à 10 Mb/s dès 2010) et de 384 kb/s au retour pour 30 € par mois. Des offres plus importantes sont également disponibles. Grâce à ses caractéristiques propres, le satellite représente aujourd'hui une solution très attractive pour les politiques

publiques de réduction de la fracture numérique. En effet, une fois le satellite en orbite, son service est immédiatement accessible à tous sur l'ensemble du territoire, alors que les réseaux terrestres ne se déploient vers les zones les moins denses qu'avec le temps, et à des coûts croissants. En permettant d'atteindre une population qui risquerait d'être laissée pour compte, le satellite est donc le complément idéal et nécessaire des réseaux terrestres.

2 Un système satellitaire a le gros avantage de ne comporter que deux « maillons » : le satellite lui-même, qui a été financé par l'opérateur ; et

l'équipement de réception chez l'abonné (antenne et décodeur). Même en zone rurale, et contrairement aux technologies terrestres, il ne nécessite pas le déploiement d'infrastructure intermédiaire de collecte qui pose toujours de délicats problèmes réglementaires et d'intervention financière publique. De plus, le coût d'équipement par foyer (400 € environ) reste exactement le même selon le lieu, la configuration topographique de la région ou la densité locale de population. Enfin, ce coût, généralement pris en charge par l'abonné, peut aussi faire l'objet d'une subvention publique de la part des collectivités qui le souhaitent. ■

www.eutelsat.com

Pourquoi des schémas directeurs ?

par **Xavier Pintat, sénateur de la Gironde, président de la FNCCR**



FNCCR
SERVICES PUBLICS LOCAUX
DE L'ÉNERGIE, DE L'EAU
ET DE L'ENVIRONNEMENT

Dans une proposition de loi qui a été votée le 20 juillet dernier au Sénat, j'ai souhaité promouvoir l'élaboration de schémas directeurs territoriaux d'aménagement numérique. De tels schémas s'imposent aujourd'hui car il nous faut répondre à plusieurs exigences : la carence de l'offre privée en desserte de fibre optique de l'utilisateur final, la relance de l'économie qui passe par le très haut débit, un très inégal avancement des initiatives des collectivités territoriales en termes de réseaux d'initiative publique.

Il ne s'agit évidemment pas de créer un échelon administratif supplémentaire ou encore d'imaginer un plan quinquennal du numérique. Ma proposition est avant tout pragmatique. Nous devons commencer par faire l'inventaire des réseaux actuels et des infrastructures disponibles. Par réseaux, j'entends réseaux de communications électroniques en haut et très haut débit mais aussi réseaux d'électricité (dont je rappelle que les collectivités sont propriétaires) et d'assainissement

qui sont susceptibles de supporter ou d'héberger de la fibre optique.

Équilibrer la donne entre les territoires

Ensuite, les schémas directeurs devront définir les grandes lignes du développement futur des réseaux de communications électroniques en très haut débit, avec l'impératif de maîtriser les coûts de déploiement. Comme les opérateurs, pour d'autres raisons, les collectivités travaillent parfois sans se concerter. J'observe qu'un chantier d'enfouissement de réseaux d'électricité ou bien le remplacement de canalisations d'eau créent d'excellentes opportunités pour déployer des fourreaux et y mettre de la fibre optique. De tels chantiers se déroulent tous les jours et sont planifiés longtemps à l'avance. Il importe de faire coïncider leur calendrier avec celui du très haut débit tel que l'ambitionne ici un conseil général, là une communauté de communes, ailleurs un syndicat départemental d'électricité...

La logique des schémas directeurs est celle-ci et elle nous permettra à la fois de gagner du temps et

de l'argent ce qui, compte tenu du coût de déploiement de la fibre optique, est vital. Ils doivent aussi nous permettre d'équilibrer la donne entre diverses portions d'un territoire pour que les zones rurales ne soient pas exclues de la nouvelle donne numérique. Comme président de la FNCCR⁽¹⁾, je milite évidemment pour que nos adhérents, en premier lieu les syndicats départementaux d'énergie, y prennent une part très active.

Ma proposition de loi, qui doit désormais être examinée à l'Assemblée nationale, crée également un fonds d'aménagement numérique des territoires. C'est le pendant financier du dispositif. La solidarité française entre l'urbain et le rural a permis la création d'un réseau d'électricité très étendu dans les années 1930. Je suis convaincu qu'un tel mécanisme de solidarité sera reproduit avec succès pour les réseaux très haut débit de demain. ■

www.fnccr.asso.fr

⁽¹⁾ Fédération nationale des collectivités concédantes et régies.

La solidarité profite à tous

par **Yves Rome, président du Conseil général de l'Oise, président de l'Avicca**



AVICCA

La concurrence par les infrastructures constitue le paradigme européen du déploiement du très haut débit. C'est dès lors une gageure d'y faire prendre en considération la notion de solidarité. Ainsi, il est considéré comme normal et sain de sur-investir dans plusieurs réseaux en parallèle dans les zones rentables, et risqué, voire interdit, de tenter une péréquation entre une zone rentable et une qui ne l'est pas... Le projet de lignes directrices européennes sur les aides d'Etat voudrait enfermer l'action publique dans un carcan étroit. Les externalités sociales et économiques des réseaux très haut débit sont à peine évoquées, et la notion de Service d'Intérêt Economique Général, remise en question.

Si le haut débit a réussi, c'est grâce à une compétition régulée entre opérateurs, mais sur la base d'une infrastructure établie par la puissance publique, couvrant le territoire, homogène (sauf les multiplexeurs...), péréquée financièrement. Et il a fallu que les collectivités et leurs partenaires

interviennent pour étendre la concurrence par des infrastructures ouvertes.

Pour le très haut débit, rappelons les données⁽¹⁾ :

- entre la moitié et les deux tiers des foyers ne sont pas dans une zone de déploiement rentable, même en co-investissement, dont la couverture mobilisera 30 milliards d'euros de financement public/privé ;
- il n'y a besoin « que » de 10 milliards de subventions (Etat + collectivités) sur ces 30, si une péréquation territoriale est organisée et si l'Etat dégage des moyens de financement à long terme et à taux bas. Il en faudra bien plus si toutes ces conditions ne sont pas réunies.

Une politique nationale volontariste

Certaines collectivités hésitent à se lancer dans le très haut débit, pour ne pas créer de différenciation territoriale. Elles ne peuvent pas terminer ce chantier sans l'aide d'un fonds national ; elles

risquent aussi de s'épuiser financièrement dans des solutions de « montée en débit » qui ne dégagent pas de revenus.

Nous avons à gagner, collectivement, à ce que l'ensemble du territoire soit couvert en très haut débit fixe et mobile, à une échéance raisonnable, pour éviter un sous-développement social et économique de nombreux territoires. Mais un grand marché français, c'est aussi une base formidable pour les développeurs et offreurs de services : la solidarité profite à tous.

Les signes d'avancées existent, mais il manque encore une politique nationale volontariste et globale – et les moyens qui correspondent. Le très haut débit doit être un des grands chantiers de sortie de la crise, au niveau national et local. ■

www.avicca.org

⁽¹⁾ Etude ARF/AVICCA/CDC/PMP disponible sur www.avicca.org/Etude-sur-la-couverture-très-haut.html

e-accessibilité : la France dans l'Europe

La société de l'information doit être ouverte à tous et ne pas écarter les personnes souffrant d'un handicap physique ou sensoriel ou encore les personnes âgées. Avec le soutien du secteur des TIC, l'Union européenne a lancé plusieurs initiatives en faveur de l'e-accessibilité. Présentation.



par Denis Rapone, membre de l'Autorité

Assurer l'accessibilité de tous à la société numérique

L'ARCEP s'efforce depuis sa création de promouvoir un développement harmonieux et durable du secteur des communications électroniques, ce qui ne se réduit pas à des questions purement économiques ou techniques, mais comprend aussi des enjeux sociétaux d'importance. Un secteur des télécoms performant est un secteur socialement utile, dans toutes les dimensions que cette expression recouvre.

Indéniablement, permettre d'accéder à de meilleures conditions de vie grâce aux technologies de l'information est un aspect primordial de l'utilité sociale de ce secteur, consacrée notamment par la notion de « service universel ».

L'Autorité agit pour favoriser l'accès de tous aux services de communications de base, en précisant les obligations des acteurs qui ont la charge de fournir le service universel, mais aussi en créant un cadre qui permette l'essor d'une industrie innovante et compétitive, multipliant les offres à destination de l'ensemble des usagers. A ce titre, elle veille tout particulièrement à ce que ces offres soient bien accessibles aux personnes atteintes d'un handicap. Une telle vigilance s'inscrit dans une démarche d'équilibre entre les acteurs, visant à susciter des dynamiques au bénéfice de l'accessibilité des handicapés, à soutenir les projets initiés en ce sens par les opérateurs et à rester au plus près des besoins des personnes handicapées tels qu'ils s'expriment notamment à travers un réseau associatif très actif.

Des perspectives d'amélioration, liées à l'évolution des technologies (haut débit sur le mobile, vidéo, outils logiciels divers...), permettent aujourd'hui d'espérer de réels progrès sur la question de l'accessibilité. Et si, en l'état actuel de la législation, le service universel n'inclut ni la téléphonie mobile, ni le haut débit, l'Autorité s'attache à voir aboutir ses préconisations sur l'extension des tarifs sociaux au-delà de la seule téléphonie fixe. Ceci permettrait de faciliter l'accès du plus grand nombre au haut débit et aux applications les plus avancées techniquement. Donc de promouvoir la capacité, pour les personnes handicapées, d'être pleinement acteurs de la société numérique.

En 2006, la Commission européenne et le Comité économique et social européen soulignaient que les technologies de l'information et de la communication (TIC) constituaient un moteur pour la croissance et l'emploi ainsi qu'un puissant vecteur d'intégration des personnes handicapées. En 2008, dans la perspective de la communication « *i2010 sur la société européenne de l'information pour la croissance et l'emploi* », la Commission a lancé une consultation publique pour la « *participation de tous à la société de l'information (e-inclusion)* ». L'objectif : définir les pistes d'une approche commune en matière d'e-accessibilité » à l'échelle européenne.

15 % de personnes handicapées en Europe

Premier constat établi par les instances européennes : la proportion de personnes handicapées en Europe est importante et s'accroît. Elles représentent en effet 15 % de la population, soit plus de 50 millions de personnes dans l'Union européenne élargie. Compte tenu du vieillissement de la population, cette proportion pourrait toucher, d'ici 2050, 34,5 % de la population.

Second constat : l'absence d'intégration des enfants handicapés dans le système d'enseignement traditionnel rend plus difficile leur entrée sur le marché du travail : le taux de participation des personnes handicapées au marché du travail de l'Union est inférieur à 35 % contre 70 % pour les travailleurs sans handicap.

Les personnes handicapées forment un groupe hétérogène présentant des handicaps multiples : handicap cognitif et d'apprentissage, handicap sensoriel (malentendant, sourd, malvoyant, aveugle), handicap du langage et handicap physique temporaire ou définitif. Parallèlement, d'autres groupes sociaux connaissent les mêmes besoins que les personnes handicapées : familles avec enfants en bas âge, personnes âgées mais aussi personnes souffrant de problèmes temporaires de mobilité suite à une blessure physique. En conséquence, l'e-accessibilité revêt une évidente pertinence économique.

Le paradoxe des TIC

Les analyses européennes établissent que le développement de la technologie, s'il a participé au confort des handicapés (SMS

pour les personnes sourdes et malentendantes, synthèse de la parole et reconnaissance vocale pour les malvoyants), a paradoxalement fait surgir de nouveaux obstacles. Le développement de l'informatique a, par exemple, fortement réduit la capacité des aveugles à utiliser les ordinateurs personnels. La plus grande complexité des téléphones mobiles et l'utilisation accrue de commandes à affichage visuel créent aussi des obstacles pour les personnes handicapées et âgées⁽¹⁾. Autre source de complexité : les sept différents systèmes de téléphonie textuelle fonctionnant actuellement en Europe sont tous incompatibles entre eux. Enfin, même si des progrès ont été accomplis grâce à la « *Web Accessibility Initiative* » en 2002, plus de 80 % des sites web publics ne sont toujours pas accessibles.

Normalisation, conception en amont, labellisation

L'adoption de normes européennes en matière d'e-accessibilité permettrait de contribuer au bon fonctionnement du marché unique européen. Elle favoriserait le développement de nouveaux marchés, de la compétitivité et de l'emploi. Les instances européennes préconisent aussi la mise en place de mécanismes de certification de l'accessibilité qui permettraient d'orienter les consommateurs et les clients. Elle offrirait en outre aux fabricants et aux prestataires de services une reconnaissance de leurs efforts.

Comment accroître le marché des TIC accessibles ? La prise en compte des besoins dès la conception en amont, de façon à rendre les produits et services accessibles à tous (« *Design For All* ») et l'incorporation dans le droit de dispositions pouvant aller jusqu'à l'interdiction d'utiliser, dans le secteur public, des logiciels, matériels, produits ou services non accessibles sont une piste. L'introduction d'exigences minimales dans les appels d'offres de marchés publics pourrait d'ailleurs constituer un moyen efficace de promouvoir l'intégration des technologies accessibles, car ces marchés représentent 16 % du PIB de l'Union, soit 1.500 milliards d'euros.

La France mal classée

Une étude d'évaluation de l'e-accessibilité en Europe réalisée fin 2007⁽²⁾ montre que la France, en matière de téléphonie fixe, se situe

en dessous de la moyenne européenne avec un score modéré – 2,5 là où l'Europe atteint en moyenne 2,9 – devancée par treize pays dont la Suède et le Royaume-Uni qui obtiennent le score maximal de 5 ; l'Espagne et l'Italie obtiennent un score de 3,5.

L'étude montre que la situation de la France pourrait être sensiblement améliorée dans l'accessibilité des équipements où elle obtient la note de 0. Pour cela, il faudrait, à l'instar des pays mieux classés, qu'elle fournisse ou finance des boîtiers d'équipement adaptés via des organismes publics ou des opérateurs. La création de centres relais texte (lire page 16) constituerait un autre point d'amélioration, notamment pour l'accessibilité des services d'urgence pour les sourds et malentendants et l'accès au numéro d'urgence 112 à partir de téléphones à textes. Enfin, la France arrive au 25^{ème} rang du classement pour l'accessibilité aux sites publics⁽³⁾ pourtant inscrite dans la loi de 2005.

Les remèdes

Les défauts pointés par la Commission en matière d'accessibilité des services d'urgence pour les personnes sourdes et malentendantes et d'accessibilité des services en ligne sont en passe d'être résolus en France. Le décret n° 2008-346 du 14 avril 2008 crée en effet un centre national de relais chargé de la réception et de l'orientation des demandes des personnes déficientes auditives de façon à ce qu'elles accèdent en permanence aux numéros d'appels d'urgence des services de santé et de sécurité civile (lire pages 16 et 17). Les missions de ce centre, qui sera opérationnel le 1^{er} janvier 2010, seront assurées pour le compte de l'Etat par un établissement de santé doté d'un service d'aide médicale d'urgence disposant d'une unité d'accueil en langue des signes.

Quant à l'accessibilité des services en ligne, le décret n° 2009-546 du 14 mai 2009

crée un référentiel d'accessibilité, pour tout type d'information diffusée sous forme numérique par l'Etat, les collectivités territoriales et les établissements publics. Le délai de mise en conformité est de trois ans.

Permettre au plus grand nombre de profiter des avantages des TIC constitue, pour l'Union européenne, un impératif social, éthique, politique et économique. La prise en compte de l'e-accessibilité aura en réalité des retombées positives pour l'industrie ainsi que pour la majorité des utilisateurs de technologies. ■

⁽¹⁾ Une étude allemande a montré que 48 % des personnes âgées de plus 50 ans estiment que les produits et services des TIC ne sont pas conçus de manière appropriée pour leur catégorie d'âge.

⁽²⁾ MeAC : *Measuring Progress of eAccessibility in Europe, Assessment of the Status of eAccessibility in Europe.*

⁽³⁾ 67 % des sites publics anglais respectent les recommandations internationales d'accessibilité, 60 % pour la République Tchèque et 40 % pour la Hollande.

Les TIC : un facteur aggravant des inégalités existantes

solidarités **ACTIVES**

Lutter contre la pauvreté, notamment grâce aux TIC : c'est le combat de l'équipe « Tic'Actives » de l'Agence nouvelle des solidarités actives. Entretien avec Marion Liewig, responsable du programme.

Parlez-nous de l'ANSA ?

L'Agence nouvelle des solidarités actives est une association à but non lucratif créée en 2006 par Martin Hirsch et Benoît Genuini, ancien PDG d'Accenture France, aujourd'hui médiateur du Pôle emploi. L'idée, c'est de lier intérêt général et méthode d'ingénierie du privé dans le but d'expérimenter et d'évaluer des dispositifs innovants de lutte contre la pauvreté à l'échelle locale. Nous avons expérimenté le RSA dans vingt départements, mais nous travaillons aussi sur d'autres dispositifs de retour à l'emploi, l'accès aux soins, le micro-crédit personnel, ou bien encore, depuis juin 2008, avec les pouvoirs publics⁽¹⁾ et Microsoft France sur un tout jeune programme dénommé « Tic' Actives ».

Qu'en est-il concrètement ?

Il s'agit de favoriser l'insertion socioprofessionnelle des publics en difficulté par le numérique. A partir d'un diagnostic partagé par un comité de réflexion composé d'acteurs du public, du privé et d'usagers, ce sont cinq dispositifs d'e-inclusion portant aussi bien sur l'accès, l'usage que sur la formation et l'emploi qui ont été identifiés. Les



Marion Liewig (3^{ème} en partant de la droite) et son équipe

publics visés sont les personnes en insertion (personnes en recherche d'emploi, jeunes de moins de 26 ans, etc.).

L'objectif n'est pas de réinventer la roue mais d'améliorer l'existant grâce à l'expertise des partenaires et des acteurs de terrain. Parmi les cinq expérimentations en cours, nous avons développé une Unité de formation par alternance (UFA) aux métiers de technicien/maintenance en Ile-de-France. Nous souhaitons accompagner cinq nouveaux projets en 2010 visant à favoriser l'insertion socioprofessionnelle par les TIC, objet de l'appel à expérimentations qui vient d'être lancé. Pour chaque expérimentation, nous associons les

usagers à la conception, à l'ajustement et à l'évaluation du dispositif. L'expérimentation permet d'évaluer l'impact du projet sur les usagers avant d'envisager une généralisation.

Etre exclu des TIC, est-ce un facteur aggravant ?

L'existence d'une fracture numérique n'est aujourd'hui plus discutée. L'e-exclusion révèle des inégalités qui préexistent et accentue l'exclusion. L'accès à Internet a été reconnu comme « un droit fondamental » ; il est plus que nécessaire de savoir s'en servir dans une société où l'accès à l'information et la recherche d'emploi se font de plus en plus par Internet. Nous cherchons à mettre cet outil au service du plus grand nombre. Les freins à lever sont nombreux : coût de l'équipement et de la connexion, méconnaissance, freins culturels, etc. Alors que 95 % des revenus les plus élevés sont équipés d'un ordinateur, seuls 43 % des foyers à revenus modestes le sont. ■

⁽¹⁾ La Délégation aux usages de l'Internet (DUI) et le Secrétariat général du comité interministériel des villes (SGCIV).

Les centres relais téléphoniques : rendre la téléphonie accessible aux personnes sourdes et malentendantes

Rendre aussi naturel à un sourd qu'à un entendant le geste de décrocher son téléphone ? Il y a à peine quelques années, l'idée aurait paru saugrenue. Ce n'est plus le cas aujourd'hui, avec les centres relais téléphoniques. **Mais cette innovation à un coût que devra supporter la société. Explications.**

Même une déficience auditive légère peut dissuader de toute forme de communication orale à distance. Pour les personnes atteintes de surdité moyenne à profonde (elles seraient au moins 450 000 en France) ou de fortes difficultés d'élocution, téléphoner peut s'avérer soit extrêmement inconfortable, soit complètement impossible, faute d'échange bidirectionnel, synchrone et fluide de la parole. Longtemps limitées dans leurs fonctionnalités et peu diffusées, les aides techniques nécessaires pour surmonter ces difficultés connaissent depuis vingt ans un essor spectaculaire. Plusieurs pays connaissent déjà des services de « centres relais » téléphoniques dédiés, avec toutefois de grandes disparités de qualité ou de prix. Les perspectives de déploiement de ces aides sont prometteuses, à condition que soient surmontés les obstacles qui s'opposent actuellement à leur généralisation.

Un principe simple

Le principe général des centres relais téléphonique est extrêmement simple. Le système consiste à intégrer dans la communication un dispositif intermédiaire assurant la transcription ou la traduction, depuis la langue parlée vers la langue écrite ou la langue des signes, et vice-versa. Dans le cas de la langue des signes, l'utilisateur signe et l'interprète communique par visioconférence. On parle donc respectivement de « centre relais texte » et de « centre relais vidéo ». Les premiers centres relais texte se sont développés sur la base du télétype, un dispositif de communication textuelle connecté ou intégré au téléphone analogique classique qui s'est répandu au Royaume Uni, en Amérique du Nord et dans les pays nordiques dans les années 1980. Quant aux centres relais vidéo, ils sont apparus avec les premières technologies de visiophonie performantes. La Suède a lancé son centre relais vidéo en 1997, sur le RNIS. Avec l'ADSL, ces offres se multiplient, aux Etats-Unis, en Allemagne, en Australie puis dans d'autres pays industrialisés.

Les centres relais sont cependant encore loin d'avoir conquis le monde. A ce jour, seuls quelques pays développés sont concernés. Ainsi, une grande partie de l'Europe de l'Ouest est couverte par au moins une offre

mais ce n'est pas le cas de l'Europe centrale et orientale, ni a fortiori des pays en développement. Le traitement de ces services diffère sensiblement d'un régime juridique à l'autre, avec pour conséquence des conditions plus ou moins favorables à l'utilisateur en matière d'horaires d'ouverture du service, d'options d'utilisation et surtout de prix. Or, si des offres disponibles en horaires restreints pour un prix élevé sont susceptibles d'intéresser la clientèle d'entreprise, elles peuvent beaucoup moins contribuer à l'accessibilité de la téléphonie à l'ensemble de la population des personnes sourdes et malentendantes.

La France en phase de démarrage

Malgré trois principaux prestataires commerciaux de centres relais texte et vidéo – Websourd, Viable et Tadéo –, la France se trouve à peine dans une phase de démarrage. Les centres relais ne font pas partie du service universel et, alors qu'ils pourraient fortement contribuer à l'accessibilité de celui-ci, ils y sont difficilement intégrables puisque l'on ne saurait aujourd'hui concevoir de centres relais reposant sur autre chose que l'internet à haut débit. Privés de financement public, les prestataires français ne peuvent proposer que des offres bien plus coûteuses que la communication téléphonique standard. En effet, si le coût d'usage des plateformes techniques peut être fortement dilué par une demande suffisante, le coût de l'interprétariat est, lui, incompressible. On ignore en outre si le nombre d'interprètes dûment formés serait suffisant pour un déploiement à grande échelle. Ces conditions économiques rendent difficile la fourniture d'offres ciblées sur les particuliers, d'autant que l'étendue de la demande et sa solvabilité sont encore mal connues. Les centres relais français sont donc à ce jour cantonnés à un usage professionnel, principalement dans le cadre d'expérimentations menées par quelques grandes entreprises ou par l'Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées (Agefiph).

L'avenir réserve toutefois beaucoup d'espoirs, si la collectivité est à disposition de payer le coût de cette forme de solidarité et à condition qu'émerge un modèle institutionnel

adéquat. C'est en tout cas ce que donnent à penser les expériences étrangères. Au Royaume Uni, les centres relais texte font depuis longtemps partie des services obligatoires financés par les opérateurs en charge de la fourniture du service universel. L'utilisation de ces services est gratuite en dehors du coût de la communication vers le destinataire final. En Allemagne, l'opérateur historique finance également un service à destination des sourds et malentendants, qui nécessite un abonnement mensuel de 5€ et le paiement d'un prix à la minute en plus de celui de la communication, mais qui inclut un service de centre relais vidéo. En Australie, des services équivalents sont offerts gratuitement, de même qu'en Suède, où ils sont même multilingues. Quant aux Etats-Unis, la création et le développement de multiples centres relais haut-débit y est encouragée par un généreux régime de remboursement forfaitaire de chaque minute fournie par les prestataires. Cela a rendu possible l'émergence de nombreux services gratuits pour l'utilisateur, souvent accessibles 24h/24, dans différentes variantes facilitant l'utilisation : *voice carry-over* (VCO : la voix d'un usager est transmise telle quelle, alors que la réponse de son correspondant fait l'objet d'une transcription/interprétation), *hearing carry-over* (l'utilisateur muet fait lire/interpréter ses propos mais entend directement son correspondant), *captioned telephony* (sous-titrage en direct des propos pendant une visioconférence), etc. Ce financement incitatif a mis en évidence la grande variété des besoins et des réponses techniques pertinentes.

Une téléphonie accessible aux sourds suppose de repenser certains usages, car la téléphonie par centre relais se différencie significativement de la téléphonie directe. La simple utilisation du service requiert un équipement terminal spécifique. A cela s'ajoute, dans le cas des centres relais vidéo, la connexion à une ligne internet à haut débit, fixe ou mobile. Le principe même de l'intermédiation soulève des enjeux éthiques : que le transcripteur ou l'interprète soit une personne physique ou un automate – c'est encore impensable pour les centres relais vidéo, mais de plus en plus envisageable pour la transcription –, les usagers peuvent légitimement exiger de fortes garan-

ties en matière de confidentialité et de conformité des propos. Aux aspects juridiques s'ajoutent les difficultés linguistiques, en particulier pour la transmission d'informations à caractère technique ou spécialisé, parce que le lexique des langues par signes peut comporter des lacunes, mais aussi parce que de nombreuses variantes existent au sein d'une langue comme la langue des signes française (LSF). Ces écueils sont encore beaucoup plus notables dans les situations d'urgence, pour lesquelles l'intervention de médecins, policiers ou sapeurs-pompiers spécialement formés est nécessaire et requiert une organisation considérable, au-delà du seul dispositif de communication.

Rattraper le retard ?

Face à ces défis, la France a plusieurs longueurs de retard. Le Président de la République a annoncé en juin 2008 la création prochaine d'un centre relais national, une innovation qualifiée d'« essentielle » à l'accessibilité, sur laquelle les institutions se mobilisent. Parallèlement, des textes français et européens ont préparé la mise en place d'un centre relais d'appels d'urgence. Mais les réalisations tardent et d'importants efforts de réglementation devront avoir lieu. Surtout, il faudra trouver et pérenniser des financements importants, à l'instar des pays les plus avancés dans ce domaine. A cette fin,

l'Arcep, l'Agefiph et le Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique lanceront prochainement une étude précise de l'ampleur et de la nature des besoins. La solidarité avec les sourds et malentendants aura un prix : les centres relais coûtent plus de 650 millions de dollars par an aux consommateurs des Etats Unis. Mais dans un contexte où les déficiences auditives deviennent plus courantes, pour cause de vieillissement de la population et de nouveaux risques liés au bruit, cet effort – environ deux dollars par personne et par an – paraîtra de plus en plus anodin, au regard du bénéfice apporté à la société. ■

« Le téléphone : un formidable facteur d'autonomie et d'intégration »

Quels sont les problèmes et besoins des personnes handicapées en matière de téléphonie ?

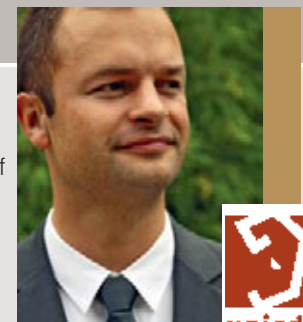
Plusieurs millions d'utilisateurs sont ou peuvent être en situation de handicap face au téléphone. En fonction de chaque type de handicap, le besoin et les réponses sont spécifiques, que ce soit pour manipuler les outils téléphoniques ou pour accéder aux services des opérateurs. Par exemple, une personne aveugle utilisera un téléphone équipé d'un logiciel de vocalisation permettant d'entendre la lecture des messages écrits. Pour le handicap moteur, c'est l'ergonomie des terminaux qui sera améliorée. Le handicap mental nécessite de concevoir un usage le plus simple possible du téléphone. Les opérateurs et les associations travaillent régulièrement ensemble pour permettre un accès plus large des personnes handicapées à la téléphonie. Au-delà des obstacles, le téléphone peut également être un formidable facteur d'autonomie et d'intégration de ces personnes. En ce qui concerne plus particulièrement les personnes sourdes ou malentendantes, les difficultés, voire l'impossibilité de téléphoner ou d'être contactées par téléphone, peuvent entraîner rupture professionnelle et

exclusion sociale. C'est pourquoi le développement de centres relais téléphoniques est attendu : ce dispositif aura pour mission de permettre les échanges téléphoniques entre les personnes sourdes et leurs interlocuteurs entendants, grâce à l'intervention d'un opérateur qui retranscrit par écrit en simultané la conversation, ou d'un interprète en langue des signes par vidéo. Les appels d'urgence doivent également être couverts par ce dispositif pour que les personnes sourdes aient accès aux services de secours.

Qu'est-ce qu'une « bonne accessibilité téléphonique » pour l'UNISDA ?

Notre définition s'articule autour de six objectifs de qualité :

- 1- Les centres relais doivent permettre l'accessibilité de tous les types d'échanges téléphoniques, en temps réel, que ce soit l'utilisateur sourd qui appelle une personne entendant ou l'inverse ;
- 2- Cette accessibilité ne doit pas être facturée aux seules personnes sourdes ou malentendantes mais son coût doit être supporté par l'ensemble des usagers du téléphone, dans une véritable logique d'accessibilité ;



Jérémie Boroy
Président de l'Union nationale pour l'insertion sociale du déficient auditif (UNISDA)

- 3- Ces services devront pouvoir progressivement fonctionner 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 ;
- 4- L'ensemble des modes de communication des personnes sourdes ou malentendantes devra être pris en compte : certaines communiquent oralement et s'appuient sur l'écrit, d'autres privilégient la langue des signes française ou bien le langage parlé complété ;
- 5- Les services de ces centres relais devront veiller à la plus grande simplicité de leur utilisation et s'adapter à tous les types d'équipements, en étant

accessibles sur l'ensemble du territoire ;

6- Enfin, des critères rigoureux sur la qualité du service rendu devront être imposés (qualification des professionnels qui suivent les échanges téléphoniques pour garantir l'exactitude de leur transcription ou interprétation, délai de prise en charge de l'appel, etc.).

Le cadre légal d'intervention de ces centres relais n'est pas encore défini, mais certains porteurs de projets ont clairement choisi d'adhérer à ces objectifs, tandis que d'autres s'en affranchissent déjà, ce qui est regrettable.

Quelles sont vos attentes en matière de régulation ?

Le rôle du régulateur est fondamental pour garantir le développement de ces services dans le respect des objectifs de qualité. L'accessibilité téléphonique doit être définie comme une mission d'intérêt général et le régulateur devra veiller à l'accès de toutes les personnes concernées à ces services.

L'UNISDA a ouvert un blog entièrement consacré aux centres relais téléphoniques : <http://relaistelephonique.blog.lemonde.fr>
www.unisda.org

Lutter contre le handicap grâce au téléphone mobile

Le téléphone mobile peut être synonyme d'une plus grande autonomie pour les personnes handicapées. Etat des lieux.

La prise en compte des personnes handicapées par le secteur de la téléphonie mobile est un sujet auquel l'ARCEP attache beaucoup d'importance. Les innovations du secteur doivent en effet profiter à tous, surtout parce que le téléphone mobile peut être synonyme d'une plus grande autonomie pour les personnes handicapées.

Les avancées dans le domaine de l'accessibilité de la téléphonie mobile relèvent d'une double approche volontaire et réglementaire.

Une charte tripartite élaborée dès 2005....

Le volet volontaire repose sur la mise en œuvre d'une charte tripartite signée dès 2005 entre l'Association Française des Opérateurs Mobiles (AFOM), la Délégation interministérielle aux personnes handicapées (DIPH) et l'ARCEP. Cette charte est la première élaborée par un secteur d'activité pour rendre ses services plus accessibles aux personnes handicapées. De ce point de vue, la téléphonie mobile est un secteur avancé dans la prise en compte des personnes handicapées.

Les engagements prévus dans cette charte portent sur :

- l'offre de téléphones mobiles adaptés aux personnes handicapées ;
- le développement de services destinés à favoriser l'autonomie des personnes handicapées ;
- l'information du grand public sur les offres destinées aux personnes handicapées ;
- une démarche de progrès basée sur la prise en compte des innovations technologiques.

Dans ce cadre, les opérateurs agissent en concertation avec les associations, ce qui est indispensable pour que les actions soient efficaces.

La mise en œuvre de la charte fait l'objet d'un suivi régulier concrétisé par des bilans annuels dont le plus récent a eu lieu à la mi-décembre 2008.

En 2008, les cinq principaux fabricants de terminaux présents sur le marché national ont rejoint la charte aux côtés des opérateurs. Cette implication de plus en plus forte des constructeurs de terminaux est en effet nécessaire, car leur coopération est particulièrement importante pour pouvoir

développer des terminaux les plus adaptés possibles aux besoins de chaque handicap.

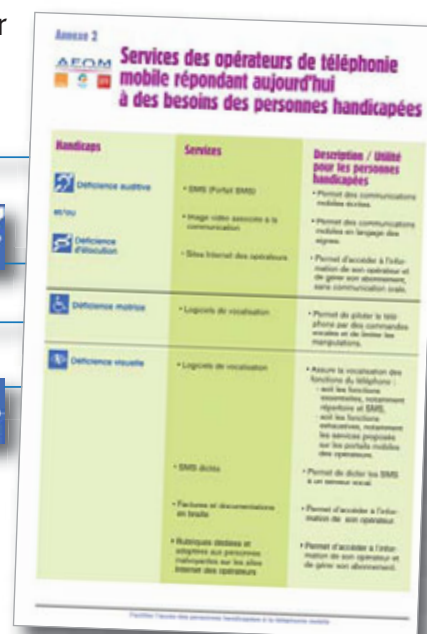
Au delà des engagements pris en commun au travers de l'AFOM, il est important de noter que les opérateurs mobiles agissent individuellement, en proposant par exemple de manière concurrentielle des offres spécialement adaptées aux différents types de handicap, ou en sélectionnant les terminaux qu'ils distribuent parmi ceux qu'ils jugent les plus adaptés.

... et des obligations réglementaires imposées par l'Etat

Des obligations réglementaires complètent les actions menées par les opérateurs en liaison avec l'AFOM et la DIPH. Ainsi, tous les fournisseurs de services de radiocommunications mobiles terrestres au public sont soumis, individuellement, aux obligations introduites par le décret n° 2006-268 du 7 mars 2006.

Chaque opérateur doit ainsi publier chaque année « un rapport de l'avancement des actions qu'il a engagées pour l'adaptation et l'amélioration de l'accessibilité des services de radiocommunications mobiles aux personnes handicapées en matière de terminaux et de services ». Les trois opérateurs de réseaux mobiles, à travers leurs rapports annuels, publient déjà ces éléments. Certains MVNO commencent aussi à le faire.

Le décret prévoit également que chaque opérateur met en place « une signalétique



destinée à ses clients indiquant les terminaux et services les mieux adaptés à chacun des handicaps considérés ». Une telle signalétique a été définie au sein de la charte AFOM et doit être utilisée dans tous les points de vente et par tous les opérateurs, MVNO compris.

Tous ces travaux ont permis des avancées concrètes en termes d'information aux personnes handicapées (mise en œuvre de pictogrammes montrant les terminaux les plus adaptés à chaque handicap...), d'adaptation des offres (mise sur le marché d'offres SMS ou visiophonie spécialement adaptées aux malentendants...) et d'ergonomie des terminaux (installation de logiciels de vocalisation pour les malvoyants...).

www.afom.fr

Le projet GARI : une base de données qui recense les terminaux adaptés aux personnes handicapées

Le 15 décembre 2008 s'est ouverte la base de données internationale GARI (Global Accessibility Reporting Initiative), fruit d'une étroite collaboration entre les constructeurs de téléphones mobiles et les opérateurs.

GARI recense les téléphones mobiles les mieux adaptés aux personnes handicapées (taille de l'écran, taille des touches, relief, forme coulissante, clapet...). Cette

base de données gratuite est accessible au grand public par Internet. Elle met à la disposition des utilisateurs des renseignements leur permettant de rechercher un téléphone adapté à leurs besoins et à leur handicap. Le site propose également des "modes d'emploi" pour activer et exécuter les différentes fonctions de leur téléphone. La base référencera progressivement les modèles les plus récents, commercialisés

depuis le 1^{er} octobre 2008. GARI a été créé sous l'impulsion du Mobile Manufacturers Forum (MMF), association internationale qui fédère les acteurs majeurs représentant environ 80 % des ventes mondiales de mobiles – Alcatel (TCT Mobile), Motorola, Nokia, Samsung, Sony Ericsson...

GARI fera l'objet d'un travail continu de mise à jour par les constructeurs.

www.mobileaccessibility.info

Philippe Balin : « les handicapés, un marché attractif »

En France, 60 000 aveugles et 400 000 mal voyants sont concernés par l'accessibilité des services mobiles et d'Internet. Le point avec Philippe Balin*, ingénieur, membre de la Commission consultative des communications électroniques, qui a perdu la vue à l'âge de 14 ans.

Comment jugez-vous l'accessibilité des services mobile et d'Internet ?

Commençons par Internet. Aujourd'hui, tous les handicapés disposent des aides techniques sur PC – synthèse vocale, reconnaissance de caractères, etc — qui leur permettent d'utiliser pleinement un micro-ordinateur, mais peu de sites web sont accessibles. Pourquoi ? Parce qu'il faudrait que les webmasters respectent les règles d'accessibilité, ce qu'ils font peu, car il n'y a pas d'obligation. Un décret a bien été publié en 2005, mais il n'impose aucune pénalité. Il y a pourtant des solutions. Comme il est coûteux de refondre des sites existants, il suffirait de commencer par les nouveaux sites et les nouvelles pages web pour faire en sorte que, d'ici trois à cinq ans, l'ensemble des pages d'un site soit accessible. En outre, si les adaptations nécessaires sont prises en compte dès la phase de conception, le surcoût n'est que de 2 %. Il ne faut pas faire de loi couperet mais accompagner les gens dans le changement.

Pourquoi est-ce difficile ?

Comment des gens qui ne voient jamais de handicapés pourraient-ils comprendre leurs besoins ? Il faut aussi changer l'image du handicap. Depuis 1987, toutes les entreprises françaises de plus de 19 salariés sont obligées d'employer au moins 6 % de personnes handicapées, sous peine d'amende. L'usage des TIC est incontournable dans l'entreprise. Si, grâce aux aides techniques, les handicapés pouvaient utiliser les logiciels de manière efficace, les TIC permettraient d'embaucher des personnes handicapées, non pas par obligation, mais parce qu'elles pourraient exercer un rôle à part entière dans l'entreprise.

Revenons à l'accessibilité des services mobiles ; qu'en pensez-vous ?

Jusqu'en 2003, les opérateurs et les fabricants n'offraient aucune solution pour que les services mobiles soient accessibles. Les entreprises arguaient

qu'elles faisaient déjà beaucoup avec les factures en braille ! Ensuite, elles ont découvert que la difficulté n'était pas si grande et elles ont fait de l'accessibilité un argument marketing et citoyen. Elles ont même rédigé une charte commune (lire page 20) où elles s'engagent à développer l'accessibilité et ont accepté à l'unanimité d'inscrire cette obligation dans la loi. C'est un exemple de bonnes pratiques. Le problème, c'est que globalement, depuis 2003, on n'a pas progressé.

Que reste-t-il améliorer ?

Aujourd'hui, un aveugle peut téléphoner mais toute l'évolution technologique du téléphone n'a pas été intégrée : l'accès à Internet, les services multimédia, etc. Le MP3, par exemple, n'est pas du tout accessible par les aveugles. Sur le fixe, les opérateurs et FAI sont à clouer au pilori car leurs box sont totalement inutilisables faute de logiciel de pilotage. L'alibi de la concurrence est souvent invoqué : « on a d'autres priorités, respecter les standards coûte cher et prend du temps ». Ces méthodes de développement ne pénalisent pas uniquement les handicapés ; la qualité des logiciels est aussi de plus en plus remise en question.

Faut-il légiférer ?

Non, je pense qu'il faut sortir du politique. Il faut, comme en 2003, travailler sur deux ou trois projets concrets par handicap et les faire financer par ceux qui ont de l'argent, c'est-à-dire les opérateurs, équipementiers, groupes informatiques, etc. Technologiquement, tout est possible. Il faut juste que tout se coordonne. Grâce au téléphone portable et au wifi, il est facilement envisageable, par exemple, de construire un GPS pour aveugle leur permettant de se déplacer dans l'entreprise, de trouver l'ascenseur, les salles de réunion, le bureau du président ; mais aussi, aux handicapés moteur, de trouver la place de parking libre la mieux adaptée. En outre, cet outil simplifierait

l'utilisation pour tous. Bref, montrer d'abord que ça marche et ensuite inscrire l'obligation dans la loi.

Certains pays font-ils mieux que d'autres en matière d'accessibilité ?

Oui, les pays nordiques font mieux et ce n'est pas un hasard si Nokia est le plus actif. En Europe, les personnes handicapées représentent 10 % à 15 % de la population, entre 70 et 105 millions de personnes ! Dans le mobile, les acteurs ont réussi à comprendre que les handicapés constituaient un réel marché, créant du revenu et des bénéfices. Pourquoi ne pas continuer ? Il y a beaucoup à inventer. La visioconférence sur téléphone mobile pourrait, par exemple, permettre aux non voyants d'obtenir, sans avoir à se déplacer, l'aide d'une tierce personne pour lire son courrier ou bien choisir la couleur de sa cravate... Jusqu'ici, les handicapés ont été vus comme peu solvables, voire même comme une charge pour la société. Ceux d'aujourd'hui sont peu revendicatifs, mais maintenant que la loi oblige à leur non discrimination, ceux de demain le seront davantage. Et il est fort probable qu'ils n'hésiteront plus à exiger que les entreprises prennent en compte leurs spécificités, surtout quand les technologies le permettent.

www.philippebalin.com

* Philippe Balin est également l'auteur de « Voir autrement », publié fin 2008 aux Editions L'Harmattan.



L'accessibilité des bureaux de poste s'améliore

Selon les chiffres publiés par La Poste à la demande de l'Autorité, le taux de bureaux de poste accessibles aux personnes han-

dicapées (tous handicaps confondus) a augmenté progressivement, entre 2006 et 2008, passant de 60 à 66 %. Conformément

à la loi du 11 février 2005, La Poste a annoncé qu'elle mettra aux normes tous les bureaux existants d'ici le 1^{er} janvier

2015. Quant aux nouveaux bureaux de poste construits, ils sont tous accessibles aux personnes handicapées depuis 2007.

www.arcep.fr au service des mal voyants



L'ARCEP
en audio

Le 15 décembre 2008, l'ARCEP a lancé sur son site Internet un service dédié aux personnes déficientes visuelles.

Grâce à un robot qui transcrit automatiquement les textes en audio, tous les communiqués de presse et certains

discours et entretiens des membres du Collège, peuvent être écoutés (fichiers mp3) par les mal-voyants. Pour y accé-

der, il suffit de cliquer, en page d'accueil du site, sur l'icône rouge intitulée " L'ARCEP en audio ".

Désenclaver le pays par la fibre optique

par **Valéri SAI**, directeur général de l'Agence de régulation des télécommunications (ART) de la République Centrafricaine



Quelle est la situation des télécommunications en RCA ?
La RCA est un pays enclavé de 4,3 millions d'habitants, qui compte aujourd'hui quatre opérateurs mobiles. En trois ans, le nombre d'abonnés mobiles a explosé, passant de 173.100 abonnés en 2006 à près de 750.000 aujourd'hui. 25 à 35 % de la population a accès aux services de télécommunications, mais moins de 25 % du territoire est couvert. La question de la couverture est l'un des sujets qui nous préoccupent le plus.

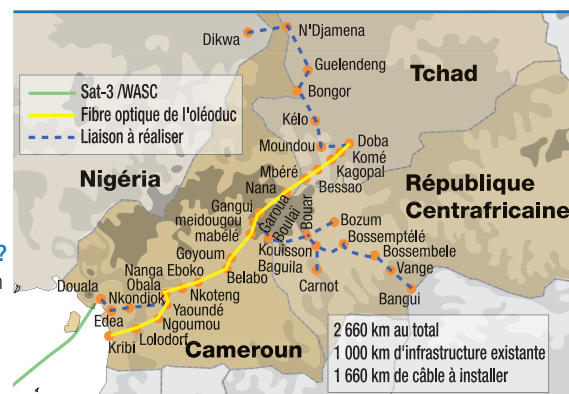
Et pour ce qui concerne l'accès à Internet ?

Le gros problème est l'accès aux *backbones*, qui se fait via le satellite : le prix du Mo reste énorme. Aujourd'hui l'offre la plus accessible pour le public (connexion de 128 Kb/s, disponible uniquement le soir et les week-ends, avec un engagement de 12 mois minimum) est à 25.000 FCFA/mois (38 €

environ) et l'offre d'Internet permanent résidentiel à 64 Kb/s (avec un engagement de 12 mois minimum) est à 50.000 FCFA/mois (76 € environ). Les entreprises, quant à elles, ont pour la plupart, des antennes satellites privées en VSAT, avec un débit de 512 kb/s.

Quelle est votre politique en ce domaine ?

Il nous faut alléger le cadre réglementaire afin d'attirer plus de FAI qui pourront fournir un service Internet de meilleure qualité à des débits acceptables et à des tarifs raisonnables. Le projet CAB (*Central African Backbone*), en cours de réalisation, a pour objectif de fournir des liaisons de télécommunications, à partir du câble sous-marin SAT3 qui atterrit au Cameroun et qui s'interconnectera au Tchad et à la République Centrafricaine. Ce projet est financé conjointement par la Banque mondiale et la Banque Africaine de développement. L'étude de faisabilité est terminée. Le projet doit pouvoir se réaliser à horizon 2012.



Nous espérons une révolution numérique à l'arrivée de la fibre optique dans notre pays. En effet, aujourd'hui la capacité totale de la bande passante, pour toute la RCA, est à peine de 50 Mb/s. L'arrivée de la fibre optique mettra à disposition une plus grande capacité pour de l'internet très haut débit au profit du plus grand nombre de centrafricains.

www.art-rca.org

TIC et pays en développement : des externalités positives

par **Mohsen Khalil**, directeur du Département de technologies globales d'informations et de communications de la Banque mondiale



Le rapport de la Banque mondiale, « *Information et Communication pour le Développement* » (IC4D), présente les opportunités et les défis de la convergence dans les pays en développement dans les secteurs des télécommunications, des médias, et de l'informatique. Il propose un cadre pour le *e-gouvernement*, c'est-à-dire les applications administratives en ligne. Il évalue également le développement des industries locales de l'informatique (IT) et des services rendus par les technologies de l'information (ITES). Enfin, il mesure l'impact du secteur des TIC dans 150 économies, et introduit de nouveaux indicateurs de performance en termes d'accès, de prix, et d'adoption des TIC dans le gouvernement et l'entreprise.

TIC et opportunités de développement

Le marché de la téléphonie mobile est particulièrement important pour sauter les étapes d'adoption technologique. Le haut débit, essentiel pour l'accès à la connaissance, est également un facteur contribuant à la croissance économique. En outre, le marché mondial pour les services de IT/ITES s'élargit. L'efficacité améliorée des transactions, la réduction de la corruption, ou encore la meilleure qualité des services figurent parmi les avantages identifiés.

Adaptation des politiques publiques aux TIC

Cependant, les pays concernés doivent encore relever des défis. Ainsi, les réseaux à haut débit se développent principalement dans les villes les plus rentables ou dans les corridors interurbains, et l'adoption du *e-gouvernement* enregistre un taux élevé d'échecs.

Le rapport de la Banque mondiale formule trois recommandations de bonnes pratiques. Tout d'abord, le cadre réglementaire doit

réduire les obstacles à l'entrée afin d'augmenter la concurrence, réduire les prix, et faciliter la croissance. Ensuite, les décideurs politiques doivent compter davantage sur les forces du marché que sur la régulation. Enfin, les cadres politiques et réglementaires doivent encourager l'investissement et l'innovation dans la fourniture de services.

De plus, les partenariats public-privé peuvent permettre d'atteindre des objectifs de politique publique comme, par exemple, le déploiement de réseaux dans les zones qui ne sont pas viables commercialement. Le rôle du secteur public dans la fourniture de l'accès aux réseaux à haut débit dans les pays en développement ressemblera probablement à une combinaison de réformes de marché et d'incitations ciblées. L'existence d'institutions de coordination intersectorielles sera essentielle pour la réussite du *e-gouvernement* et la création d'externalités positives par le biais de l'intervention publique.

www.banquemondiale.org



Mettre l'univers du numérique à la portée de tous

Selon les estimations, 10 % de la population mondiale – soit quelque 650 millions de personnes – souffrirait d'un handicap, ce qui représente un véritable défi à relever dans le domaine des télécommunications. Depuis 1991, l'UIT travaille sur les questions de l'accessibilité aux personnes handicapées, en élaborant des normes, en créant et en soutenant des ateliers, tutoriels et groupes de travail. Revue de détail.

C'est en 1991 que l'Union internationale des télécommunications (UIT) a commencé à travailler sur l'accessibilité pour les personnes handicapées, avec l'élaboration d'une norme – la V.18 – relative à un modem qui pouvait « traduire », sans que l'on s'en rende compte, les différents protocoles du réseau téléphonique pour sourds déjà en vigueur dans de nombreux pays.

Saisie de texte passant par les lignes téléphoniques

A l'origine, les sourds se servaient de ce que l'on appelle aujourd'hui le textophone – technique qui est encore utilisée par les sourds, parmi d'autres, plus récentes, comme le courrier électronique, les SMS, la messagerie instantanée, les récepteurs de radiomessagerie, la vidéo sur le web et la conférence VoIP.

Dès 1965, les sourds avaient créé aux Etats-Unis leur propre système téléphonique utilisant un modem spécial et un téléimprimeur supplémentaire pour la saisie de texte. Les textophones, couplés acoustiquement, utilisaient le téléphone ordinaire comme moyen de transmission. Ils utilisaient un code binaire à cinq niveaux appelé code Baudot (d'après le nom de son inventeur). Le modem convertissait les signaux émis par le téléimprimeur en sons audibles, caractère par caractère, et ces sons étaient ensuite acheminés dans la bande vocale de la ligne téléphonique ordinaire, entre 1 400 et 1 800 Hertz.

Cette technique permettait aux sourds de saisir du texte en passant par les lignes téléphoniques. Il ne s'agissait pas d'une forme primitive de messagerie instantanée, mais bel et bien de texte réel en temps réel. A l'époque, cette méthode n'était pas normalisée.

Au cours des années 70, différents pays ont entrepris de créer des systèmes analogues. Ces systèmes, tous fondés sur le principe du textophone et de l'envoi de texte passant par le réseau téléphonique, n'étaient pas compatibles entre eux. Ainsi, la France avait créé, parallèlement au Minitel normal, le service Minitel Dialogue, pour les sourds. Les deux systèmes, qui ont

ensuite été reliés par une passerelle, pouvaient communiquer l'un avec l'autre, mais pas sur le plan international.

Le passage à la Recommandation V.18

Tous ces problèmes d'incompatibilité ont conduit à l'élaboration de la Recommandation V.18. Plusieurs ingénieurs de la CE 17 du CCITT (comme on appelait alors l'UIT-T) se sont rendu compte non seulement que la téléphonie en mode texte n'était pas normalisée, mais aussi que l'ensemble de la population ne savait pas ce qu'était un textophone. A l'époque, rappelés-le, les téléphones mobiles, la messagerie instantanée et la VoIP n'existaient pas, et l'Internet en était à ses balbutiements.

Bien que la norme V.18 ait été adoptée en 1995, très peu d'équipementiers, de compagnies téléphoniques et de constructeurs de réseau l'ont mise en application dans leurs modems et passerelles. La voie était néanmoins ouverte pour que l'UIT intègre des fonctions d'accessibilité dans ses normes et défende la cause de l'accessibilité.

Une Convention des Nations Unies pour les droits des personnes handicapées

Ce problème subsiste aujourd'hui, non seulement pour la téléphonie en mode texte mais aussi pour l'accessibilité du web et des TIC en général.

L'utilisation d'une conception universelle pour rendre les technologies nouvelles accessibles aux personnes handicapées devient aujourd'hui un impératif, depuis l'adoption généralisée de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées déjà ratifiée par 142 signataires⁽¹⁾.

Aux termes de cette Convention, il a été créé un Comité de suivi appelé « Comité des droits des personnes handicapées », qui commencera à recevoir des rapports des Etats Parties en 2010. Les administrations et les entreprises doivent comprendre que les personnes handicapées doivent, non seulement voir leurs besoins pris en compte, mais aussi avoir le droit de bénéficier des progrès et avancées technologiques actuels. Cette prise de conscience est particulièrement importante pour



les pays en développement, qui demandent conseil aux pays développés et à l'UIT.

Réduire la fracture numérique

L'UIT a beaucoup fait pour promouvoir l'accessibilité dans ses trois Secteurs – le Secteur des radiocommunications, le Secteur de la normalisation des télécommunications et le Secteur du développement des télécommunications. Il est impossible d'énumérer ici toutes les normes, tous les ateliers, tutoriels et groupes qu'elle a créés et continue à soutenir. En tant qu'organisation, l'UIT s'efforce aussi d'être plus facilement accessible aux personnes handicapées.

Nos pages web sur l'accessibilité (www.itu.int/themes/accessibility) donnent un tableau précis de nos activités et expliquent comment l'ensemble de la population peut participer aux activités de l'UIT en matière d'accessibilité.

Il n'est pas toujours simple de trouver des solutions à ces problèmes. Certes, il existe aujourd'hui des équipements et matériels qui permettent aux personnes handicapées de progresser de manière étonnante, mais de nombreuses difficultés font obstacle à la recherche d'équipements adaptés, surtout à des prix abordables.

Il s'agit là d'une question de politique générale qui relève de ce qu'on appelle la fracture numérique ; en effet, la plupart des personnes handicapées, même dans les pays membres de l'OCDE, sont au chômage et appartiennent à la catégorie des populations à faible revenu. C'est pourquoi l'UIT continuera à déployer tous ses efforts – dans le monde entier – pour améliorer la qualité de vie de ces personnes et édifier une société de l'information ouverte à tous.

www.itu.int

⁽¹⁾ 85 signataires du Protocole facultatif, 66 ratifications de la Convention et 44 ratifications du Protocole facultatif.

Le service universel postal sur la sellette

Quel avenir pour le service universel postal dans le contexte actuel de libéralisation et de baisse de volume des trafics postaux ? Tour de piste des solutions envisagées en Europe et aux Etats-Unis.

La baisse des trafics postaux qui affecte actuellement les grands opérateurs européens et les ouvertures à la concurrence déjà réalisées ou prochaines, sont à l'origine de débats sur l'assouplissement des obligations de service universel dans plusieurs pays. L'issue de ces débats est rarement tranchée car dégrader le service comporte de nombreux risques.

Le déclin du courrier accélère les remises en cause

En Allemagne, le marché postal connaît une érosion des volumes (-5 % en 2008) que le marché du colis, en hausse de 3 %, compense partiellement. Au Royaume-Uni, la baisse instantanée sur un an s'élèverait à 7 %. En France, La Poste a annoncé une chute de 3 % des volumes en 2008 et table sur une baisse de 30 % d'ici 2015. Dans ce contexte difficile, les évolutions envisagées dépendent des capacités d'adaptation des opérateurs historiques, des orientations en matière de régulation et des choix politiques.

Dans les pays où l'opérateur est dans une situation difficile (comme Royal Mail au Royaume-Uni), la première variable d'ajustement envisagée est l'étendue des obligations de service universel. Le régulateur PostComm a fait réaliser des évaluations sur les marges d'ajustement qui permettraient d'alléger le poids des obligations de service universel de l'opérateur : passage à cinq tournées par semaine au lieu de six, ou bien abandon de l'acheminement aérien pour contenir les coûts en dégradant les délais. Mais ces pistes ont été rejetées dans le « rapport Hooper »⁽¹⁾ (lire page 25), qui a été remis au gouvernement britannique le 18 décembre 2008.

En réponse à la baisse des volumes, le rapport rejette l'idée de dégrader le service universel pour en diminuer le coût. Il juge que cette voie altérerait l'attractivité du service postal et accentuerait ainsi son déclin. Ce serait donc une fausse solution. Il cite une étude qui chiffre à 271 millions de livres l'économie qu'engendrerait le passage à cinq jours, en notant que le même résultat peut être atteint par un gain de productivité de 1 % annuel pendant quatre ans, et que cette voie est préférable.

S'exprimant devant le Congrès des Etats-Unis, le « Postmaster general » Potter, à la tête de l'Agence fédérale des postes, a également suggéré, dans le contexte d'une chute brutale du

trafic, de limiter le nombre des distributions hebdomadaires de l'opérateur postal USPS⁽²⁾. Dans un contexte de marché dominé par le marketing direct, sensible à la conjoncture, le nombre d'objets traités au dernier trimestre 2008 a toutefois chuté de 14,7 % à 43,8 milliards d'objets et le déficit s'est monté à 1,9 milliard de dollars (1,4 milliard d'euros).

Les opérateurs diversifiés sont plus résistants

Aux Pays-Bas et en Allemagne, les opérateurs puissants et diversifiés TNT et DPWN semblent en mesure de s'adapter à une pression accrue des marchés. Par ailleurs, leurs obligations de service universel sont limitées aux envois égrenés⁽³⁾.

TNT a annoncé un premier plan d'économie de 895 millions d'euros, puis un second plan de 500 millions d'euros. Son exploitation et sa structure financière sont solides : le résultat d'exploitation pour l'année 2008 est de 982 millions d'euros pour un chiffre d'affaires de 11,15 milliards d'euros. Ensuite, TNT n'est pas un « pure player » postal et est actif dans d'autres domaines tels que l'express. Enfin, il n'est pas dépendant de son marché intérieur, puisque 67 % de son chiffre d'affaires est réalisé hors de ses frontières.



A bien des égards, DPWN paraît dans une situation similaire : sa division Courrier domestique ne représente que 25 % du chiffre d'affaires. De plus, 70 % de son chiffre d'affaires est réalisé hors d'Allemagne et plus de 35 % hors d'Europe. Pour faire face aux difficultés actuelles, DPWN souhaite allonger les heures de travail de ses employés et envisage d'augmenter le recours à la sous-traitance si un accord ne peut être trouvé avec les organisations syndicales.

L'adaptation du J+1 en France

En France, La Poste a un moment évoqué la possibilité d'adapter le J+1. Selon les propos de l'opérateur, il s'agissait, en supprimant le transport aérien, de ne garantir qu'un J+2 sur le courrier longue distance, tandis que le courrier local (par exemple intra régional) demeurerait au standard J+1. Le débat est aujourd'hui clos, La Poste et le gouvernement ayant réaffirmé l'engagement de La Poste de se conformer à son objectif de qualité de service fixé par arrêté ministériel sur le J+1.

Cette solution se rapproche des évolutions qui ont été envisagées au Royaume-Uni et aux Etats-Unis. Les débats dans ces deux pays montrent que son bilan économique est loin d'être évident, car la dégradation du service peut décourager la demande dans des proportions plus élevées que les gains attendus sur les coûts.

Le développement des franchises en Europe

Enfin, on observe que les postes réagissent en faisant évoluer leurs réseaux de bureaux de poste vers des modèles de franchises ou partenariats moins coûteux et dont l'économie semble plus adaptée aux besoins des activités courrier et colis. Les points de contact gérés en partenariats deviennent ainsi, ou sont amenés à devenir, la norme pour l'ensemble des réseaux européens. Ainsi, entre 2003 et 2007, des pays comme l'Allemagne, les Pays-Bas, le Royaume-Uni, l'Irlande, la Suède et la France ont vu augmenter sensiblement la part des points gérés en partenariat alors que le nombre de points de contact pour 10 000 habitants a tendance à baisser, ou plus rarement à rester stable.

Parallèlement à cette évolution, plusieurs pays versent ou ont versé des subventions (soumises à la réglementation européenne en matière d'aides d'Etat) pour financer certaines missions de présence territoriale ou bien des activités qui ne relèvent pas purement du service universel mais contribuent aux déficits de leurs réseaux de bureaux de poste. C'est le cas, par exemple, du Royaume-Uni, de l'Irlande, de la Suède, de l'Espagne, de la Grèce ou de l'Italie.

⁽¹⁾ « Se moderniser ou décliner – Politiques pour maintenir le service universel postal au Royaume-Uni », disponible à l'adresse : <http://www.berr.gov.uk/files/file49389.pdf>

⁽²⁾ U.S. Postal Service.

⁽³⁾ Courrier émis par des particuliers, des professionnels mais aussi des grands émetteurs, ne faisant l'objet d'aucune préparation spécifique.

Postes et télécoms : des alliés précieux pour l'accès des plus démunis aux services financiers

par Jacques Attali, président de PlaNet Finance

La microfinance se définit par l'offre de services financiers (épargne, crédit, assurance, etc.) à destination des plus pauvres. Aujourd'hui, la microfinance touche 150 millions de personnes dans le monde, servies par plus de 10 000 Institutions de Microfinance (IMFs). Aux côtés des trois piliers du développement que sont la démocratie, l'éducation et les infrastructures, la microfinance est de plus en plus considérée comme un instrument clé pour la mise en place de stratégies efficaces de lutte durable contre la pauvreté.

Dans ce contexte, PlaNet Finance est une organisation internationale créée en 1998 qui s'efforce de répondre à l'ensemble des besoins des acteurs de la microfinance en leur fournissant une gamme de services via des entités, indépendantes et spécialisées, ayant pour vocation le développement d'un secteur financier inclusif à travers le monde.

Microfinance et réseaux postaux : forcément concernés

Avec un réseau actif dans presque 80 pays aujourd'hui, il était évident que PlaNet Finance en vienne un jour à rencontrer le monde postal. Les 500 000 bureaux de poste à travers le monde constituent en effet un réseau deux fois supérieur à celui des banques ! La grande majorité des opérateurs postaux oeuvrent déjà pour l'inclusion financière en proposant des produits simples d'épargne ou des comptes courants. Parfois, ils sont capables de résultats spectaculaires comme la création de la Banco Postal au Brésil qui a permis, en moins de cinq ans, d'ouvrir plus de cinq millions de comptes, principalement dans des zones qui n'avaient pas accès jusqu'alors à des services financiers. Pourtant, à l'heure des nouvelles technologies de l'information et de la communication, les opérateurs postaux peuvent être perçus comme un héritage du passé. De fait, les postes peinent à trouver leur place dans les politiques d'infrastructure de nombreux pays en développement, alors que de nombreuses institutions

internationales telles la Banque Mondiale ont souligné tout le potentiel qu'elles représentaient.

C'est pourquoi PlaNet Finance a décidé de s'impliquer dans une politique active de promotion des réseaux postaux pour l'inclusion financière. Cette action, entreprise notamment en partenariat avec le groupe La Poste, a déjà dégagé des pistes d'action concrètes :

- proposition d'un système de cartes en partenariat avec La Banque Postale et Poste Maroc pour diminuer le coût des transferts des migrants vers les zones rurales du Maroc ;
- recherche de synergies entre le secteur des IMFs et les postes, notamment au Bénin et en Egypte ;
- projet d'accompagnement de la modernisation des services d'épargne au Vietnam.

PlaNet Finance participe également aux travaux du groupe sur l'économie postale de l'Union Postale Universelle consacrés aux questions de l'inclusion financière.

Microfinance et télécoms : l'immense potentiel du mobile banking

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

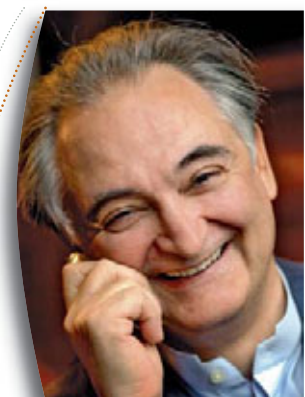
Le *mobile banking* répond à un triple besoin des institutions de microfinance : atteindre des populations isolées, réduire les coûts de fonctionnement des institutions et offrir des services adaptés et efficaces aux micro-entrepreneurs. Les IMFs peuvent alors toucher de nouvelles cibles en poursuivant leur mission première :

développer la microfinance pour lutter de manière durable contre la pauvreté. Grâce à cette technologie, en 2012, plus de 290 millions de personnes non bancarisées des pays en développement pourraient avoir accès à des services financiers.

PlaNet Finance a lancé son propre projet de *mobile banking* en partenariat avec Orange pour offrir aux plus pauvres des solutions immédiates et durables basées sur des technologies déjà utilisées par ces populations. La solution de paiement mobile dénommée Orange Money a déjà été déployée en Côte d'Ivoire par Orange, avec pour ambition de l'étendre à une vingtaine d'autres pays. Elle s'appuie sur une technologie de type SMS et USDD qui permet à des populations majoritairement non bancarisées d'opérer facilement des dépôts et retraits sur un compte électronique, d'acheter du crédit téléphonique, de transférer de l'argent à un tiers, de payer une facture, de rembourser un crédit mais également de consulter, en temps réel, la situation de son compte en banque.

On voit donc bien à travers ces exemples qu'avec le contact de proximité proposé par les réseaux postaux et le potentiel considérable des nouvelles technologies de communication, les postes et les opérateurs de télécommunications constituent des acteurs majeurs du XXI^e siècle pour l'inclusion financière et sont à même d'intervenir en première ligne dans la lutte contre la pauvreté.

www.planetfinancegroup.org/



PlaNet Finance

Vers de véritables obligations de service universel postal aux Etats-Unis ?

par James I. Campbell Jr, avocat, co-auteur du « *Handbook of Worldwide Postal Reform* »



Aux Etats-Unis, le *US Postal Service*, l'agence gouvernementale indépendante créée en 1971, héritière du *Post Office Department* de 1775, a été mis en place par le Congrès pour fournir le service postal à l'ensemble de la nation. Pour autant, il n'existe pas d'équivalent du service universel tel qu'il est défini par la directive postale européenne. La législation américaine a laissé à la poste une grande marge d'appréciation pour interpréter et réaliser ces objectifs généraux. Ainsi, pendant près de 250 ans, le Congrès a fixé les principaux paramètres de la politique postale, et le *Postmaster General*, le patron de la poste américaine, a défini la portée géographique du service postal ainsi que les éléments précis de ce service, à une exception près, la définition des tarifs.

Une interprétation large

Depuis la création du pays, le Congrès a toujours rigoureusement contrôlé tous les tarifs postaux. En 1970, il a certes délégué une bonne part de la définition des tarifs à la *Postal Rate Commission*, mais il a continué à contrôler les tarifs des envois soumis à un traitement préférentiel, ceux de la presse par exemple. Depuis 1993, le Congrès a imposé à *US Postal Service* de mettre en place des tarifs réduits pour certains expéditeurs prioritaires, sans toutefois compenser le coût de ces réductions. Puis, par une loi votée en 2006 (*Postal Accountability and Enhancement Act*), le Congrès a accordé plus de liberté à la poste pour procéder à de légères révisions de tarifs, tout en plafonnant étroitement, avec les *price caps*, la structure générale de la tarification.

Plus récemment, une autre disposition législative a prévu que la poste soit compensée financièrement pour la fourniture de certains services publics, tels que le courrier gratuit pour les aveugles. Depuis le

début des années 1980, le Congrès a utilisé ce texte pour obliger *US Postal Service* à maintenir les services postaux aux niveaux où ils se situaient en 1983 et pour l'empêcher de fermer les petits bureaux de poste. Cette disposition ne s'inscrivait pas dans une vision politique d'ensemble mais répondait au ralentissement économique du début des années 1980. C'est pourquoi aucune étude ne fut menée pour déterminer la nature ou le coût des services spécifiques qui correspondaient véritablement à un besoin. Aujourd'hui, cette disposition paraît juridiquement peu claire ; en effet, personne ne sait plus vraiment quels étaient les niveaux de service en 1983. En outre, malgré l'interdiction qui lui a été faite, *US Postal Service* a bel et bien fermé des centaines de petits bureaux de poste.

L'absence de tarifs uniformes

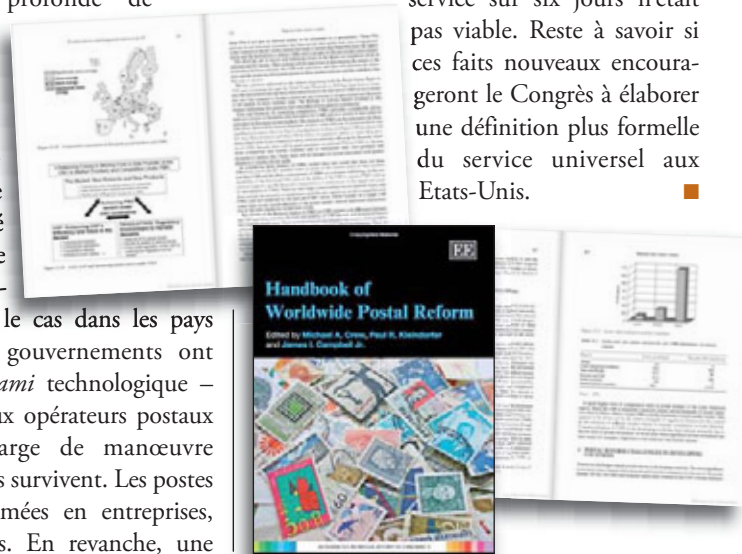
De fait, une composante essentielle du service universel tel qu'il est appliqué dans les pays industrialisés, à savoir l'obligation de pratiquer des tarifs uniformes sur l'ensemble du territoire national, n'est pas appliquée aux Etats-Unis. Lorsque le Congrès a créé *US Postal Service*, il a décidé qu'il devait veiller à maintenir le tarif des lettres de manière à ce qu'il soit « *uniforme sur tout le territoire américain* ». Pourtant, cette disposition a été interprétée par la *Postal Rate Commission* comme une autorisation de fixer des tarifs différenciés selon les zones géographiques.

Mais la raison profonde de l'absence de service universel aux Etats-Unis réside dans le fait qu'il n'est pas encore apparu nécessaire d'exploiter la poste comme une société commerciale et de mettre fin à son monopole, comme cela est le cas dans les pays industrialisés, où les gouvernements ont estimé – face au tsunami technologique – qu'il fallait accorder aux opérateurs postaux une plus grande marge de manœuvre commerciale pour qu'ils survivent. Les postes ont donc été transformées en entreprises, voire même privatisées. En revanche, une

description détaillée du niveau minimal des services postaux à fournir a été intégrée aux lois de réforme postale, de sorte que les postes ne délaissent pas les services publics essentiels. Aux Etats-Unis, par contre, il n'y a eu aucune volonté de transformer l'*U.S. Postal Service* en société, ni de supprimer progressivement le monopole postal : l'opérateur est toujours une agence gouvernementale dirigée par des représentants nommés par les hommes politiques, et son champ d'activités se limite toujours aux services postaux traditionnels.

Vers une distribution six jours sur sept ?

Toutefois, deux faits récents pourraient faire évoluer le service universel postal aux Etats-Unis. En décembre 2008, la *Postal Regulatory Commission* a soumis au Congrès un rapport sur l'histoire, le coût et l'avenir du service universel. Ce rapport, qui ne fait pas de préconisations, constitue la première étude approfondie sur le sujet aux Etats-Unis. Par ailleurs, le *Postmaster General*, Jack Potter a instamment demandé au Congrès de mettre fin au maintien du niveau de service conforme à celui de 1983. Ce texte législatif – peu clair – a été interprété comme une obligation, pour *US Postal Service*, d'assurer un service de distribution six jours sur sept. Or, compte tenu de la faiblesse actuelle de l'économie américaine et de la baisse continue des volumes de courrier, le *Postmaster General* a estimé qu'un service sur six jours n'était pas viable. Reste à savoir si ces faits nouveaux encourageront le Congrès à élaborer une définition plus formelle du service universel aux Etats-Unis. ■



Baisse des volumes de courrier : quelles répercussions pour le service postal universel au Royaume-Uni ?

par Richard Hooper CBE*, président du Independent Review of the Postal Services Sector



La baisse des volumes de courrier – environ 10 % pour Royal Mail en 2009 – est lourde d'implications, tout d'abord pour Royal Mail, le prestataire du service postal universel, mais aussi pour Postcomm, l'autorité de régulation, et pour le gouvernement britannique, tout à la fois actionnaire à 100 % de Royal Mail et responsable des orientations en matière de politique postale⁽¹⁾.

Au Royaume-Uni, le service postal universel comprend la levée du courrier à partir des boîtes aux lettres et des bureaux de poste de l'ensemble du pays et sa distribution aux 28 millions de particuliers et d'entreprises, à des tarifs uniformes, quelle que soit la distance. Le régulateur, Postcomm, spécifie quels sont les produits postaux (les timbres par exemple) qui entrent dans le cadre du service universel et ceux qui en sont exclus. La directive communautaire sur les services postaux stipule que le prestataire du service postal universel doit assurer la collecte et la distribution du courrier chaque « jour ouvrable ». Au Royaume-Uni, comme en France et en Allemagne, les jours ouvrables sont au nombre de six par semaine, et non pas de cinq comme en Italie ou en Espagne. Cette directive fait également état de « prix abordables » et non pas de prix uniformes, tels qu'ils ont été introduits par Rowland Hill, en 1840, selon le principe alors inédit du « prix unique pour toutes les destinations », auquel les britanniques demeurent très attachés.

Un facteur de cohésion sociale et économique

Même à l'âge du numérique, des courriels et des SMS, le service postal universel reste un facteur important de cohésion sociale et économique de mon pays. Pour que soit garanti son maintien au Royaume-Uni, un vaste programme de modernisation de Royal Mail s'impose.

Mon rapport, intitulé « *Modernisation ou déclin* », a mis en évidence le retard accumulé par Royal Mail sur différents fronts – qu'ils s'agissent de l'automatisation, des marges bénéficiaires ou encore des coûts de la main-d'œuvre – par rapport aux autres opérateurs européens, et notamment les plus performants d'entre eux. Alors que ces derniers utilisent des machines pour trier 70 % des lettres en fonction de l'ordre

d'exécution des tournées (ordonnancement des tournées), Royal Mail n'a encore installé aucune machine de tri du courrier pour cela⁽²⁾. Et s'il a bel et bien recours à des machines pour trier les lettres par liasses affectées aux différentes tournées de facteurs (tri par tournée), le taux atteint – 70 % – est loin derrière les 95 % atteints par les opérateurs européens affichant les meilleurs résultats.

Il faut d'abord moderniser Royal Mail...

Totalement d'accord avec l'analyse qui figure dans mon rapport, le gouvernement britannique a également accepté la solution préconisée : moderniser Royal Mail est la toute première mesure à prendre pour sauvegarder le service postal universel.

... puis imaginer de nouvelles approches

Le rapport en question envisage également d'autres approches. Ainsi, à terme, il pourra s'avérer nécessaire d'opter pour une collecte et une distribution sur cinq jours si les volumes de courrier continuent à chuter, ce qui semble fort probable au vu des évolutions structurelles (et pas seulement cycliques) que connaît le secteur. Un certain nombre d'entreprises expéditrices de courrier ont indiqué qu'elles seraient toujours demandeuses d'une distribution le samedi pour tout ce qui concerne les envois de publipostage (14,9 %, du marché du courrier, pesant 1,7 milliard de livres) mais qu'elles pourraient éventuellement renoncer à la distribution du lundi.

Une seconde solution consisterait à dédommager Royal Mail, dès lors que le régulateur juge injuste qu'elle continue à assumer l'intégralité de la charge financière que lui impose l'obligation de service universel. D'autres prestataires, qui ne sont pas soumis à cette obligation, pourraient ainsi être amenés à verser une contribution à un « fonds de service universel », d'un montant forfaitaire unique ou proportionnel à leur part de marché.

Il existe également une troisième possibilité, à savoir un subventionnement du service postal universel par le biais de l'impôt, partant du principe que le marché ne s'en chargera pas par lui-même. (Le financement du service public de télédiffusion de la BBC repose sur une forme de taxation, la redevance audiovisuelle). Un rapport récent de Lord Carter⁽³⁾, « *Digital Britain* »,

préconise l'introduction d'une taxe sur les lignes de téléphone fixe pour financer le service universel de transmission à large bande.

Ce sont là les options parmi lesquelles le gouvernement aura à trancher dans quelques années. A mon avis – et le groupe d'experts dont je suis entouré partage cette opinion – il ne saurait être question de réduire la portée du service universel ni d'instaurer un fonds de compensation ou une subvention, tant que Royal Mail n'aura pas atteint un niveau de modernisation équivalent à celui qu'affichent les opérateurs postaux européens de premier rang, tels que La Poste française ou Post Danmark.

Appliquer de telles solutions en l'état actuel des choses équivaldrait à pénaliser les contribuables, les consommateurs et les concurrents, qui n'ont pas à promouvoir le fonctionnement d'une entreprise – Royal Mail – dont les coûts sont anormalement élevés. En outre, en optant pour un abaissement des niveaux de service, un mécanisme compensatoire ou une subvention, on ne résoudrait pas les problèmes de fond qui mettent à mal la santé financière de Royal Mail. On risquerait au contraire d'aggraver la situation.

Aujourd'hui, en revanche, il est urgent que la direction de Royal Mail et les syndicats unissent leurs efforts pour hisser l'entreprise au meilleur niveau et en faire un prestataire de services postaux performants, en prise avec les besoins de la clientèle.

Le maintien du service postal universel au Royaume-Uni passe nécessairement par une accélération de la modernisation de Royal Mail. C'est là, pour l'heure, la seule solution. ■

(1) Cet article, qui s'appuie sur le rapport de Richard Hooper « *Modernise or Decline* » (Cm 7529, The Stationery Office, Londres, 16 décembre 2008), fait le point sur ces différentes implications pour le Royaume-Uni.

(2) Depuis la publication du rapport, Royal Mail a fait savoir qu'elle allait installer les premières machines de tri du courrier avec ordonnancement des tournées.

(3) « *Digital Britain* » (Cm 7650, The Stationery Office, Londres, juin 2009).

* Commander of The British Empire

Diffusion de la TNT : la régulation se poursuit et se renforce

Dans le cadre de la révision de son analyse de marché, l'Autorité a maintenu TDF comme opérateur puissant et précisé le dispositif de régulation *ex ante*, valable pour la période 2009-2012, en imposant à l'opérateur de fournir des offres de gros orientées vers les coûts sur ses sites non répliquables.

L'analyse du marché de gros des services de diffusion audiovisuelle (ancien « marché 18 » de la recommandation « marchés pertinents » de 2003) ne figure plus dans la nouvelle recommandation de la Commission européenne en date du 17 décembre 2007. Pourtant, à l'issue de sa première analyse, qui s'est achevée le 1er avril 2009, l'Autorité a lancé un nouveau cycle d'analyse de ce marché. Les Etats membres peuvent en effet réguler des marchés non-identifiés par la Commission s'ils mettent en évidence trois critères : existence de barrières à l'entrée durable, absence d'évolution vers une situation de concurrence effective et insuffisance du droit de la concurrence *ex post*, critères démontrés par l'Autorité dans sa nouvelle analyse.

Une situation concurrentielle insuffisante

L'Autorité estime que les barrières à l'entrée sur le marché de gros amont demeurent très importantes et rendent délicate, voire impossible, la réplique des infrastructures de diffusion existantes, très majoritairement détenues par TDF. Ces barrières structurelles relèvent de contraintes géographiques, économiques, administratives ou encore de la pré-orientation des antennes vers les sites de diffusion de TDF. Ces difficultés sont également confirmées par le bilan concurrentiel de la diffusion de la TNT établi par l'Autorité. Il en ressort que la concurrence en infrastructures demeure limitée, alors qu'elle est émergente en termes de services de diffusion.

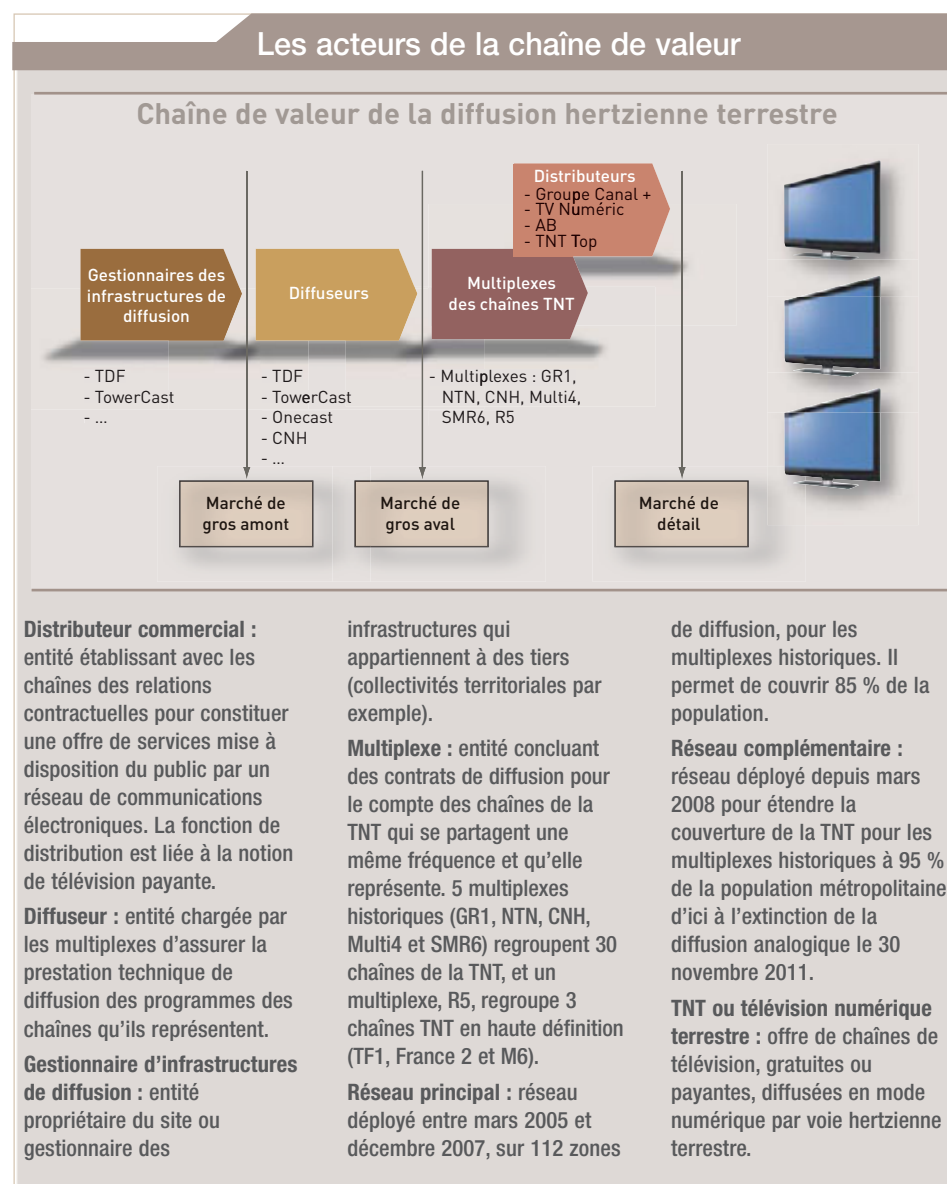
Des obligations tarifaires renforcées

Après consultation publique et prise en compte des avis de l'Autorité de la concurrence, du CSA et de la Commission européenne, l'Autorité a maintenu l'essentiel des obligations imposées dès 2006 sur le marché de gros amont de diffusion de la TNT : comptabilisation des coûts et séparation

comptable, accès, non discrimination, transparence, interdiction des tarifs excessifs ou d'éviction pour les sites répliquables de TDF. L'Autorité précise toutefois les obligations s'appliquant sur 78 sites de diffusion gérés par TDF qu'elle identifie comme non répliquables. Estimant que TDF pourrait bénéficier d'une rente du fait de son quasi-monopole sur les offres de gros de diffusion de la TNT, l'Autorité lui impose désormais de pratiquer des tarifs reflétant les coûts correspondants, dans le respect des

principes de non discrimination et d'efficacité des investissements. Ces tarifs seront intégrés dans une offre de référence publiée par TDF.

Enfin, en vertu de la loi n°2009-258 du 5 mars 2009 sur la modernisation de la diffusion audiovisuelle et la télévision du futur, l'Autorité a également remis au Parlement, le 30 juin 2009, un rapport sur l'état du marché des services de diffusion audiovisuelle, confirmant son analyse concurrentielle et la nécessité d'une régulation *ex ante* sur ce marché. ■



Fréquences : la conception d'un mécanisme d'enchères

par **Robert Porter**, **Northwestern University**, professeur invité au Laboratoire d'Economie Industrielle du CREST

Les enchères sont un moyen répandu de vente des biens et services. Le recours à ces procédures, plutôt qu'à l'affichage ou la négociation d'un prix, se justifie dans le cadre de fortes asymétries informationnelles. En effet, les enchères sont réputées être un processus efficace de révélation du prix d'un bien lorsque les dispositions à payer des acheteurs ne sont pas connues et un mécanisme efficace d'attribution du bien lorsque l'identité de l'acheteur qui le valorise le plus est inconnue. Ainsi, attribuer le spectre par enchères permet au marché de déterminer l'identité des utilisateurs, les usages étant prédéfinis par le régulateur.

Là où les procédures administratives présentent certains inconvénients (lenteur, lourdeur, complexité de la détermination du prix...), les enchères sont une méthode alternative de décision d'attribution lorsque celle-ci nécessite une grande quantité d'information et qu'il n'existe pas de marché approprié. Une fois les règles de l'enchère mises en place, le régulateur est déchargé de la tâche d'identification de la meilleure utilisation du spectre, la concurrence entre les entreprises initiée par l'enchère déterminant son prix et son attribution.

Fondamentaux

Dans une enchère, l'établissement de critères précis déterminant le classement des soumissions est essentiel. L'ambiguïté des règles et la multiplicité des critères de sélection peuvent en effet concourir à rendre inopérants les avantages d'une enchère par rapport à une procédure administrative.

Avant même de concevoir une enchère, il convient d'identifier quels sont les objectifs visés par le vendeur : l'efficacité, la simplicité, les recettes, certains intérêts nationaux... Il convient ensuite de s'interroger sur les caractéristiques du bien à vendre. Il s'agit notamment d'identifier les règles qui encadrent l'utilisation du bien, en pré-requis pour participer à l'enchère (par exemple être un opérateur) ou une fois le bien acquis (par exemple satisfaire les obligations de déploiement du réseau). Décider des critères d'éligibilité à enchérir, tels qu'un engagement à respecter les règles définies ou une preuve de crédibilité financière, permet de présélectionner les participants. Etablir les règles de l'enchère sur lesquelles les acteurs impliqués doivent avoir l'opportunité de s'exprimer est une étape clé qu'il convient, si le calendrier le permet, d'expérimenter. Enfin, « l'après-enchère » doit être anticipé, notamment la date et les éventualités de défaut de paiement, les pénalités de retrait de la procédure, un

éventuel mécanisme de détection et de sanction d'entente... Toute attribution⁽¹⁾ doit être accompagnée d'un dispositif garantissant que les entreprises vont se conformer à leurs obligations.

La transparence de l'information, et en particulier des résultats de l'enchère (notamment les offres faites par les acteurs), est cruciale dans le contexte « d'une première fois ». En effet, le risque généré par un changement de méthode d'attribution peut être atténué si les résultats de l'enchère peuvent être étudiés et comparés à ceux qu'une autre procédure aurait produits, en opportunités et en attribution. Enfin, cela contribue à l'expertise du régulateur dans la perspective de futures enchères.

Types d'enchères

Les enchères peuvent être ouvertes ou fermées. Les enchères ouvertes peuvent être montantes⁽²⁾ (anglaises) ou descendantes⁽³⁾ (hollandaises). Les enchères fermées peuvent attribuer le bien à l'offreur qui a enchéri au plus haut et qui emporte le bien à son offre (premier prix) ou à la deuxième offre (Vickrey). Quelque soit le type d'enchère retenu, un prix de réserve⁽⁴⁾ peut être fixé, tenu secret ou annoncé, qui arbitre entre les risques de ne pas vendre et de brader le bien. Les enchères peuvent prévoir un traitement différencié des participants, par l'intermédiaire de subventions ou de critères préférentiels⁽⁵⁾. La diversité des types d'enchères reflète la diversité des environnements et des circonstances de transactions possibles et il n'existe pas de « meilleure enchère » dans l'absolu.

Lorsque plusieurs biens similaires sont mis en vente, une procédure d'enchère simultanée permet d'éviter une disparité trop importante des prix d'attribution de ces biens, à laquelle peut conduire une procédure de vente séquentielle. Dans ces procédures, les participants formulent une quantité de biens et une soumission correspondante. Le prix d'adjudication peut être uniforme (dernière soumission gagnante ou première soumission perdante) ou discriminatoire (chaque gagnant paie son offre). Dans le cas de vente simultanée de biens différents, la question de leur possible combinaison doit être considérée lors de la conception de l'enchère, de façon à ce que leurs complémentarités⁽⁶⁾ puissent être valorisées et exploitées.

Recourir à une procédure ouverte, dans laquelle chaque compétiteur est amené à révéler la valeur qu'il attribue à l'objet, réduit l'incertitude quant à cette valeur et réduit le risque de « malédiction du vainqueur⁽⁷⁾ ». Aussi, cela conduit à intensifier la



concurrence entre compétiteurs, et si ceux-ci sont de profils assez différents, à favoriser la concrétisation d'une allocation efficace des biens. Enfin, les enchères ouvertes permettent d'exploiter les complémentarités dans le cadre de ventes simultanées de biens différents. Une procédure fermée, plus simple à conduire, présente l'avantage de limiter les échanges informationnels entre acteurs et par conséquent, le risque de comportements collusifs.

Collusion

La collusion conduit à une allocation inefficace des biens, en l'attribuant à un acteur qui n'est pas celui qui le valorise le plus et à un prix qui n'est pas le reflet de cette valorisation. Les comportements collusifs sont davantage susceptibles de se concrétiser dans le cadre d'une enchère anglaise ouverte, les membres de l'entente pouvant observer les offres de leur représentant. Moins il existe de concurrents à l'entente, plus le prix d'adjudication sera faible. Les enchères multi-objets simultanées ascendantes ouvertes sont également candidates aux comportements collusifs. Des cas ont eu lieu dans le cadre du partage d'une même bande de spectre sur des zones géographiques différentes, les offreurs utilisant les décimales de leurs offres pour envoyer des signaux à leurs concurrents. Un moyen d'éviter de telles communications est de prévoir une règle d'incrément minimal pour soumissionner. ■

⁽¹⁾ Qu'elle résulte d'une procédure administrative ou d'un processus d'enchères.

⁽²⁾ Le prix croît, lorsqu'il stagne, l'offreur qui a fait l'offre la plus élevée emporte le bien.

⁽³⁾ Le prix décroît jusqu'à ce qu'un offreur stoppe le processus et emporte le bien au prix d'arrêt.

⁽⁴⁾ Prix en deçà duquel le bien ne sera pas attribué.

⁽⁵⁾ Qui se concrétisent par exemple par une pondération de leurs offres financières dans le processus d'enchère.

⁽⁶⁾ Posséder les biens A et B ensemble est plus valorisable que de posséder le bien A seul ou le bien B seul.

⁽⁷⁾ Situation dans laquelle, en raison d'asymétries informationnelles, le vainqueur emporte le bien à un prix supérieur à sa valeur.



De la rétroactivité des décisions de règlement de différend

La cour d'appel de Paris confirme l'interprétation de l'Autorité sur les limites de la rétroactivité des décisions de règlement de différend **et conforte la qualité du contrôle exercé par l'ARCEP sur les tarifs de France Télécom.**



Le 26 mai 2009, la cour d'appel de Paris a rejeté le recours formé par la société Neuf Cegetel à l'encontre de la décision de l'Autorité du 24 juillet 2008 rendue sur le règlement de différend qui l'opposait à France Télécom, en tant qu'elle n'avait fait droit à sa demande de rembourser à son bénéfice le trop perçu par France Télécom au titre de la différence entre les sommes versées par Neuf Cegetel à la date d'exécution de la décision, au titre de son parc de câbles de renvoi, et les coûts réels exposés par elle que pour la période postérieure au 4 février 2008.

Neuf Cegetel avait contesté la convention de dégroupage avec France Télécom en tant que le tarif prévu pour les câbles de renvoi n'aurait pas respecté l'obligation d'orientation vers les coûts à laquelle France Télécom était soumise en application des dispositions de la décision n° 05-0277 de l'Autorité du 19 mai 2005. Les conditions d'accès à la boucle locale étaient fixées contractuellement entre les parties aux termes de la publication de l'offre de référence de France Télécom en date du 27 juillet 2005 applicable pour la période considérée.

Dans sa décision du 24 juillet 2008, l'Autorité a estimé que le désaccord n'avait été formalisé que par la lettre de Neuf Cegetel envoyée à France Télécom le 4 février 2008, et que, par suite, la période litigieuse ne commençait qu'à cette date.

L'Autorité a jugé, au terme d'une analyse économique des coûts de France Télécom, que les nouveaux tarifs des câbles de renvoi

publiés le 15 mai 2008 par France Télécom dans son offre de référence d'accès à la boucle locale (plus faibles que ceux appliqués de 2005 à 2008) étaient orientés vers les coûts et que, eu égard à la faible évolution sur la période litigieuse du parc de câbles de renvoi installés,

il y avait lieu d'appliquer ces tarifs à l'ensemble des câbles de renvoi de Neuf Cegetel à compter du 4 février 2008, début de la période litigieuse.

Sur l'encadrement de la rétroactivité

Pour contester devant la cour d'appel l'irrecevabilité opposée par l'ARCEP à sa demande pour la période antérieure au 4 février 2008, Neuf Cegetel soutenait essentiellement que, dès lors que les tarifs appliqués de 2005 à 2008 n'étaient pas, selon elle, orientés vers les coûts, le fait qu'elle n'ait pas contesté la convention de dégroupage antérieurement au 4 février 2008 ne pouvait lui être opposable, cette convention étant illégale, et qu'au surplus, l'ARCEP n'avait pas exercé son rôle de régulateur en contrôlant, comme elle aurait dû, l'effective orientation vers les coûts des tarifs en cause.

S'agissant de la question de la rétroactivité des décisions de règlements de différend, la cour a confirmé l'Autorité en estimant qu'elle ne pouvait donner une portée rétroactive à ses décisions qu'à la date à laquelle le différend s'était matérialisé, et que tel n'était pas le cas « en l'absence de précisions sur le ou les points faisant difficulté ». Elle précise que « la finalité de son intervention pour « préciser[r] les conditions équitables, d'ordre technique et financier, dans lesquelles l'intervention ou l'accès doivent être assurés » en présence de prétentions irréconciliables, exclut une remise en cause de la situation réglementaire et contractuelle préexistante à l'émergence du différend ».

Surtout, elle écarte les moyens tirés d'une prétendue contrariété entre cette interprétation de l'article L36-8 du CPCE et l'article 20 de la directive cadre (que cet article transpose) et notamment l'argument qu'une telle interprétation conduirait à restreindre la protection juridictionnelle des droits que les justiciables tirent du droit communautaire.

Sur le contrôle de l'orientation vers les coûts

La cour rappelle d'abord le principe que la charge de la preuve du respect du caractère orienté vers les coûts des tarifs en cause incombe à France Télécom. Mais elle prend acte de que l'ARCEP ne devait pas exiger de France Télécom une preuve effective poste par poste et élément par élément des coûts dont Neuf Cegetel demandait le remboursement, puisque le tarif doit être général et commun à tous les opérateurs et toutes les situations.

Elle a écarté les critiques de Neuf Cegetel sur les chiffres avancés par France Télécom, en estimant que « France Télécom a donné tous les coûts détaillés réclamés par le questionnaire de l'ARCEP et a justifié par des documents annexes ses prix de série et ses prix d'approvisionnement » les pièces produites démontrant « l' inanité des affirmations de la société Neuf Cegetel quant à la simplicité de l'installation de câbles de renvoi. » Elle a estimé que l'ARCEP avait « tranché le différend en répondant suffisamment aux critiques de la société Neuf Cegetel sur les paramètres à retenir pour évaluer les coûts » et qu'elle ne s'était « pas contentée de retenir les chiffres avancés par France Télécom sans les vérifier ; qu'elle a[vait] procédé aux investigations adaptées et proportionnées à l'objectif recherché ».

Elle a précisément écarté toutes les allégations de Neuf Cegetel tirées d'insuffisance de vérification et de contrôle du bien fondé des pièces produites par France Télécom pour justifier l'orientation vers les coûts de ses tarifs.

Le rejet par la cour du recours de Neuf Cegetel conforte la qualité de la motivation de la décision attaquée et son bien-fondé. ■



Terminaison d'appel mobile : annulation partielle, mais avancée essentielle

Le 24 juillet 2009, le Conseil d'Etat a validé l'utilisation du coût incrémental comme standard de coût pertinent pour l'encadrement tarifaire de la terminaison d'appel vocal mobile, **mais a annulé le niveau du plafond imposé pour le second semestre 2010 à Bouygues Telecom.**

La terminaison d'appel vocal mobile est la prestation fournie par un opérateur mobile A à un autre opérateur B distinct, fixe ou mobile, visant à acheminer l'appel téléphonique d'un client de B vers un client de A. Du fait du sens des appels ainsi acheminés, on dit que cet opérateur B « termine » les appels de A vers ses clients.

La prestation de terminaison d'appel constitue une « facilité essentielle » car l'opérateur B est en monopole sur l'accès à ses clients. L'ARCEP régule ainsi les tarifs de terminaison d'appel mobile afin de prévenir les comportements abusifs de la part de l'opérateur destinataire des appels.

La décision contestée

Par une décision d'analyse de marché du 4 octobre 2007, l'Autorité a imposé, pour une nouvelle période de trois ans, aux trois opérateurs mobiles métropolitains, l'obligation d'orienter leurs tarifs de terminaison d'appel vers les coûts sous-jacents, sous la forme d'un encadrement pluriannuel des tarifs.

En raison d'un risque de divergences entre régulateurs européens pouvant être défavorables aux opérateurs nationaux, l'Autorité avait renvoyé à une décision ultérieure la fixation des plafonds tarifaires sur les dix-huit derniers mois de la période considérée. A la suite de travaux d'harmonisation au niveau communautaire, l'Autorité a complété son analyse de marché par une décision du 2 décembre 2008⁽¹⁾, fixant les derniers niveaux tarifaires : du 1^{er} juillet 2009 au 30 juin 2010, à 4,5 centimes d'euro par minute pour Orange France et SFR et à 6 centimes pour Bouygues Telecom, puis, pour la période du 1^{er} juillet 2010 au 31 décembre 2010, à 3 centimes pour Orange France et SFR et à 4 centimes pour Bouygues Telecom.

L'Autorité a considéré que le niveau optimal de tarification de la terminaison d'appel doit désormais refléter les coûts incrémentaux de long terme d'un opérateur générique efficace⁽²⁾, en vue de développer, au bénéfice des consommateurs, une concurrence saine et loyale entre les opérateurs mobiles, et entre opérateurs mobiles et fixes. L'Autorité a également considéré que ce standard favorise le développement de la convergence fixe/mobile et des offres d'abondance vers tous les réseaux (appels dits "all-net") et non à destination du seul réseau de raccordement (appels dits "on-net").

L'Autorité a en outre estimé nécessaire de faire tendre progressivement les plafonds de terminaison d'appel vers ces coûts incrémentaux, laissant ainsi aux offres de détail le temps de s'adapter. Elle a enfin estimé que le désavantage concurrentiel subi, du fait de la persistance de l'écart entre les coûts et les plafonds, par l'opérateur Bouygues Telecom (qui achète plus de minutes de terminaison d'appel qu'il n'en vend) devait être partiellement compensé par une asymétrie tarifaire transitoire.

Orange France et SFR ont attaqué cette décision devant le Conseil d'Etat, en contestant à la fois la référence aux coûts incrémentaux et le principe de l'asymétrie tarifaire consentie à Bouygues Telecom. Le Conseil d'Etat a écarté ces deux critiques.

Les coûts incrémentaux consacrés

Sur le choix d'un encadrement tarifaire en référence aux coûts incrémentaux de long terme d'un opérateur efficace, le Conseil d'Etat considère en premier lieu que la nouvelle référence est compatible avec les dispositions du CPCE et les missions imparties à l'Autorité⁽³⁾. Il considère notamment que les requérantes n'établissent pas que la décision aurait pour conséquence nécessaire de pénaliser les consommateurs ou de décourager l'investissement.

En deuxième lieu, le Conseil d'Etat relève que le changement de référence en cours d'analyse de marché ne modifiait pas le principe de l'encadrement tarifaire retenu par la décision de 2007, mais seulement l'une des modalités de sa mise en œuvre.

En troisième lieu, le juge considère que l'article D. 311 du CPCE, détaillant l'encadrement pluriannuel, autorisait l'ARCEP à prendre pour référence les coûts d'un opérateur efficace estimés au moyen d'un modèle théorique développé par ses services, et non les seuls coûts effectifs des opérateurs, constatés à travers leurs comptabilités.

Orange France et SFR ont par ailleurs estimé que la nouvelle référence ne leur était pas opposable, faute d'avoir été préalablement précisée. Le Conseil d'Etat a, au contraire, estimé que les consultations successives qui ont précédé la décision attaquée et la motivation de celle-ci ont suffisamment éclairé les principes retenus pour estimer les coûts incrémentaux de long terme d'un opérateur efficace, et ont permis de répondre aux critiques des opérateurs sur les choix que l'Autorité envisageait d'effectuer.

L'asymétrie possible en compensation partielle

Le Conseil d'Etat relève que le plafond différent consenti transitoirement à Bouygues Telecom vise « à atténuer le déficit financier résultant pour Bouygues Telecom de la combinaison de cette marge et du déséquilibre de son solde d'interconnexion ».

Il considère ensuite que ce déficit est « pour une part subi par Bouygues Telecom du fait, notamment, de la nécessité, pour cette société, de développer des offres illimitées en direction de tous les réseaux afin de résister au développement par ses concurrents d'offres illimitées sur leur propre réseau, favorisé par la taille importante de leur parc, et peut, dans cette mesure, être compensé, mais que cette compensation ne peut être que partielle, pour tenir compte des choix effectués par cette société au sein du système de tarification existant et de leur incidence sur les soldes d'interconnexion ; que la compensation partielle et transitoire pouvait légalement être retenue ».

Le principe d'une asymétrie restant admis, il convenait d'examiner les niveaux précis. Le Conseil d'Etat observe que la compensation du déficit de Bouygues Telecom résulte de l'asymétrie tarifaire qui lui est consentie et du volume prévisible de ses flux d'interconnexion. Si, pour la première période (jusqu'au 30 juin 2010), l'asymétrie aboutit bien à une compensation partielle, le juge constate en l'espèce que « l'asymétrie pour la période du 1^{er} juillet 2010 au 31 décembre 2010 aurait pour effet [...] de compenser intégralement le déficit qu'elle a pour objet d'atténuer, voire, dans la plupart des hypothèses, de faire bénéficier cette société d'un transfert financier supérieur à ce déficit ».

Le Conseil d'Etat considère donc que la différenciation tarifaire des six derniers mois est « manifestement disproportionnée au regard de l'objectif qui lui est assigné », et annule la décision en ce qu'elle impose un plafond de 4 centimes d'euro sur la période considérée. L'Autorité en a pris acte et va établir un nouvel encadrement tarifaire applicable à Bouygues Telecom pour le second semestre 2010. ■

⁽¹⁾ Décision n° 08-1176 du 2 décembre 2008.

⁽²⁾ L'Autorité considérait auparavant les coûts complets distribués.

⁽³⁾ Notamment les articles L. 32-1 (objectif de l'Autorité) et D. 311 (détaillant les obligations tarifaires sur les marchés de gros) du code des postes et des communications électroniques (CPCE).

TIC en Chine : le « grand bond en avant » de l'Empire du Milieu

En visite officielle^(a) en Chine du 3 au 9 avril 2009, **Joëlle Toledano et Nicolas Curien, membres de l'Autorité, ont constaté de leurs yeux l'essor spectaculaire des réseaux chinois.** Rapport d'étonnement.

Loin d'être ralentis par la crise économique, les déploiements de réseaux s'accroissent en Chine : ils n'auront jamais été aussi soutenus qu'en 2009. Le plan de relance des TIC annoncé en février 2009 a consolidé les investissements déjà prévus pour les réseaux mobiles de troisième génération.

10 millions de nouveaux abonnés mobiles par mois

Alors que les réseaux fixes et mobiles étaient très peu développés en Chine il y a encore 10 ans, le paysage a aujourd'hui radicalement changé. Le plan quinquennal en vigueur jusqu'en 2010 a en effet porté l'accent sur la couverture du territoire. A ce jour, China Mobile a déployé plus de 400 000 stations de base GSM (environ 25 fois la taille d'un réseau mobile en France) et couvre plus de 98% de la population.

Le nombre d'abonnés mobiles a suivi une croissance exponentielle (+17% par an en moyenne depuis 2005), avec 10 millions d'abonnés mobiles supplémentaires par mois depuis début 2009. Le taux de pénétration a dépassé 49% de la population en début d'année et pourrait atteindre 66% d'ici fin 2010. Par ailleurs, les réseaux fixes affichent également une croissance soutenue : 83 millions d'abonnements fin 2008, en hausse annuelle de 17 millions, presque autant que le nombre d'abonnements haut débit en France !



Joëlle Toledano et Nicolas Curien devant le siège de China Mobile.

Trois licences 3G, trois normes différentes

L'attribution des licences 3G s'est effectuée assez tardivement en Chine. Début janvier 2009, chacun des trois opérateurs nationaux a obtenu une licence 3G avec, comme particularité, un choix de norme différent pour chaque opérateur : norme chinoise TD-SCDMA pour China Mobile, américaine CDMA Ev-DO pour China Telecom et WCDMA, le standard le plus courant à l'échelle internationale, pour China Unicom. Ce choix favoriserait China Unicom, car le WCDMA est une norme éprouvée et bénéficie de facteurs d'échelle importants. Le marché pourrait ainsi se rééquilibrer à terme au détriment de China Mobile, dont la part de marché en nombre

d'abonnés n'a cessé d'augmenter pour dépasser 70% fin 2008.

Ces réseaux mobiles de troisième génération devraient permettre l'essor de nouveaux services, dont l'accès à Internet, très en vogue chez les jeunes. La téléphonie mobile est très attractive en Chine, non seulement car le téléphone portable a une grande valeur sociale – il reflète la personnalité de l'utilisateur – mais aussi parce que les offres sont concurrentielles, contrairement au marché fixe organisé en monopoles locaux. ■

^(a) Ils ont rencontré les acteurs clés du secteur des télécoms : ministère de l'industrie et des technologies de l'information (MIIT), opérateurs, équipementiers et fournisseurs de services.



Les médiateurs au service des consommateurs

Le Médiateur des communications électroniques et le Médiateur de La Poste ont publié leur rapport 2008. Une occasion de dresser, avec eux, un bilan des relations entre les consommateurs et les opérateurs.

Interview de Raymond Viricelle, Médiateur des communications électroniques

Quel bilan faites-vous de l'année 2008 en matière de litiges concernant la téléphonie fixe, mobile et l'Internet ?

Plus de 20 000 personnes se sont adressées au Médiateur courant 2008. Parmi elles, 3 200 présentaient une requête en bonne et due forme après avoir épuisé les recours préalables institués auprès de leur opérateur, soit une croissance de 78 %. Ces réclamants ont obtenu, dans un délai inférieur à trois mois, un avis qui leur a donné partiellement ou totalement satisfaction dans 87 % des cas. On doit relever, à cet égard, que les opérateurs membres de l'association jouent le jeu puisqu'ils n'ont refusé que trois fois de suivre les avis, au nombre de 2754, qui donnaient raison aux requérants. En outre, ils acceptent de plus en plus souvent, dans 40 % des cas, de faire droit aux demandes dès le début de la médiation. Environ la moitié des dossiers traités concerne l'Internet, un secteur en croissance de 90 %. Il s'agit, pour l'essentiel, de litiges liés à des difficultés techniques de connexion. En matière de téléphonie fixe (17 %) ou mobile (37 %), les litiges ont un peu moins progressé et les problèmes se répartissent dans des proportions assez voisines entre contrats, factures et

résiliations. Sur ce dernier aspect, la situation semble s'améliorer, les abonnés ayant désormais une meilleure conscience du contenu et de la durée de leurs engagements, notamment depuis que la loi a concrétisé une ancienne recommandation du Médiateur concernant la mention obligatoire de la date d'échéance sur les factures.

Outre les litiges, quelles sont les principales recommandations de portée générale que vous avez faites aux opérateurs cette année ?

Depuis la création de l'institution, 36 recommandations ont été faites ; elles ont, dans une grande proportion, été prises en considération et ont entraîné une modification de diverses pratiques ou de certains comportements. Les plus récentes concernent la confirmation par écrit de la souscription ou de la modification d'une option ; la vérification de l'éligibilité de la ligne avant de proposer un contrat ainsi que celle de l'exactitude du numéro avant un regroupement ; l'amélioration de l'information sur les services de TV illimitée ; et l'alerte systématique en cas de surconsommation inhabituelle.



Est-il possible d'identifier les litiges de demain, bref de faire de la prévention ?

En conservant un certain optimisme, on peut penser que ce sont surtout les développements de l'Internet mobile (*roaming data*, VOD, films, TV, jeux vidéos...) et les solutions de paiement en ligne du type « internet + » qui vont générer de nouveaux litiges. A cet égard, le Médiateur se félicite de l'initiative récente de la Fédération Française des Télécoms, qui souhaite des contacts réguliers avec le Médiateur pour tenter d'anticiper de concert les difficultés. ■

www.mediateur-telecom.fr

Interview de Pierre Ségura, Médiateur du groupe La Poste

Quel bilan faites-vous de l'année 2008 en matière de litiges ?

5775 dossiers de médiation ont été ouverts, contre 4628 en 2007, soit une progression de 24 %. Cette évolution montre bien que ce mode de règlement amiable des litiges est un dispositif nécessaire, qui répond à un vrai besoin de société. 54 % des dossiers ont été reconnus éligibles à une médiation car toutes les voies de recours internes étaient épuisées. J'ai donc émis 3132 avis en 2008, ce qui représente une augmentation de 10 %. Dans 92 % des cas, l'avis a été accepté par le requérant et est parvenu à clore directement le litige. 47 % des dossiers ouverts ont concerné La Banque Postale, 35 % le colis et 17 % le courrier. Mes avis ont été émis dans le délai moyen de 2 mois, comme fixé par les textes. Je constate une élévation du niveau d'exigence des clients. Les courriers qu'ils nous envoient sont de plus en plus pressants. L'apparition de comportements revendicatifs montre que les clients considèrent La Poste comme une entreprise commerciale devant assumer ses responsabilités à leur égard, ce qui prouve qu'ils sont de mieux en mieux informés de leurs droits.

Quelles sont les plaintes les plus fréquentes concernant le service universel postal ?

71 % des dossiers courrier concernent le service universel postal. Les motifs les plus souvent invoqués sont l'exécution des ordres de réexpédition et la qualité de service à la distribution. S'agissant des colis, 65 % des dossiers traités concernent également le service universel postal. Les dossiers relatifs à la perte ou à la détérioration sont ici prépondérants. Le contre remboursement, c'est-à-dire la prestation adossée au Colissimo recommandé, a aussi été la source de nombreux différends.

Vous préconisez la reconnaissance de droits aux destinataires dans le dépôt des réclamations. De quoi s'agit-il ?

Cette recommandation est étroitement liée au développement croissant du *e-commerce*. De plus en plus de clients, futurs destinataires, effectuent des achats sur Internet. Or, la plupart des conditions spécifiques de vente et d'utilisation de produits de La Poste prévoit



que seul l'expéditeur peut prétendre à une indemnisation en cas de perte ou d'avarie d'un envoi. Le destinataire, pourtant prescripteur de la commande, ne peut alors pas obtenir de dédommagement. On lui refuse même parfois la possibilité de déposer une réclamation. J'ai également constaté que certains expéditeurs se désintéressent du sort de l'envoi. Ainsi, il m'a semblé justifié de préconiser la reconnaissance de droits aux destinataires selon trois niveaux : le droit de formuler une réclamation, le droit d'avoir une réponse / un suivi et, dans certaines conditions, le droit d'être indemnisé. ■

www.laposte.fr/mediateurdugroupe/

Patrick Pailloux : « pour l'État, Internet constitue désormais une infrastructure vitale » »

L'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information, l'ANSSI, a été créée le 7 juillet dernier par décret. Rattachée au SGDN, elle constitue la tête de pont de la cyber-défense nationale. Interview de Patrick Pailloux, son directeur général.

Qu'est-ce que l'ANSSI ?

La création de l'agence fait suite aux travaux menés par la commission du Livre blanc sur la défense et la sécurité nationale, sous la présidence de Jean-Claude Mallet*. Ce Livre blanc a procédé à une revue générale de la stratégie française en matière de défense et de sécurité nationale. Une première phase de ses travaux a permis de scénariser les menaces qui pèsent sur l'État français. Parmi ses conclusions, une attaque majeure contre les réseaux a été considérée comme une des menaces essentielles qui pèsent sur la France pour les quinze ans à venir, avec le terrorisme et les armes balistiques notamment. Menace majeure pour deux raisons : la probabilité d'une telle attaque est assez forte. Il faut garder à l'esprit qu'il est relativement simple de mener une attaque comme celle qu'a connue l'Estonie en 2007. D'autre part, une telle attaque pourrait être lourde de conséquences pour nos infrastructures vitales et donc pour le fonctionnement de la nation. Au fur et à mesure que se développe la société de l'information, nous sommes de plus en plus dépendants des réseaux.

Pour l'État français, Internet constitue désormais une infrastructure vitale.

Une des réponses apportée par le Livre blanc au développement de cette menace est la création de l'ANSSI.

L'Agence sera notamment dotée de moyens techniques de détection et de réaction aux attaques informatiques sur les réseaux les plus sensibles, notamment ceux de l'État. Cette capacité sera mise en œuvre au sein d'un centre de crise chargé de la veille, de la planification, de la réaction et de la coordination de la réponse à ces attaques.

Quelles sont vos autres priorités ?

Le cœur du fonctionnement de l'État doit être doté d'infrastructures très sécurisées, modernes et aptes à fonctionner en cas de crise majeure. On doit également veiller à la

sécurisation des infrastructures vitales – énergie, eau, réseaux de transport, hôpitaux, etc – qui dépendent aujourd'hui des systèmes d'information pour fonctionner. Il faut enfin se préoccuper de la résilience des réseaux de communication électronique, qui sont une infrastructure vitale en eux-mêmes. Il me paraît ainsi nécessaire de travailler sur la réglementation en matière de sécurité à l'échelle européenne. Il est enfin indispensable de fortement développer la sensibilisation de tous les citoyens à ces questions, des enfants aux plus âgés d'entre nous, des étudiants aux chefs d'entreprise...

Le cœur

du fonctionnement de l'État doit être doté d'infrastructures très sécurisées, modernes, aptes à fonctionner en cas de crise majeure.

Quel rôle jouez-vous en direction des opérateurs de télécoms ?

Nous travaillons déjà beaucoup avec eux lors du traitement d'attaques sur leurs réseaux, ou bien d'attaques touchant certains de leurs clients. Mais il faudra aller beaucoup plus loin – que fait-on en cas d'attaques informatiques ? Quels sont leurs plans de secours ? Comment réagir ? Qui s'occupe de quoi ? – et organiser davantage d'exercices de simulation d'attaques informatiques. La dimension « protection » n'est évidemment pas absente de nos préoccupations : comment améliorer la sécurité des réseaux et leur résilience avec les

développements rapides des technologies. Pour ne citer qu'un exemple, le développement de la voix sur IP pose, l'expérience le montre, de nombreux problèmes de sûreté de fonctionnement. Au fur et à mesure que l'IP pénètre l'ensemble des systèmes d'information, ils peuvent, par nature, être confrontés aux problèmes de sécurité que nous rencontrons aujourd'hui sur Internet.

Participez-vous aux travaux des organismes de normalisation ?

Quantité d'instances auxquelles nous participons travaillent sur la sécurisation des systèmes d'information. Nous collaborons aussi étroitement avec l'Agence nationale de la recherche, dans le cadre d'appels à projets sur les technologies futures, pour inventer les normes et les dispositifs de sécurisation de demain. Des travaux sont également menés à l'échelle européenne au sein de l'ENISA (European Network and Information Security Agency), basée à Héraklion, dont je suis le représentant français au conseil d'administration.

Concrètement, quelles sont les menaces actuelles ?

Il existe deux grands modèles d'attaques. Les attaques dites « en déni de service », très visibles et difficiles à contrer, qui visent à bloquer ou saturer les réseaux. C'est ce que l'on a observé en Estonie, et dans une moindre mesure en Géorgie. Concrètement, il s'agit d'un afflux de données qui surchargent les réseaux par un trafic que les automates et les routeurs ne

savent plus traiter. Sur Internet, ce sont le plus souvent des réseaux de *Botnet*, c'est à dire des réseaux d'ordinateurs compromis par des vers ou des virus informatiques et qui sont contrôlés à distance par les pirates, qui mènent ces attaques. Pour quelques centaines de dollars, vous pouvez louer pendant 24 heures un réseau de Botnet de dizaines, voire de centaines de milliers de machines réparties dans le monde entier, à même de paralyser n'importe quelle infrastructure présente sur Internet. Un de ces réseaux a ainsi attaqué une administration en début d'année. Ce type d'attaque est particulièrement complexe à combattre, les flux venant du monde entier. Les attaques ciblées, plus insidieuses, ne se voient pas. Elles consistent à pénétrer les réseaux pour en prendre le contrôle à des fins variées :

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

vols d'informations, vols d'identité, vols d'argent, chantage, etc. Le mode opératoire traditionnel est de se faire passer pour quelqu'un d'autre dans un *email*. Le destinataire clique sur la pièce jointe piégée installant un cheval de Troie dans son ordinateur. Cela permet au pirate, dans la plupart des cas, de prendre le contrôle de la machine. Il peut alors voler les fichiers, capter tout ce qui est saisi au clavier, mais aussi activer le micro de l'ordinateur et écouter tout ce qui se passe dans le bureau depuis l'autre bout de la planète ! Ces attaques – très faciles à mener, peu risquées et qui ne coûtent pas cher – sont malheureusement plus fréquentes qu'on ne le croit.

Qui sont les attaquants ?

Ce sont désormais le plus souvent des professionnels qui vendent leurs services sur Internet. On peut par ailleurs observer que tout mouvement de protestation de la société se prolonge par des attaques sur Internet. Internet devient un moyen de revendication et de protestation. En Estonie, c'est le déplacement d'une

statue à la gloire des soldats russes, qui a conduit des groupes de *hackers* russophones à s'attaquer à l'Estonie. En France, le vote du projet de loi visant à réprimer la négation du génocide arménien a donné lieu à de nombreuses attaques (les *hackers* sont souvent situés à l'extrême de l'échiquier politique et sont généralement très nationalistes). Le conflit israélo-palestinien se double lui aussi souvent d'attaques informatiques.

D'où viennent les collaborateurs de l'ANSSI ?

Ce sont essentiellement des ingénieurs, des Bac+5 de tous horizons, tout juste sortis des écoles, ou disposant d'une première expérience professionnelle. On trouve ainsi des fonctionnaires, des militaires, des mathématiciens experts en cryptologie, des informaticiens experts en protocoles réseaux ou capables de décompiler les virus informatiques, etc. Dans les années à venir, nous allons recruter plus de 120 nouveaux collaborateurs, sans compter les départs naturels. Nous veillons à maintenir un certain niveau de *turn-over* parce que les nouvelles technologies évoluent très vite et que nous avons besoin de nouvelles compétences en permanence. Nous procédons également à beaucoup de formation interne.

Nous faisons un métier passionnant. Si vous cherchez des traités de cyberdéfense, vous n'en trouverez pas, alors qu'il existe des bibliothèques entières de traités de stratégies et de tactiques militaires : dans notre domaine, tout, ou presque, reste à inventer !

Vous ne recrutez pas de hackers ?

C'est la question que tout le monde me pose ! Autant vous le dire tout de suite, elle relève du fantasme. Et bien, la réponse est non, nous ne recrutons pas de pirates. Nous trouvons suffisamment de gens motivés par le service de l'État et la défense du pays pour ne pas aller en chercher dans les zones d'ombre.

Votre tâche n'est pas facile et même un peu désespérante, non ?

J'ai une vision forcément assez noire du monde car mon métier, c'est d'abord d'envisager le pire et d'essayer de trouver les parades adéquates. Tout ce que la société connaissait de criminels s'est emparé d'Internet. En 2008, près d'un million de sites Internet ont été attaqués dans le monde. En France, en 2008, nous avons ainsi fait fermer 2 200 sites de phishing (sites usurpant des sites de confiance, notamment bancaires, à des fins de vol d'identité – ndr). La société de l'information a évolué dans un contexte extraordinairement concurrentiel, où le service s'est développé plus vite que la sécurité. Plus nous avançons dans une société interconnectée, plus la moindre attaque peut avoir des conséquences lourdes. Notre travail est d'y remédier. Tous les pays sont confrontés à ce défi. L'enjeu est colossal en effet.

* Jean-Claude Mallet a présidé l'ARCEP du 4 janvier au 7 mai 2009.

www.ssi.gouv.fr/

Deux nouveaux directeurs à l'ARCEP

Nicolas Deffieux est nommé directeur des affaires économiques et de la prospective



Diplômé de l'ESSEC en 1997, Nicolas Deffieux intègre en 1999 le corps des administrateurs des postes et télécommunications, puis celui des administrateurs civils.

Il entre à l'ARCEP en 2001, où il travaille notamment sur les questions d'évaluation et de tarification des réseaux. En 2004, il est nommé chef de l'unité « analyses économiques et concurrentielles », puis, en 2008, il exerce la fonction d'adjoint de la directrice des affaires économiques et de la prospective. Il remplace, à compter du 1^{er} octobre 2009, au poste de directeur des affaires économiques et de la prospective de l'ARCEP, Isabelle Kabla-Langlois, administrateur de l'INSEE, nommée secrétaire générale du groupe des écoles nationales d'économie et de statistique.

Stéphane Hoynck est nommé directeur des affaires juridiques



Maître des requêtes au Conseil d'Etat, Stéphane Hoynck a fait des études en droit européen et international à Toulouse, avant un Master en relations internationales à l'Université du Staffordshire au Royaume-Uni. Il se spécialise ensuite en droit et politiques communautaires en obtenant le diplôme des hautes études européennes du Collège d'Europe, à Natolin (Pologne). Ses premières expériences professionnelles se déroulent à l'Ambassade de France en Bulgarie, puis au Conseil de l'Union européenne à Bruxelles. Par la suite, il intègre l'ENA, et devient membre du Conseil d'Etat en 2005 en tant qu'auditeur, puis maître des requêtes à partir de 2008. Parallèlement, il est conseiller juridique du forum des droits sur Internet (2007 – 2008) et conseiller juridique de la direction de la stratégie de la SNCF (2009). Il a rejoint l'ARCEP le 1^{er} septembre dernier en qualité de directeur des affaires juridiques.

BRÈVES

Fibre : l'Autorité de la concurrence valide les propositions de l'ARCEP

L'architecture multi-fibres offre « les meilleures garanties en termes d'indépendance des acteurs, de neutralité technologique et de fluidité du marché au bénéfice du consommateur ». Tel est l'avis de l'Autorité de la concurrence daté du 22 septembre concernant le déploiement du très haut débit en fibre optique dans les zones très denses. Les projets de décision et de recommandation de l'ARCEP en faveur d'une architecture multi-fibres sont ainsi validés. L'Autorité de la concurrence a en particulier estimé que l'installation de fibres supplémentaires constituait « une opportunité unique de ne pas reconstituer de goulot d'étranglement sur la partie terminale des réseaux FTTH, notamment au niveau des immeubles ». L'entrée en vigueur de ce dispositif de mutualisation est prévue d'ici à la fin de l'année, après homologation par le ministre chargé des communications électroniques.

Aides d'Etat

La Commission européenne a publié le 17 septembre des lignes directrices encadrant les aides d'Etat relatives au

financement public des réseaux Internet haut et très haut débit. Les lignes directrices distinguent entre les zones concurrentielles (zones « noires »), où aucune aide de l'Etat n'est nécessaire, et les zones qui ne sont pas rentables ou qui sont mal desservies (zones « blanches » et « grises »), dans lesquelles une aide de l'Etat peut se justifier si certaines conditions sont remplies.

Régulation

Jean-Ludovic Silicani, Président de l'ARCEP, ainsi que Daniel-Georges Courtois, Nicolas Curien et Joëlle Toledano, membres du



Collège, ont rencontré Ed Richards, responsable de l'OFCOM (Chief executive), à Paris le 23 septembre 2009. Cette première réunion bilatérale a été l'occasion d'échanger et de rapprocher les points de vue des deux régulateurs sur les principaux

sujets du secteur des communications électroniques, en particulier sur les nouveaux réseaux d'accès au très haut débit et la gestion du spectre pour ce qui concerne les questions de couverture mobile et de nouveaux usages. Ils ont également évoqué la révision du cadre communautaire. L'ARCEP et l'OFCOM partagent globalement la même analyse des orientations proposées dans le nouveau paquet télécom, dont ils souhaitent l'adoption rapidement.

Marché « entreprises »

Est-il toujours pertinent de maintenir la régulation sectorielle qui s'exerçait jusqu'à présent sur les marchés des services de capacité ? Dans son projet d'analyse du marché transmis le 18 septembre à l'Autorité de la concurrence, l'ARCEP répond en partie par l'affirmative. Le nouveau cycle d'analyse des marchés pertinents pour la période 2009-2012 a été lancé par l'Autorité au printemps 2009 avec une consultation publique. L'Autorité a ainsi réalisé un bilan de la régulation sur ces marchés au cours du cycle précédent (2006-2009), puis a discuté avec les acteurs de la pertinence d'un maintien de la régulation sur les différents marchés dans le contexte de la nouvelle recommandation sur les marchés pertinents publiée par la Commission européenne en décembre 2007, et des évolutions technologiques des réseaux. Le dispositif antérieur de régulation, en vigueur jusqu'au 1^{er} septembre 2009, était centré sur une régulation conjointe des marchés de gros et du marché de détail.

Au final, les principales évolutions proposées par rapport au précédent cycle sont la levée de la régulation sur le marché de détail des services de capacité sur le marché de gros du segment interurbain intraterritorial et sur les marchés de gros du segment interurbain interterritorial entre la métropole et la Guadeloupe, et entre la métropole et la Martinique.

Secteur postal

Jean-Ludovic Silicani a visité le 20 juillet la plate-forme industrielle courrier (PIC) de Wissous (Paris-Sud), ouverte en octobre 2007 et dédiée au tri du courrier des dix arrondissements du sud de Paris. A la pointe



PIC de Wissous

de la technologie, cette PIC traite 5 millions d'objets postaux par jour, compte 800 personnes et fonctionne 24 h sur 24 et 7 jours sur 7. Cette visite fait suite à la rencontre entre le président de l'Autorité et Jean-Paul Bailly, président du groupe La Poste, le 9 juillet dernier, ayant pour objet d'évoquer les orientations stratégiques de l'opérateur ainsi que l'évolution générale de la régulation postale.

LE CHIFFRE 18,675

millions d'abonnements haut débit et très haut débit sur réseaux fixes et 1,5 million de clés mobiles 3G et PC Card

La France compte désormais plus de 18,5 millions d'abonnements au haut débit et très haut débit fixe au 30 juin 2009, dont 17,625 millions en ADSL. Sur un an, l'augmentation est de près de 2 millions (+12 %). Ces résultats confirment la réussite du dégroupage total et de l'ADSL nu auprès des consommateurs : plus des trois quarts des 9,12 millions



d'accès DSL vendus aux opérateurs alternatifs concernent en effet des offres sans abonnement téléphonique classique. On dénombre également près de 58,9 millions d'abonnés mobiles, ce qui représente une croissance de 5,2 % par rapport à l'année précédente. 14,7 milliards de SMS ont été échangés sur l'année (+84 %), soit 86 SMS par client et par mois. Cette croissance du mobile est en partie tirée par les clés 3G dont le nombre a doublé en un an.

Guillaume Koch-Mathian



Après un Master d'économie industrielle spécialisé en télécommunications en 2007, Guillaume Koch-Mathian est passé par la Direction internationale de SFR où il était chargé des partenariats avec les opérateurs étrangers, et en particulier des questions liées au *roaming*. Il a ensuite travaillé chez Accenture pendant un an et demi, en qualité d'analyste. C'est en juillet dernier qu'il a rejoint l'ARCEP au sein de l'unité « Economie des réseaux et services », où il s'occupe de l'annuaire universel et de la collecte et du traitement des

questionnaires quantitatifs auprès des opérateurs.

Akilles Loudière



Diplômé X-Télécom en 2006, Akilles Loudière a d'abord travaillé au Département R&D de micro-électronique d'Agere Systems en Pennsylvanie. De retour à Paris, il a intégré la Direction générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services du Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'emploi, où il était chargé des questions de réglementation européenne dans le secteur des TIC. Akilles Loudière a rejoint l'ARCEP le 1^{er} juillet en tant qu'adjoint au chef de l'unité

« Marchés aval haut débit, très haut débit et audiovisuel ».

Bruno Maillot



Diplômé de l'ENSAI (Ecole nationale de la statistique et de l'analyse de l'information) en 2006, Bruno Maillot a débuté au SESSI (Service des études et des statistiques industrielles), alors rattaché au Ministère des Finances. Il y a travaillé en qualité de méthodologue sur l'enquête communautaire « Innovation », et de chef

de projet statistique sur le macro-projet Fusain (Fusion des statistiques annuelles dans l'industrie). Il a rejoint l'unité « Observation des marchés et études externes » le 1^{er} septembre, où il est notamment chargé des questions statistiques concernant l'enquête annuelle sur le marché des services de communications électroniques.

Josée Plouard



A la suite d'un BTS de secrétariat de direction trilingue et d'une expérience

de 4 ans au Royaume-Uni et en Allemagne, Josée Plouard a assisté pendant quinze ans les dirigeants de jeunes entreprises à forte croissance, filiales de sociétés américaines éditrices de logiciels. Dernièrement, elle était chargée du marketing opérationnel et des relations presse de la filiale française de NTRglobal, spécialiste de solutions pour le support informatique à distance via Internet. Avec l'ARCEP, depuis juin 2009, elle revient à son métier d'origine en intégrant le secrétariat du Président.

Maxime Tarot



Diplômé de l'Institut d'Etudes Politiques de Rennes en 2007 et du Master de communication politique et publique du Celsa (Paris-Sorbonne) en 2008, Maxime Tarot a débuté au Service de communication de l'Alliance française de Cape Town (Afrique du Sud), avant de passer huit mois au Service de communication publique du Centre National d'Etudes Spatiales (CNES). Il a rejoint la Mission communication de l'ARCEP le 1^{er} juillet.

4^{ème} licence 3G : la course est lancée

Le 1^{er} août dernier, l'appel à candidatures pour l'attribution de la 4^{ème} licence 3G a été publié au *Journal officiel*. Les conditions d'attribution de cette licence réservée à un nouvel entrant ont été proposées par l'ARCEP et validées par le Gouvernement (arrêté ministériel du 29 juillet 2009). Son prix – 240 millions d'euros – a été fixé par le Gouvernement (décret du 29 juillet 2009).

Pour Jean-Ludovic Silicani, président de l'Autorité, les objectifs de cette nouvelle licence sont clairs : « *faire baisser les prix sans réduire les investissements dans les réseaux et l'innovation dans les services* ». C'est début 2010 que la nouvelle autorisation devrait donc être délivrée et que le nom du titulaire de la 4^{ème} licence sera connu. Le nouvel entrant pourra utiliser ses fréquences 3G (5 MHz dans la bande 2,1 GHz) pour une durée de 20 ans. Un second appel à candidatures, ouvert à tous les opérateurs, permettra ensuite d'attribuer les fréquences résiduelles (2 blocs de 5 MHz) dans la bande 2,1 GHz. Si ce premier appel à candidatures s'avérait infructueux, 3 blocs de 5 MHz seraient alors attribués.

Droits et obligations

Comme dans les précédentes procédures, le nouvel opérateur devra remplir des obligations minimales. D'abord, couvrir le territoire rapidement, soit 25 % de la population en deux ans et 80 % en huit ans. Ensuite, offrir, sur l'ensemble de la zone couverte, la téléphonie, la messagerie, l'accès à Internet et un service de transmission de données, avec un taux de réussite d'au moins 90 % pour chaque service.

En échange, il accèdera le 31 décembre 2012 dans les zones très denses, et 18 mois après la délivrance de son autorisation en dehors de ces zones, à 5 MHz duplex dans la bande 900 MHz, qui présente d'excellentes qualités de propagation.

Ces 5 MHz lui seront rétrocédés par les trois opé-

rateurs actuels, à condition que la licence soit attribuée avant le 30 juin 2010. Lorsqu'il aura couvert 25 % de la population, le nouvel entrant bénéficiera aussi, pendant six ans, d'un droit à l'itinérance GSM sur l'un des trois réseaux mobiles actuels. Enfin, les opérateurs 2G/3G existants devront partager leurs sites avec lui, en lui permettant de co-localiser ses équipements 3G.

Critères de sélection	Notation
Cohérence et crédibilité du projet	Note sur 100
Offres de services et offres tarifaires	Note sur 65
Couverture du territoire : ampleur et rapidité de déploiement du réseau	Note sur 100
Cohérence et crédibilité du plan d'affaires	Note sur 75
Qualité de service	Note sur 25
Relations avec les fournisseurs de services *	Note sur 60
Relations avec les consommateurs	Note sur 25
Actions visant à préserver l'environnement	Note sur 25
Emploi	Note sur 25
Total	500

* Le critère de sélection portant sur l'ouverture du nouvel opérateur aux MVNO a été renforcé, en tenant compte des travaux de l'Autorité et du Conseil de la Concurrence en 2008.

Neuf critères de sélection

L'Autorité examinera la recevabilité des dossiers avant de départager les candidats à l'aune de neuf critères. Les engagements souscrits par le lauréat seront repris dans sa licence en tant qu'obligations.

Les candidats doivent déposer leur dossier à l'Autorité avant le 29 octobre 2009. ■

SUR L'AGENDA DU COLLÈGE

Septembre

- **7 septembre** : Jean-Ludovic Silicani rencontre Michel Mercier, ministre de l'espace rural et de l'aménagement du territoire.
- **9 – 15 septembre** : Daniel-Georges Courtois et Denis Rapone effectuent aux Etats-Unis une mission d'études sur les collectivités locales et le haut débit.
- **10 septembre** : Jean-Ludovic Silicani intervient au séminaire « Numérique : investir aujourd'hui pour la croissance de demain » organisé par Nathalie Kosciusko-Morizet, secrétaire d'Etat chargée de la prospective et du développement de l'économie numérique. Il participe à la table ronde « infrastructures et réseaux » présidée par Michel Mercier, ministre de l'espace rural et de l'aménagement du territoire.



Jean-Ludovic Silicani (à droite)

- **17 septembre** : Joëlle Toledano intervient aux premières Assises Nationales des Syndics de Copropriétés à Paris.
- **23 septembre** : Jean-Ludovic Silicani, Daniel-Georges Courtois, Nicolas Curien et Joëlle Toledano accueillent Ed Richards, directeur général et membre du Conseil de l'OFCOM.
- **24 septembre** : Nicolas Curien intervient à Annecy au Congrès annuel de la FNCCR (Fédération nationale des collectivités concédantes et régies), dans la table ronde « réseaux de fibre optique, très haut débit, zones blanches, grises et gris clair ».
- **25 septembre** : Jean-Ludovic Silicani et Joëlle Toledano reçoivent Edouard Dayan, directeur général du bureau international de l'Union postale universelle (UPU).
- **29 septembre** : Jean-Ludovic Silicani préside la réunion plénière du CRIP (Comité des réseaux d'initiative publique) à laquelle participent notamment Marie-Claire Daveu, directrice de cabinet de Nathalie Kosciusko-Morizet, et Etienne Guyot, directeur de cabinet de Michel Mercier. Les deux tables rondes de la journée, intitulées « Quels outils pour l'aménagement numérique du territoire ? » et « Vers quel très haut débit fixe et mobile ? », sont respectivement animées par Daniel-Georges Courtois et Denis Rapone, membres du Collège de l'ARCEP.

Octobre

- **6 octobre** : Jean-Ludovic Silicani, Daniel-Georges Courtois et Denis Rapone effectuent une visite relative à des projets numériques à Issy-les-Moulineaux en compagnie du maire et ancien ministre André Santini.
- **7 octobre** : Jean-Ludovic Silicani intervient à Genève, dans le cadre de l'ITU Telecom World 2009 organisé par l'UIT, dans la table ronde « Regulating in times of crisis ».
- **7 – 9 octobre** : Nicolas Curien se rend à Lucerne (Suisse) pour assister au séminaire et à l'Assemblée générale du GRI (Groupe des régulateurs indépendants), ainsi qu'à une session plénière du GRE (Groupe des régulateurs européens).
- **9 octobre** : Jean-Ludovic Silicani et Denis Rapone effectuent une visite organisée par le Conseil général de Moselle à Metz, à l'occasion de laquelle ils inaugureront un NRA-Zone d'ombre réalisé par un opérateur alternatif.
- **14 octobre** : Nicolas Curien fait une conférence devant le Club IDATE dont le thème est : « Les fondamentaux de l'économie numérique et quelques-unes de leurs conséquences ».
- **14 – 16 octobre** : Joëlle Toledano se rend en Italie pour le sommet entre le GRI et le Regulatel (Régulateurs latino-américains de télécommunications).
- **21 octobre** : Jean-Ludovic Silicani se rend à Bruxelles pour rencontrer Viviane Reding, commissaire européenne chargée de la société de l'information et des médias, et Neelie Kroes, commissaire européenne chargée de la concurrence.
- **26 – 28 octobre** : Nicolas Curien se rend à Bahreïn pour la conférence ITS (International Telecommunications Society). Il intervient sur la régulation du très haut débit en France et en Europe.

AUTORITÉ DE RÉGULATION
DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES
ET DES POSTES

7, square Max Hymans - 75730 Paris Cedex 15
Web: www.arcep.fr - Mèl: courrier@arcep.fr
Tél.: 01 40 47 70 00 - Fax: 01 40 47 71 98

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

Rédaction: Ingrid Appenzeller, Jean-François Hernandez
et Maxime Tarot (mission communication).

Ont contribué à ce numéro: Joëlle Adda, Carole Armoët,
Alexandre Beaudouin, Hélène Boisson, Louis-Philippe
Carrier, Renaud Chapelle, Edouard Dolley,

Anne-Laure
Durand, Catherine
Gallet-Rybak, Isabelle Kabla-
Langlois, Clémentine Maudoux, André
Ricord, Frédérique Vallet et Antoine Véron.

Crédit photo: UIT (p.21), Govin Sorel (p.31 haut).

Maquette: Emmanuel Chastel, emmanuel.chastel@free.fr.

Impression: Corlet Imprimeur, Condé-sur-Noireau.

Abonnement: com@arcep.fr

ISSN: 1290-290X

ARCEP
www.arcep.fr

AUTORITÉ DE RÉGULATION
des communications électroniques
et des postes