

A S S E M B L É E   N A T I O N A L E

X I I I <sup>e</sup>   L É G I S L A T U R E

# Compte rendu

## Commission des affaires économiques

- Audition, ouverte à la presse, de M. Frank Esser, président-directeur général de SFR..... 2
- Informations relatives à la commission..... 14

Mercredi  
22 février 2012  
Séance de 10 heures

Compte rendu n° 31

SESSION ORDINAIRE DE 2011-2012

**Présidence  
de M. Serge Poignant**  
*Président*



La commission a auditionné **M. Frank Esser, président-directeur général de SFR.**

**M. Serge Poignant, président de la Commission.** Mes chers collègues, nous sommes réunis aujourd'hui pour auditionner M. Frank Esser, président-directeur général de SFR, dans le cadre d'une série d'auditions visant à éclairer l'Assemblée nationale sur les débats suscités par l'entrée de Free sur le marché de la téléphonie mobile. Nous avons déjà auditionné M. Xavier Niel, le PDG de Free, et M. Stéphane Richard, celui de France Télécom, et nous devons auditionner la semaine prochaine M. Olivier Roussat, directeur général de Bouygues Télécom, ainsi que M. Jean-Ludovic Silicani, président de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, l'ARCEP.

Avec près de 10 000 salariés et 12 milliards d'euros de chiffre d'affaires, SFR est le principal opérateur de communications électroniques alternatif sur le marché français, bien implanté sur le segment du fixe comme sur celui du mobile.

L'ARCEP et l'Agence nationale des fréquences, l'ANFR, ont été mandatées par le ministre Éric Besson pour réaliser des mesures afin de vérifier l'activation du réseau de Free. L'ARCEP vous a déjà reçu et va recevoir prochainement les autres opérateurs. Pensez-vous que cela va contribuer à apaiser la situation ?

Vous avez par ailleurs critiqué les conditions offertes par France Télécom à Free mobile dans le cadre de son contrat d'itinérance. Faudrait-il que les grands paramètres de ce contrat soient rendus publics ?

Enfin, l'entrée de Free sur le marché mobile aura des conséquences sur la filière en termes d'investissements et d'emplois. Faut-il s'attendre notamment à des restructurations dans votre entreprise ? Serez-vous capable de respecter votre calendrier de déploiement de la fibre optique ?

**M. Frank Esser, président-directeur général de SFR.** Alors qu'il y a vingt ans, SFR n'était qu'une *start up* qui avait pour objectif d'avoir 200 000 clients, elle réalise aujourd'hui un chiffre d'affaires de 12 milliards d'euros, avec 21 millions de clients en téléphonie mobile, 5 millions en téléphonie et Internet fixe, et 150 000 entreprises clientes : aujourd'hui, un Français sur deux est client de SFR.

Dès le début, nous avons choisi de travailler avec des partenaires français ; aujourd'hui, la plupart de nos 3 000 fournisseurs se situent en France. Nous faisons travailler, directement ou indirectement, 30 000 personnes, dont 10 000 salariés de SFR, 5 000 vendeurs, 12 000 télé-conseillers, et plus de 1 100 techniciens assurant l'assistance à domicile, car l'accompagnement de nos clients est au cœur de notre démarche.

Notre qualité d'opérateur réseau est l'autre élément essentiel à nos yeux. L'investissement dans le réseau est inscrit dans notre ADN, puisque la société a voulu dès l'origine créer des infrastructures de télécommunications susceptibles de concurrencer celles de l'opérateur historique. Dans cet objectif, nous avons investi au total 15 milliards d'euros dans les infrastructures de télécommunications, et 1,6 milliard d'euros chaque année depuis 2009, soit 60 euros par client par an. Même au plus fort de la crise qui a mis le groupe Vivendi au bord de la faillite en 2002, nous avons maintenu cette stratégie d'investissement.

Ce niveau d'investissement nous a permis d'être le premier opérateur à lancer la 3G en 2004, et aujourd'hui, notre taux de couverture en 3G dépasse 98 % de la population. Nous

avons également été le premier opérateur à proposer des *femtocells*, destinés à améliorer la qualité de la réception au domicile. Nous poursuivons cette stratégie puisque nous avons investi dans l'achat de fréquences 4G afin de déployer très rapidement cette technologie, aujourd'hui nécessaire pour faire face à l'augmentation du trafic généré par la démocratisation du *smartphone* et du mobile à haut débit.

Nous sommes également un investisseur de premier plan dans la fibre optique, avec 500 millions d'euros d'investissement et près de 57 000 kilomètres déployés dans toute la France, la prochaine étape étant le raccordement des foyers au réseau. Cette étape est cruciale pour nous, puisqu'elle nous permettra de ne plus emprunter la boucle locale de France Télécom, dont la location nous coûte un milliard d'euros par an.

Pour un opérateur de télécommunications, il est essentiel de définir le bon équilibre entre le niveau des tarifs, la qualité du réseau et l'accompagnement des clients. En tout état de cause, une étude de l'OFCOM, le régulateur britannique, révèle que, dans le domaine de la téléphonie, fixe ou mobile, les tarifs français sont parmi les plus bas d'Europe. En outre, la stratégie française des offres « tout compris » assure une pénétration très forte de l'ADSL et de la télévision sur l'Internet en France, dont le taux de pénétration est, avec 8 millions de clients, dix fois supérieur à ce qu'il est en Allemagne. De même le taux de pénétration des *smartphones* est en France de 40 %, contre 20 % en Italie et en Allemagne.

Par ailleurs, la France bénéficie d'infrastructures de télécommunications de très bonne qualité, assurant un taux de couverture en 3G de plus de 98 % de la population, grâce notamment à SFR, taux de couverture dont peu de pays européens bénéficient.

Nous avons enfin investi dans l'accompagnement de nos clients, via un réseau de 840 boutiques SFR, à quoi s'ajoutent 80 « espaces SFR » situés dans les FNAC. Pour nous, cette proximité avec nos clients est essentielle, beaucoup d'entre eux n'étant pas toujours capables de maîtriser la complexité des outils numériques. D'où l'importance également de notre réseau de techniciens.

C'est pourquoi nos débats ne doivent pas se focaliser sur la question des tarifs, sans prendre en compte des éléments tels que les investissements, la qualité des réseaux et l'accompagnement des clients.

**M. Lionel Tardy.** L'arrivée de Free mobile va entraîner une reconfiguration du secteur de la téléphonie mobile en France. J'aimerais savoir comment SFR se positionne stratégiquement vis-à-vis des autres acteurs, notamment vis-à-vis des opérateurs de téléphonie mobile virtuels, les MVNO, en particulier ceux qui sont sur votre réseau.

SFR envisage-t-il un rapprochement avec Bouygues Télécom, qui est l'opérateur le plus fragile, au moins dans le cadre d'une mutualisation d'équipement ?

Que pensez-vous des principes énoncés par la proposition de loi sur le déploiement du très haut débit qui vient d'être adoptée par le Sénat ?

Pourquoi avoir acheté deux lots de fréquences 4G ? Quelles sont vos ambitions dans le secteur ? Pensez-vous avoir les moyens de les financer ?

Enfin, en tant que membre du groupe de travail sur la couverture mobile du territoire, lancé par le ministre chargé de l'industrie, de l'énergie et de l'économie numérique et qui regroupe des parlementaires, des représentants des collectivités locales, des opérateurs de

télécommunications, de l'ARCEP et des administrations, j'aimerais connaître vos propositions pour assurer une couverture mobile optimale du territoire – je pense aux 2 % qui ne sont pas couverts.

**M. François Brottes.** J'aimerais connaître votre vision de l'évolution du secteur. Notre pays ayant fait le choix de la concurrence par les infrastructures, doit-on craindre notamment que ceux qui n'investissent pas gagnent de l'argent sur le dos de ceux qui investissent ? Comment s'organise le lien entre services et infrastructures dans les autres pays d'Europe ?

Comment arbitrez-vous entre réseau hertzien, satellite et fibre optique ? La couverture par satellite a-t-elle de l'avenir ou restera-t-elle réservée aux professionnels, aux correspondants de guerre et aux chefs d'État ? La coexistence de réseaux de fibre déployés par différents opérateurs sur les mêmes trottoirs ne fait-elle pas obstacle à un plus vaste déploiement de la fibre optique sur l'ensemble du territoire ?

**M. Jean Dionis du Séjour.** Je me permets de rappeler ici les propos très durs que vous avez tenus sur le contrat d'itinérance passé entre Orange et Free : « *J'ai été frappé par la stratégie d'Orange, qui, en signant l'accord d'itinérance, a permis à Free de sortir des forfaits si peu chers. Nous avons toujours dit que nous ne signerions jamais un accord pareil.* » En quoi cet accord est-il contestable ? Considérez-vous que Free respecte l'engagement qu'il a pris vis-à-vis de l'ARCEP d'assurer par son propre réseau la couverture de 27 % de la population ?

On estime que l'arrivée de Free dans le secteur de la téléphonie mobile va faire perdre aux trois principaux opérateurs de réseau 8 milliards d'euros en année pleine, sur un marché évalué à 32 milliards d'euros. Confirmez-vous ces chiffres ? Comment comptez-vous vous adapter à cette perte de revenus ?

La presse professionnelle a évoqué l'éventualité d'un rapprochement entre SFR et Bouygues, voire de la sortie de Bouygues du marché des télécommunications. Qu'en pensez-vous ? Quelle pourrait être la nature de ce rapprochement ? Pourrait-il aller au-delà d'un partage d'infrastructures ?

**Mme Corinne Erhel.** Xavier Niel nous a dit avoir fait le tour des opérateurs avant de signer un contrat d'itinérance avec Orange. Avez-vous entamé des négociations avec Free à l'époque ? Si tel a été le cas, quels ont été les points d'achoppement ? Le prix ? La crainte de remise en cause de la qualité du réseau ?

Comment expliquer que vos mesures du taux de couverture de Free Mobile diffèrent de celles de l'ARCEP ? Ces différences sont-elles attribuables à une modification par Free des paramètres de son réseau ? L'ARCEP devrait-il examiner ce point de façon plus précise ?

Pourriez-vous estimer l'impact sur la filière des télécommunications de l'arrivée de Free sur ce marché ?

**M. Alfred Trassy-Paillogues.** Je pense que l'offre de Free doit vous inciter à simplifier les contrats d'abonnement de téléphonie mobile : où en êtes-vous dans cette démarche ?

Avez-vous progressé également en matière de maintenance de vos équipements, dont l'insuffisance pourrait expliquer certaines défaillances dans la couverture de nos territoires, notamment ruraux ?

Au-delà des initiatives publiques et des *joint ventures*, quelles sont vos initiatives en direction des territoires pour assurer une couverture optimale du très haut débit ?

J'aimerais enfin savoir, pour prolonger la question de Corinne Erhel, si les terminaux que vous commercialisez peuvent être paramétrés de façon quelque peu hétérodoxe par les opérateurs ?

**M. Michel Lefait.** Face à l'agressivité commerciale d'un nouvel opérateur, dont les offres défient toute concurrence – selon certaines études, vous auriez perdu environ 2 % de vos abonnés, soit près de 312 000 personnes –, la stratégie de SFR, comme celle d'Orange et Bouygues, semble être de baisser sensiblement le tarif de certaines offres de manière à les rendre plus attractives et justifier dans le même temps des prix plus élevés que ceux proposés par Free par un réseau d'une qualité supérieure et un service plus complet. Pourquoi ne pas avoir anticipé l'arrivée de ce nouvel opérateur en baissant vos tarifs plus tôt ? Qu'est-ce qui vous empêche de vous aligner sur les prix du nouvel opérateur ?

Par ailleurs, la stratégie que je viens d'évoquer me semble de courte vue : lorsque les problèmes de lancement que Free connaît actuellement seront résolus, comment justifierez-vous vos différences tarifaires ?

Quelle est enfin la stratégie à long terme de SFR, notamment s'agissant du très haut débit numérique ?

**M. Philippe Armand Martin.** Aujourd'hui, 50 % de la population n'a pas accès au *triple play*, ce qui signifie que ceux qui bénéficient de moins de prestations paient des abonnements à Internet plus onéreux que les abonnements de ceux qui ont accès au *triple play* : que proposez-vous pour remédier à cette iniquité ?

Une alerte de sécurité lancée début février par la fédération France Wireless a révélé que lorsqu'un utilisateur SFR se connecte à Internet via le service « SFR WiFi Public », il lui est attribué la même adresse IP que l'abonné SFR qui partage le réseau avec sa *box*. Que se passerait-il en cas de mise en cause par l'HADOPI ou pour des faits plus graves ?

**M. Kléber Mesquida.** Dans le cadre de la lutte contre les discriminations, SFR a créé une fondation en faveur de l'égalité des chances. Votre direction des ressources humaines a du reste déclaré que l'entreprise peut toujours faire mieux que la loi, et que SFR est volontariste sur la diversité et l'égalité professionnelle. Si bien que SFR a annoncé son intention de mettre en place la faculté pour ses salariés homosexuels dont le conjoint a eu un enfant de bénéficier d'un congé parental de onze jours. Où en êtes-vous des négociations relatives à cet avantage social ? Celui-ci pourra-t-il être mis en place dans un délai rapproché ? Voilà une avancée qui vient en miroir des déclarations faites par un de nos collègues il y a quelques jours à propos d'une période sombre de notre histoire...

Par ailleurs, l'offre mobile de Free a-t-elle eu des répercussions sur les entreprises du secteur ?

**M. Thierry Benoit.** Monsieur Esser, votre entreprise a, en son temps, répondu à l'appel à manifestation d'intention d'investissement pour le développement et le déploiement de la fibre optique à travers le territoire lancé par le Commissariat général à l'investissement.

Dans un second temps, vous avez conclu un accord avec Orange pour répartir la fibre optique dans les territoires peu denses. Cet accord prévoit que l'opérateur est responsable du déploiement sur chaque commune et il fixe un calendrier d'actions, le tout devant se faire en partenariat avec les collectivités locales. Dans le cadre de cet accord est également pris l'engagement d'être présent sur les communes couvertes au plus tard cinq ans après le déploiement de la fibre. Quelles solutions envisagez-vous pour permettre aux territoires ruraux d'avoir accès au très haut débit dans les meilleurs délais et au même titre que les agglomérations ? Selon quel calendrier ? Quand y prévoyez-vous l'arrivée de la 4 G ?

Pouvez-vous par ailleurs nous exposer dans ses grandes lignes votre politique des ressources humaines, résolument novatrice, notamment en ce qui concerne la formation en alternance et l'emploi des jeunes ? Je rappelle que votre entreprise a reçu le label « Top Employeurs ».

**Mme Marie-Lou Marcel.** Face à l'offensive menée par Free, il semble que vous avez choisi d'investir plus rapidement que prévu dans la technologie 4G ? En ce domaine, Orange a envisagé d'ouvrir rapidement son réseau 4G à Marseille en y consacrant un milliard d'euros. La société Bouygues, elle, a déjà choisi ses deux fournisseurs de 4G. Et aux États-Unis, la 4G a permis aux deux grands opérateurs de proposer à leurs clients des abonnements comprenant l'accès à Internet à des tarifs nettement plus avantageux. Il s'agit donc d'une technologie qui permet de réduire le coût de l'Internet mobile pour l'opérateur.

Pouvez-vous détailler les investissements de SFR dans cette technologie ?

Quelles autres mesures, tant technologiques que tarifaires, comptez-vous prendre pour conserver vos clients ?

Par quelles mesures concrètes entendez-vous améliorer les droits des consommateurs ?

Comment comptez-vous notamment éviter les surfacturations ?

**M. Michel Piron.** Pourriez-vous nous dire ce qu'il en est de la concurrence par les infrastructures – Free pratiquant la politique du coucou – et de celle par les services dans les autres pays européens ?

Pourriez-vous nous préciser le rapport entre l'amortissement des infrastructures et l'exploitation du service ?

**M. Jean-Michel Villaumé.** Selon les relevés que vous avez envoyés à l'ARCEP, lesquels portent sur 3 000 mesures faites sous contrôle d'huissier, la couverture assurée par le réseau de Free Mobile serait très inférieure au taux de 27 % que son cahier des charges lui impose. Comptez-vous poursuivre vos investigations ? S'agit-il d'une stratégie agressive de SFR vis-à-vis de Free Mobile ? Est-ce également une façon de contester l'accord d'itinérance liant Orange à Free Mobile, qui permet à l'Iliade de proposer des forfaits à des tarifs aussi bas ?

Vous avez par ailleurs estimé les investissements prévus par les opérateurs pour le déploiement de la fibre optique et de la 4G mobile à 100 milliards d'euros dans les quinze prochaines années. Des financements publics ne seront-ils pas cependant nécessaires pour équiper les zones blanches ? Que pensez-vous de la proposition de loi adoptée par le Sénat, visant à assurer l'aménagement numérique du territoire, qui comporte notamment pour les opérateurs l'engagement contractuel de déployer des infrastructures pour soutenir le très haut débit ?

**M. Daniel Fasquelle.** En tant que rapporteur d'une proposition de loi visant à améliorer la protection du consommateur dans le domaine de la téléphonie mobile, j'aimerais que vous fassiez le point sur vos offres selon qu'elles incluent ou non un terminal.

Que comptez-vous proposer pour assurer une meilleure information du consommateur quant à la durée de son engagement et lui laisser une réelle liberté de renouveler ou non son abonnement ? Pour ma part, je suis plutôt favorable à la durée de 24 mois, assortie d'une réelle liberté du consommateur.

Le crédit à la consommation que Free associe à son offre de téléphonie mobile, qui peut être remboursé sur une durée allant jusqu'à 36 mois, ne risque-t-il pas de restreindre encore davantage la liberté du consommateur ?

**Mme Pascale Got.** L'arrivée de Free ne serait-elle pas pour les opérateurs l'occasion de moraliser ce marché et les clauses, notamment tarifaires, des contrats d'abonnement ? Les opérateurs n'ont-ils pas un peu trop tiré sur la corde dans ce domaine ?

**M. Jean-Charles Taugourdeau.** L'irruption fracassante de Free sur ce marché ne vous a-t-il pas fait prendre conscience de la nécessité de « cocooner » davantage vos clients ?

**Mme Frédérique Massat.** Quelle marge dégagez-vous sur vos offres de téléphonie mobile ? L'un de vos concurrents a évoqué une marge de 35 %, tandis qu'un autre nous a dit qu'il faisait encore de la marge sur des forfaits à deux euros.

Pourriez-vous nous indiquer le nombre d'emplois créés par votre société en France et à l'étranger ?

Pouvez-vous nous indiquer un calendrier plus précis de déploiement de la 4G ?

L'offensive de Free vous a-t-elle fait perdre beaucoup de clients ? Certains sont-ils revenus depuis ?

Dernièrement l'association UFC-Que choisir a mis en demeure les opérateurs de supprimer les nombreuses clauses abusives que comportent les abonnements de téléphonie mobile et de mettre fin à certaines pratiques commerciales trompeuses, notamment le recours à la notion « d'illimité ». Quelle a été votre réponse ?

**Mme Catherine Coutelle.** Même s'il reste des territoires non encore desservis par la téléphonie mobile, l'installation de nouvelles antennes relais suscite de fortes résistances chez leurs habitants. Seriez-vous favorable à un partage de l'usage des antennes par les opérateurs ?

Par ailleurs, les opérateurs ont-ils l'intention de profiter de la construction de la ligne à grande vitesse Sud Europe Atlantique pour desservir en fibre les communes qui seront traversées par la LGV, *via* par exemple la signature d'une convention avec RFF ?

Il me semble enfin me souvenir que les opérateurs avaient envisagé de diminuer le tarif des SMS vers l'étranger : où en est-on en la matière ?

**M. Jean Gaubert.** Quel est d'après vous l'avenir de la fibre optique ? Doit-on la déployer sur l'ensemble du territoire ou peut-on assurer autrement la montée en débit ?

Le satellite peut-il être une alternative à la fibre optique ? Y a-t-il concurrence ou complémentarité entre ces deux technologies ?

Je m'interroge par ailleurs sur le financement de ce nouveau réseau. Historiquement, en France, ce sont les réseaux eux-mêmes qui ont financé leur développement, qu'il s'agisse de l'électricité, de l'eau, de l'assainissement ou du téléphone fixe. Ce modèle est-il applicable au déploiement de la fibre ?

Quelle est enfin la nature de l'accord que vous avez passé avec Orange pour déployer la fibre optique en Bretagne ? Quels seront l'ampleur et le calendrier du déploiement ?

**M. Henri Jibrayel.** Quel est l'impact de l'arrivée de Free sur les parts de marché de SFR ?

Comptez-vous baisser le tarif de vos offres ?

**M. Jean-Louis Gagnaire.** Quel est le montant des salaires les plus élevés dans votre société ? Quel est le taux de reversement des dividendes qu'elle distribue ?

L'Assemblée a rejeté les amendements que nous avons proposés pour exonérer les télécommunications de l'augmentation de la TVA. Pourriez-vous vous engager, conformément à ce que le Président de la République a indiqué, à ne pas répercuter l'augmentation de la TVA sur vos offres de téléphonie, voire à en baisser le prix ?

Les opérateurs doivent-ils être les gendarmes de l'Internet, ou faut-il inventer d'autres solutions pour lutter contre le piratage ?

**M. Frank Esser.** S'agissant des infrastructures, il est très important de distinguer entre la téléphonie mobile et la téléphonie fixe. Une fois déployé le réseau de téléphonie fixe, la concurrence porte sur les services : ainsi, les boucles locales de cuivre sont partagées par tous les opérateurs. En matière de téléphonie mobile, en revanche, la concurrence porte sur la qualité et le taux de la couverture, éléments étroitement dépendants du niveau d'investissement ; et c'est la raison pour laquelle aux États-Unis, certains opérateurs investissent dans la technologie 4G.

Ce sont nos investissements dans les infrastructures qui ont permis à notre réseau d'assurer un taux de couverture en 3G dépassant 98 % de la population. Si nous avons refusé de passer un accord d'itinérance 3G avec Free Mobile, c'est d'abord parce que celui-ci a fait le choix stratégique de se positionner comme un opérateur réseau : à nos yeux, un tel choix impose d'investir dans le réseau. En revanche, nous sommes prêts à mettre toute la qualité de notre réseau à la disposition de tout opérateur virtuel, tel La Poste mobile ou Le Crédit mutuel mobile, qui nous le demande.

En tout état de cause, notre réseau 3G n'avait pas la capacité suffisante pour accueillir Free Mobile, puisque nous devons déjà faire face à un doublement du trafic – on voit aujourd'hui l'impact négatif du transit de Free Mobile sur la qualité du réseau de France Télécom. C'est pourquoi nous avons proposé à ce nouvel opérateur un accord d'itinérance en 2G, comme notre contrat de licence nous en fait obligation.

À propos du contrat d'itinérance passé entre Free et Orange, j'ai simplement exprimé ma surprise de voir un opérateur donner l'accès à son réseau 3G, d'autant que celui-ci est très vulnérable à toute augmentation de trafic non maîtrisée.

La question que nous avons soumise à l'ARCEP est une question de principe. De notre point de vue, quelqu'un qui se présente comme un opérateur réseau a l'obligation d'investir dans le réseau. Nous ignorons totalement le contenu du contrat d'itinérance. Mais il est important de savoir si l'itinérance prévue par cet accord vient en substitut ou en complément, car ce sont là deux situations différentes.

S'agissant du taux de couverture de Free Mobile, nous avons réalisé nos propres relevés à partir de janvier, au moment où cet opérateur a ouvert son réseau. Les 3 000 mesures que nous avons relevées dans des agglomérations pourtant réputées couvertes infirment le taux de couverture de 27 % pourtant validé par l'ARCEP. Ainsi nous avons trouvé un taux d'accessibilité en semaine 3, de 9 % à Paris – et même moins la semaine suivante –, 3 % à Nantes, 68 % au Havre, 12 % à Montpellier, 21 % à Caen, 19 % à Vitré. De tels chiffres laissent supposer que c'est le réseau d'Orange qui est utilisé et non celui de Free. C'est pourquoi nous avons demandé à l'ARCEP de clarifier la règle du jeu et de dire quelles sont les obligations qui pèsent sur les opérateurs empruntant des fréquences rares. En effet, si nous avons dû payer 1,2 milliard d'euros notre licence 4G, c'est parce qu'il s'agit d'une ressource très rare, et cette rareté impose à qui en use l'obligation de déployer un véritable service.

La situation française est unique par rapport à celle des autres pays européens, puisque nous avons assisté à l'entrée d'un quatrième opérateur sur un marché en pleine maturité.

En matière de partage des infrastructures, il n'existe pas de droit à l'itinérance sur la 3G – la loi ne l'impose que pour la 2G. Dans notre idée, le contrat doit être d'une durée très courte.

Notre intérêt stratégique est d'investir dans la fibre du fait que nous versons chaque année un milliard d'euros à France Télécom pour louer ses réseaux cuivre. Nous avons déjà déployé notre propre réseau fibre dans les zones très denses.

Notre stratégie est de nous répartir sur trois segments. Le premier est constitué des zones très denses – 6 millions de logements –, pour lesquelles le régulateur a prévu la concurrence des infrastructures. Le deuxième segment – les zones moins denses – rassemble 11 millions de logements supplémentaires. SFR a décidé d'y investir avec France Télécom dans la durée. Pour le troisième segment, celui des zones encore moins denses, qui rassemblent 14 millions de logements supplémentaires, nous avons besoin de trouver des technologies différentes. Ce dernier segment n'est pas rentable pour un opérateur, même en cas de monopole. Différentes technologies sont possibles : la 4G LTE est une solution envisageable pour les zones rurales – des tests sont actuellement pratiqués en Allemagne. Il existe également la technologie satellitaire : nous offrons sur toute la France la TV par satellite pour le *triple play*. Il y a aussi la montée en débit du réseau cuivre. Les

investissements dans la fibre exigent, quant à eux, des moyens publics pour pallier l'absence de retour sur investissement.

SFR et les MVNO – opérateurs mobiles virtuels – subissent évidemment l'impact économique de la baisse des prix mais nous n'avons pas encore de recul suffisant pour le mesurer. Certains de nos clients ont demandé à changer d'opérateur mais nous avons réagi en proposant à notre tour de nouvelles offres. Nous sommes dans une démarche de segmentation de nos tarifs : les offres Red, disponibles uniquement sur internet, et les offres Carré qui garantissent à nos clients le maximum de service et de transparence. Ces offres Carrées, avec ou sans mobile, sont également soit sans engagement soit avec des engagements à douze ou vingt-quatre mois : il appartient au client de choisir. Un client qui a opté pour un engagement de vingt-quatre mois bascule automatiquement sur le tarif le plus bas après vingt-quatre mois s'il ne change pas son mobile.

Comme nous n'avions pas pensé que Free propose des offres à 2 euros ou à 19,99 euros, nous avons décidé réagir. De telles offres, du reste, seront-elles pérennes ? J'ai été étonné par l'agressivité de Free, dont les « innovations » ne concernent que les tarifs et non les services. La question du contrat de Free avec France Télécom est primordiale : si ce contrat ne permet pas des tarifs aussi bas, alors ces offres ne seront pas pérennes. Dans ces conditions, que se passera-t-il ? Free demande une asymétrie des terminaisons d'appel sur les SMS assez lourde. Alors que les terminaisons SMS des opérateurs actuels – Orange, SFR, Bouygues Télécom – sont à 1,5 centime, Free demande 2,85 centimes : la différence, énorme – presque 100 % –, aboutit à une subvention artificielle des offres de Free. Stéphane Richard, le PDG de France Télécom, a souligné que cela représentait entre 7 et 10 euros par client, si on prend en compte le nombre mensuel moyen de SMS envoyés aujourd'hui – autour de 700 SMS pour un client d'un forfait illimité. C'est d'autant plus inacceptable que Bouygues Télécom n'a jamais bénéficié d'une telle asymétrie de terminaisons d'appel. De plus, alors que le client final paie son abonnement 19,99 euros, les offres de gros de Free coûtent de l'ordre de 75 euros aux opérateurs virtuels. C'est une question de transparence : demande-t-on, oui ou non, à un opérateur de construire un réseau ? Exige-t-on de lui, oui ou non, des offres pérennes ? Je n'arrive pas à faire un réseau à 2 euros par mois, je ne finance même pas une fréquence 4G à ce prix-là, cela m'est impossible. Peut-on construire en France de cette manière un réseau de qualité avec une couverture à 98 % ? Il faut rappeler que la densité de la population française est deux fois inférieure à celle des populations allemande ou italienne . SFR a investi dans 18 000 sites en France : c'est énorme et ce n'est pas fini. Nous avons encore ouvert 3 500 sites en 2011 pour la 3G – mais il reste des zones blanches : moins de 1% de la population. Nous avons pris des engagements avec les autres opérateurs pour partager le réseau dans les zones blanches. Nous faisons tout pour couvrir l'ensemble du territoire.

Toutefois, il faut savoir qu'en matière de mobile, un réseau partagé propose les mêmes services pour tous les opérateurs. C'est pourquoi chaque opérateur a intérêt à investir lui-même au maximum. Il faut simplement se demander jusqu'où aller et quand commencer à partager le réseau.

Nous avons pris des engagements très forts en matière de couverture pour la 4G, notamment pour les zones de déploiement prioritaires.

J'ignore si Bouygues Télécom est l'opérateur le plus fragile. Le partage du réseau répond chez nous à une démarche pragmatique : nous avons signé un contrat avec Bouygues pour partager nos investissements dans la fibre dans les zones très denses. Nous continuerons

en ce sens également avec les autres opérateurs, avec lesquels nous conservons un contact permanent. Nous partageons déjà des milliers de sites avec Orange et Bouygues.

Free a déclaré ne pas avoir accès à nos sites. Or nous avons proposé à cet opérateur 1 800 sites dont nous sommes propriétaire: il est intéressé par 129 et n'a signé, à l'heure actuelle, que pour trois. Nous avons respecté nos obligations en ce qui concerne le déploiement d'un vrai réseau.

SFR a une véritable politique de relations sociales. L'âge moyen de nos collaborateurs s'élève à 38 ans ; les femmes, elles, représentent 41 % du personnel. Par ailleurs, comme je suis allemand, la question de l'apprentissage est pour moi très importante : plus de 5 % des collaborateurs de SFR sont des apprentis. Nous avons également pris des engagements dans la durée, comme c'est le cas dans le cadre de notre fondation. À nos yeux, donner de l'argent ne suffit pas : nos collaborateurs s'engagent. Nous avons créé il y a quelques années le programme Passeport Télécoms pour accompagner les jeunes issus des milieux défavorisés dans leurs études. Nous n'attendons pas le législateur pour avancer : nous pensons que l'initiative privée est tout aussi importante.

Nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir en matière de sécurité. La nouvelle adresse IPv6 – *Internet Protocol version 6* – est présente dans notre offre fixe destinée aux entreprises et elle est prévue pour le mobile en 2013 ou 2014, mais il y a encore peu de terminaux capables de gérer ce type d'adresse.

Dans le cadre d'une politique active d'investissement dans le très haut débit, SFR a signé un contrat avec Orange pour déployer la fibre optique dans les zones peu denses. L'accord est accompagné par les autorités – le Commissariat général à l'investissement et l'Autorité de la concurrence. Nous sommes désormais en contact avec les collectivités territoriales pour préciser avec elles le calendrier du déploiement, notamment à Lyon, à Lille et dans le Loiret. Cette démarche stratégique dans la durée permet à SFR de devenir l'opérateur principal du réseau. En revanche, nous regrettons le poids de cet élément nouveau que seraient les pénalités, alors que l'engagement de couvrir 17 millions de logements en fibre optique avec de l'argent privé est unique en Europe. Ces pénalités constitueraient un risque économique trop élevé, le retour sur investissement étant très lent. Même celui sur la 4G est moins long !

**M. Lionel Tardy.** Je souhaite vous poser une autre question en vue d'alimenter nos débats de la semaine prochaine avec l'ARCEP.

Seriez-vous favorables à une dénonciation de l'accord commercial d'itinérance nationale 2G-3G entre Orange et Free, en ce qui concerne notamment le trafic data ? En effet, Free n'a pas respecté son engagement de couvrir en propre 27 % du territoire : aujourd'hui, 97 % du trafic de Free transite par le réseau Orange, ce qui provoque des incidents graves sur ce réseau, les deux tiers du 1,5 million d'abonnés déclarés ou supposés de Free ayant un forfait illimité. Qu'en pensez-vous ?

Certes, Orange et Free se mettront d'accord sur une fracturation des frais supplémentaires entraînés par les dépassements de capacité : toutefois, que doit faire le gendarme qu'est l'ARCEP ?

**M. Jean Dionis du Séjour.** Pourquoi SFR ne propose-t-il aucune offre commerciale en Île-de-France en direction des clients des immeubles déjà fibrés ? Cette question tourne aujourd'hui en boucle sur Twitter.

**Mme Corinne Erhel.** Je n'ai reçu aucune réponse à ma question sur le paramétrage du réseau : devrait-il être plus normé ? L'ARCEP devrait-elle se montrer plus vigilante en la matière ?

**Mme Frédérique Massat.** Je vous ai posé une question sur les marges de SFR : nous n'avons aucune réponse – certains opérateurs nous ont annoncé des marges de 35 %.

Par ailleurs, qu'en est-il de votre mise en demeure par UFC-Que choisir ? en matière de clauses abusives ?

**M. Jean-Louis Gagnaire.** Je n'ai pas davantage obtenu de réponse à ma question sur l'augmentation de la TVA.

**M. Alfred Trassy-Paillogues.** Je n'ai reçu aucune réponse à mes quatre questions sur la simplification des contrats, sur la maintenance de vos réseaux qui laisse à désirer – des territoires restent sans couverture durant plusieurs jours –, sur vos initiatives en matière d'aménagement du territoire et de couverture haut débit et, enfin, sur le paramétrage éventuel des mobiles par les opérateurs. Au demeurant, le paramétrage est-il une idée farfelue ?

**M. Frank Esser.** Nous demandons uniquement à l'ARCEP de vérifier le respect par Free de ses engagements en matière de couverture. Pour le reste, le contrat entre Free et France Télécom étant un contrat commercial. Habituellement, les contrats comportent des prévisions de trafic et prennent également en considération la sécurité. Avons-nous affaire à une couverture en complément ou à une couverture en substitut ? C'est une question clef pour nous en matière d'investissement.

Notre taux de marge (EBIT) tourne autour de 20 %, il inclut l'amortissement du réseau. Vivendi devant communiquer le 1<sup>er</sup> mars les résultats financiers de SFR, je ne saurais en dire d'avantage.

La complexité de nos offres provient de l'ajout successif de services toujours plus nombreux – par exemple la télévision sur les mobiles. Mais, vous avez raison, il nous appartient de simplifier non seulement nos offres – nous avons commencé à le faire – mais également nos conditions générales en vue d'accroître la transparence, notamment en supprimant dans les brochures les astérisques qui prennent une demi-page. Nous ne sommes pas parfaits. Nous allons nous améliorer.

En ce qui concerne la maintenance du réseau, chaque jour nous regardons de manière très attentive si des sites ne fonctionnent pas. Parfois, un site n'est pas allumé, en raison notamment d'un incendie ou d'une tempête. Il nous arrive de ne pas nous en apercevoir, mais c'est très rare – je rappelle que nous gérons 18 000 sites. Maintenir notre réseau en bon état de fonctionnement est notre intérêt. D'ailleurs, la bonne qualité du réseau fait la fierté de nos collaborateurs. Nous avons été classés six fois premiers aux tests de l'ARCEP et nous avons également été premiers pour notre démarche de transparence. Des accidents peuvent toujours survenir mais nos collaborateurs font tout pour les réparer. C'est notre métier.

Il est difficile de paramétrer les mobiles en fonction de la couverture. Aujourd'hui les cartes SIM de Free sont ouvertes aux deux réseaux : Orange et Free. Nous ignorons si Free

bloque un réseau. En tout état de cause, cette question relève de l'ARCEP. Elle rejoint celle des réseaux en complément ou en substitut, qui, pour être théorique, n'en est pas moins importante pour l'avenir de nos investissements.

C'est évidemment notre intérêt de proposer des offres commerciales fibres dans les zones très denses, où nous avons déjà investi de 500 millions d'euros. Nous avons aujourd'hui 100 000 clients sur notre réseau fibre. Notre objectif est plus ambitieux : il est d'attirer le maximum de clients. Il y a six ans, le débat portait sur la 3G ; il porte aujourd'hui sur la fibre. Je suis confiant car celle-ci permet de faire transiter le maximum de services, dont la télévision connectée. Il nous appartient de préparer l'avenir.

En ce qui concerne la TVA sociale, je rappelle que le client a légalement la possibilité de résilier l'abonnement de son opérateur si celui-ci augmente ses tarifs à la suite d'une hausse de la TVA. Cette mesure créerait un déséquilibre qui pourrait nous contraindre d'absorber cette hausse même si notre chiffre d'affaires en pâtit. Ainsi, un client qui avait, en décembre 2010, acquis un mobile subventionné par nous à 400 euros était automatiquement libéré de son engagement un mois plus tard du fait que la TVA augmentait. C'est injuste. Cela dit, grâce à ce système de subventions, le *smartphone* a pu pénétrer à hauteur de 40 % le marché français, contre 20 % le marché italien. Qui achèterait un mobile à 700 euros ?

**M. Alfred Trassy-Paillogues.** Je n'ai toujours pas reçu de réponse sur la politique de SFR en matière d'aménagement du territoire en direction des petites collectivités territoriales. La Fondation SFR, c'est bien sur le plan philosophique ; l'aménagement du territoire, c'est mieux sur le plan des cantons ruraux.

**M. Frank Esser.** SFR a une démarche stratégique en faveur de l'aménagement du territoire dans le cadre de vingt délégations de service public. En ce domaine, nous sommes un acteur majeur ; nous avons réalisé des investissements considérables. Je reste ouvert à la discussion mais nous avons besoin d'être accompagnés par les pouvoirs publics. Et je rappelle que nous avons proposé la création de la société « France Fibre » – société ouverte à tous dans laquelle SFR n'a pas vocation à être majoritaire – parce que nous pensons que c'était la solution à la fois la plus efficace et la plus transparente pour déployer la fibre

**M. le président Serge Poignant.** Je vous remercie, monsieur le Président.



## **Membres présents ou excusés**

### **Commission des affaires économiques**

Réunion du mercredi 22 février 2012 à 10 heures

*Présents.* - M. Alfred Almont, M. Jean-Paul Anciaux, M. Jean Auclair, M. Thierry Benoit, M. François Brottes, Mme Catherine Coutelle, M. Jean-Pierre Decool, M. Jean Dionis du Séjour, M. William Dumas, Mme Corinne Erhel, M. Daniel Fasquelle, M. Jean-Louis Gagnaire, M. Claude Gatignol, M. Jean Gaubert, M. Bernard Gérard, M. François-Michel Gonnot, Mme Pascale Got, M. Jean Grellier, M. Louis Guédon, M. Henri Jibrayel, M. Jean-Yves Le Déaut, M. Michel Lefait, M. Jean-Marc Lefranc, M. Jacques Le Guen, M. Michel Lejeune, Mme Annick Le Loch, M. Jean-Louis Léonard, Mme Jacqueline Maquet, Mme Marie-Lou Marcel, M. Jean-René Marsac, M. Philippe Armand Martin, Mme Frédérique Massat, M. Kléber Mesquida, M. Jean-Marie Morisset, M. Jean-Pierre Nicolas, M. Michel Piron, M. Serge Poignant, Mme Josette Pons, M. Jean Proriol, M. Bernard Reynès, M. Franck Reynier, M. Francis Saint-Léger, M. Alain Suguenot, M. Lionel Tardy, M. Jean-Charles Taugourdeau, M. Alfred Trassy-Paillogues, M. François-Xavier Villain, M. Jean-Michel Villaumé

*Excusés.* - M. Christian Blanc, M. Yannick Favennec, M. Jean-Pierre Grand, Mme Anne Grommerch, M. Gérard Hamel, Mme Conchita Lacuey, M. Daniel Paul, M. Michel Raison, Mme Catherine Vautrin