



N° 704

ASSEMBLÉE NATIONALE

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

QUATORZIÈME LÉGISLATURE

Enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 6 février 2013.

RAPPORT D'INFORMATION

DÉPOSÉ

en application de l'article 145 du Règlement

PAR LA COMMISSION DES AFFAIRES ÉCONOMIQUES

*sur l'impact de la régulation des télécoms
sur la filière télécom*

ET PRÉSENTÉ PAR

MMES CORINNE ERHEL ET LAURE DE LA RAUDIÈRE

Députées.

SOMMAIRE

	Pages
INTRODUCTION	5
I.— UN SECTEUR SOUS TENSION	7
A.— UN CLIMAT MALSAIN	7
1. Des acteurs crispés.....	7
2. Des commentateurs attaqués	7
B.— UN SECTEUR CHAMBOULÉ.....	8
1. Recomposition du marché.....	8
2. Chute des prix.....	9
C.— UNE FILIÈRE EN SOUFFRANCE.....	11
1. Les opérateurs.....	11
<i>Une baisse des revenus</i>	11
<i>Des menaces sur l'emploi</i>	12
<i>Un niveau d'investissement qui se maintient mais dont la structure se modifie</i>	14
2. Les équipementiers.....	16
<i>Une concurrence venue d'ailleurs</i>	17
<i>Pertes d'emplois, pertes de marchés, quelles perspectives ?</i>	19
3. Centres d'appel	20
<i>Moins d'appels, moins de services</i>	21
<i>Délocalisation, ré-internalisation, revalorisation, quel avenir ?</i>	22
4. Réseau de distribution	23
<i>« Storisation », fermetures</i>	23
<i>Fracture sociale, disparités territoriales, quelles solutions ?</i>	24
II.— LES MOYENS DE SOULAGER LA TENSION QUI PÈSE SUR LA FILIÈRE	27
A.— STRUCTURER LA FILIÈRE AU NIVEAU NATIONAL.....	27
1. Un secteur sans filière structurée	27
<i>Un manque de connaissance patent</i>	27
<i>Relancer la politique de filière</i>	27

2. Responsabiliser les clients vis-à-vis de leurs fournisseurs	28
B.— MODERNISER LA RÉGULATION	29
1. Une régulation encadrée juridiquement	29
2. Une mission à préciser	33
<i>Clarifier les objectifs, hiérarchiser et rééquilibrer</i>	<i>33</i>
<i>Préciser le champ de compétences du régulateur</i>	<i>34</i>
<i>Contribuer à l'apaisement des relations au sein de la filière</i>	<i>35</i>
C.— RENFORCER LE PILOTAGE DE L'ÉTAT	39
1. Un État aux moyens limités	39
<i>Des ressources limitées en compétences humaines techniques</i>	<i>39</i>
<i>Une expertise externalisée au régulateur</i>	<i>40</i>
2. Une ambition à retrouver	41
<i>Assurer une meilleure visibilité et restaurer la confiance</i>	<i>41</i>
<i>Recentrer l'action de l'État pour mieux anticiper</i>	<i>42</i>
D.— ASSURER LA CROISSANCE DE DEMAIN	43
1. Une destruction de valeurs	43
2. Des relais de croissance à consacrer	43
<i>Assurer la qualité de service attendue</i>	<i>43</i>
<i>Relocaliser la valeur</i>	<i>46</i>
<i>Miser sur le très haut débit</i>	<i>47</i>
<i>Anticiper la libération d'un futur dividende numérique</i>	<i>49</i>
CONCLUSION	51
EXAMEN EN COMMISSION	53
LISTE DES PERSONNES AUDITIONNÉES	69

MESDAMES, MESSIEURS,

L'année 2012 aura été marquée, pour le secteur des télécommunications par de profonds changements. Au-delà de l'entrée, très médiatisée, d'un quatrième opérateur sur le marché mobile, le processus d'attribution des licences mobiles 4G a été finalisé, tandis que le déploiement de la fibre optique s'est poursuivi. Si ces évolutions peuvent paraître positives pour le marché et le consommateur, force est de constater qu'elles ont bouleversé le secteur. Alors que la presse fait écho quasi quotidiennement de nouvelles tensions entre opérateurs, l'ensemble de la filière est déstabilisé. Car si l'attention du régulateur se concentre principalement sur ces acteurs, équipementiers et sous-traitants, en amont, distributeurs et centres d'appels, en aval, ont connu une très forte contraction de leurs activités, et sont confrontés à des perspectives limitées. Cette crise qui frappe le secteur a été largement commentée, par les acteurs concernés, les responsables politiques, le régulateur et les médias.

C'est dans ce contexte que la commission des affaires économiques a décidé de la création, le 14 novembre 2012, d'une mission d'information relative à l'impact de la régulation sur le secteur des télécommunications. Confiée à vos Rapporteures, cette mission inaugure une nouvelle pratique, qui consiste à étudier un sujet précis en quelques semaines. Ainsi, en à peine deux mois, plus de trente auditions ont été organisées. Opérateurs, équipementiers, représentants syndicaux, prestataires de services, distributeurs, chercheurs, régulateurs et agences publiques, tous ont été reçus afin de permettre à vos Rapporteures de distinguer le faux du vrai, l'impression du fait.

L'objet du présent rapport est donc double :

– premièrement, il s'agit de tenter de dresser le constat d'un secteur sous tension, et de déterminer si la régulation permet d'atteindre le point d'équilibre entre intérêt du consommateur, emploi, investissements, aménagement du territoire, développement des usages et innovation. Il est essentiel de ne pas se focaliser sur les seuls opérateurs et d'élargir le champ d'analyse afin d'essayer de définir une filière et de l'appréhender dans sa totalité ;

– deuxièmement, il s'agit de proposer des pistes d'amélioration concrètes et opérationnelles pour soulager la tension sur le secteur.

Vos Rapporteuses ont porté une attention particulière au réseau mobile, Ce choix s'explique notamment en raison de l'impact de l'arrivée du quatrième opérateur sur l'ensemble de la filière et sur l'évolution des marchés.

La révision constitutionnelle du 23 juillet 2008 a confié au Parlement – en l'article 24 de la Constitution du 4 octobre 1958 – la mission d'évaluation des politiques publiques. Évaluer *ex post* la régulation du secteur des télécommunications relève donc de la responsabilité des parlementaires, s'assurer de la réussite industrielle d'un secteur stratégique pour la France, sans oublier l'intérêt du consommateur, est leur devoir.

Alors que le Gouvernement doit présenter sa stratégie pour le numérique à la fin du mois de février, vos Rapporteuses souhaitent aussi apporter leur contribution à la définition d'une politique claire et stable, au service d'un secteur porteur de croissance pour notre pays.

I.— UN SECTEUR SOUS TENSION

A.— UN CLIMAT MALSAIN

1. Des acteurs crispés

Le secteur des télécommunications connaît depuis de nombreux mois une situation de crispation qui se manifeste d’abord par une perte de confiance entre acteurs, et vis-à-vis du régulateur.

Au-delà des déclarations dans la presse, les tensions qui pèsent sur le secteur des télécommunications se traduisent concrètement par une vague de procès, qui, pour l’observateur attentif, revêt l’aspect d’un feuilleton judiciaire, spécifique au marché français. Il ne se passe quasiment pas une semaine sans qu’un média annonce l’ouverture d’une nouvelle procédure judiciaire ou une décision de justice impliquant des opérateurs de télécommunications français. Sans dresser la liste de toutes les affaires judiciaires en cours, et en ne se prononçant bien évidemment pas sur le fond des dossiers, vos Rapporteurs notent tout de même qu’au cours des derniers mois se sont déroulés les événements suivants :

– octobre 2012 : dépôt d’une plainte par SFR auprès de la Direction générale « compétition » de la Commission européenne, pour dénoncer le contrat d’itinérance signé par Orange et Free en 2011 ;

– 6 décembre 2012 : saisine par Bouygues Telecom à l’encontre de Free du tribunal de commerce de Paris pour « dénigrement et concurrence déloyale » ;

– 13 décembre 2012 : condamnation de SFR et Orange-France Télécom à une amende record de 183 millions d’euros par l’Autorité de la concurrence, à la suite d’une plainte de Bouygues Telecom, pour « pratiques anti-concurrentielles » ⁽¹⁾ ;

– 15 janvier 2013 : condamnation de Free Mobile à 300 000 euros de dommages et intérêts par le tribunal de commerce de Paris à la suite du rejet de la plainte formulée par Free Mobile à l’encontre de SFR pour « concurrence déloyale » (subvention de terminaux).

2. Des commentateurs attaqués

Au-delà de ces affrontements judiciaires entre acteurs économiques, vos Rapporteurs s’inquiètent de l’essor des poursuites engagées à l’égard de

(1) Cette décision a fait l’objet d’un recours devant la cour d’appel de Paris (affaire pendante) http://www.autoritedelaconcurrence.fr/user/standard.php?id_rub=417&id_article=2013

commentateurs. Journalistes et chercheurs ont ainsi fait l'objet de poursuites pour avoir exercé leur métier, ou publié des travaux de recherches. À titre d'exemple, quelques jours après la création de la mission d'information, une journaliste des *Echos* a été mise en examen pour diffamation à la suite de la publication d'un article dans lequel figurait une citation d'un responsable de Bouygues Telecom au sujet du groupe Iliad. Certes, la pratique n'est pas nouvelle, un journaliste de *Libération* ayant par ailleurs plusieurs fois été relaxé à la suite de procès en diffamation intentés par le même acteur, mais elle tend néanmoins à se renforcer. La Société des journalistes a d'ailleurs dénoncé avec force ces pratiques. De même, vos Rapporteurs ont été stupéfaites d'apprendre qu'un Professeur d'économie à l'Université de Panthéon Assas avait reçu une sommation interpellative portée par un huissier de justice à la suite de la publication de quelques feuillets d'une étude intitulée *choc sur le marché des communications mobiles : l'impact sur l'emploi*.

Vos Rapporteurs ont également eu connaissance de l'existence de nombreuses pressions, exercées tant à l'encontre des journalistes que des chercheurs. Elles souhaitent rappeler à ce sujet le principe constitutionnel de liberté et d'indépendance des enseignants-chercheurs⁽¹⁾, de même que les garanties constitutionnelles qui protègent la liberté de la presse⁽²⁾. S'il n'est bien évidemment nullement question de priver de ses droits toute personne s'estimant victime d'un préjudice, notamment au regard des articles 1382 et 1383 du code civil qui motivent l'initiation d'une action en responsabilité pour dénigrement, ces réflexes judiciaires apparaissent d'un autre temps. Surtout, les pressions deviennent particulièrement inquiétantes lorsqu'elles ont pour conséquence de provoquer une auto-censure des commentateurs. Un article du journal *Le Monde*⁽³⁾ révélait ainsi la pratique de certains de jouer « *en permanence sur le registre de la séduction ou de l'intimidation* ».

De telles méthodes ne sont pas acceptables, ni excusables.

B.— UN SECTEUR CHAMBOULÉ

1. Recomposition du marché

Le secteur des télécommunications a été profondément remanié du fait de l'entrée sur le marché mobile d'un quatrième opérateur. Une recomposition d'ampleur a été rendue possible par l'élargissement à la 3G de l'accord d'itinérance sur la 2G conclu en mars 2011 entre Orange-France Télécom et Free. Si l'itinérance 2G était prévue dans le cadre de l'attribution de la quatrième licence, rien ne laissait présager de la conclusion de ce contrat strictement

(1) Décision n° 83-165 DC du 20 janvier 1984, Décision n° 93-322 DC du 28 juillet 1993

(2) Décision n° 86-217 DC du 18 septembre 1986

(3) Une journaliste des "Echos" mise en examen après une plainte de Free Mobile, *Le Monde.fr* | 22.11.2012

commercial permettant à Free d'écouler le trafic à destination de ses clients, et ce même dans les zones les plus denses du territoire.

Grâce à cet accord, le quatrième opérateur a pu proposer des offres très intéressantes en matière de couverture avant même la réalisation aboutie de son propre réseau, et ainsi capter 2,6 millions d'abonnés en deux mois, entre fin janvier et fin mars 2012. Aujourd'hui, Orange-France Télécom occupe toujours la première place, avec environ 36 % du marché, SFR en détient 29 %, Bouygues Telecom 15 % et Free 5 %.

ÉVOLUTION COMPARÉE DES PARCS CLIENTS SUR LES 9 PREMIERS MOIS DE L'ANNÉE 2012

En milliers de clients	Mobile		Fixe
	Forfaits	Prépayé	
Orange-France Télécom	+ 33	- 305	+ 517
SFR	+ 19	- 471	+ 229
Bouygues Telecom (dont Darty Télécom)	- 112	- 475	+ 21
Iliad-Free	+ 4 405	Ns	+ 408
Autres	- 112	+ 187	- 282
Total	+ 4 457	- 1 064	+ 893

Source : Bouygues Telecom

Les données portées à la connaissance de vos Rapporteurs indiquent donc une croissance du nombre d'abonnements au cours de l'année 2012. Cela s'explique notamment par une tendance au suréquipement, puisque au 30 septembre 2012, le nombre de clients des services mobiles atteint 72 millions, soit un taux de pénétration de 110,3 % de la population française. La commercialisation par le quatrième opérateur de forfaits *Sim only*, sans subventionnement de terminaux mobiles, a séduit certains clients qui ont ressorti des tiroirs d'anciens téléphones presque oubliés. Dans le même temps, en proposant des prix très bas, le nouvel entrant a touché une catégorie de population jusqu'alors exclue du marché mobile, notamment avec ses forfaits à 2 euros voire 0 euro.

2. Chute des prix

Au début des années 2000, les prix des offres de téléphonie mobile étaient sans doute surévalués en France. En 2005, le Conseil de la concurrence a même condamné les trois opérateurs mobiles à une amende de 534 millions d'euros pour entente illicite. Ayant gelé leurs parts de marché respectives et échangé des informations stratégiques entre 1997 et 2003, les opérateurs ont pu maintenir des tarifs de détail artificiellement élevés. Cette condamnation a été confirmée par un arrêt de la Cour de Cassation du 30 mai 2012 ⁽¹⁾.

(1) Cour de Cassation, arrêt n°617 F-D du 30 mai 2012 sur le pourvoi n°X 11-22.144, http://www.autoritedelaconcurrence.fr/doc/cass3_mobiles_mai12.pdf

Depuis quelques années, les prix des télécommunications ont fortement diminué, et surtout l'offre de base s'est enrichie. Si l'entrée d'un quatrième opérateur sur le marché mobile a accentué la baisse, le mouvement avait été entamé plus tôt, notamment en raison de l'anticipation des autres acteurs. Jusque très récemment, les forfaits illimités étaient très peu commercialisés en raison de leur coût. L'ARCEP rappelle qu'il fallait déboursier près de 200 euros en 2010 pour un forfait illimité, et encore 100 euros en 2011. Free, en lançant son offre illimitée à 19,99 euros, a véritablement bouleversé le marché.

PRIX CONSTATÉS EN FÉVRIER 2013 SUR LE LOW COST

– Free Mobile propose deux forfaits sans engagement : un forfait à 2 euros / mois (0 euro pour ses abonnés Freebox) qui donne droit à 2 heures de communication par mois, ainsi que l'envoi de SMS illimités et un forfait à 19,99 euros / mois et 15,99 euros pour ses abonnés Freebox (voix, SMS et MMS illimités en France et internet 3G jusqu'à 3 Go), hors terminal mobile.

– Orange France, au travers de ses offres Sosh, propose quatre forfaits sans engagements pour 9,90 euros / mois (illimité et SMS/MMS illimités), 14,90 euros / mois (voix, SMS et MMS illimités et internet 3G/3G+ jusqu'à 1 Go), 19,90 euros / mois (voix, SMS et MMS illimités et internet 3G/3G+ jusqu'à 2 Go) et 24,90 euros / mois (voix, SMS et MMS illimités et internet H+ jusqu'à 3 Go), hors terminal mobile.

– SFR, au travers de ses offres Red, commercialise trois forfaits sans engagement : un forfait à 4,99 euros / mois (2 heures d'appels et SMS/MMS illimités), un forfait à 11,99 euros / mois (illimité voix, SMS/MMS, internet 50Mo) et un forfait à 19,99 euros / mois (voix, SMS et MMS illimités et internet H+ jusqu'à 3 Go), hors terminal mobile. SFR a également lancé des forfaits « personnalisables » à 5 euros / mois (SMS et MMS illimités) par le biais de sa branche low-cost Joe Mobile, hors terminal mobile.

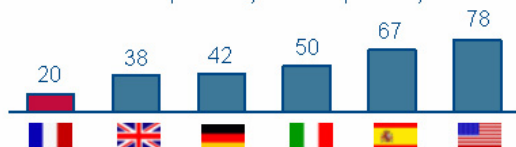
– Bouygues Telecom, par le biais de B&You, propose une offre prépayée sans durée de validité à 4,99 euros (carte SIM + 15 minutes), ainsi que deux offres post-payées sans engagement à 9,99 euros / mois (voix, SMS et MMS illimités, internet 20Mo) et 19,99 euros / mois (voix, SMS et MMS illimités et internet H+ jusqu'à 3 Go), hors terminal mobile.

Source : ARCEP + données publiées sur les sites internet des opérateurs

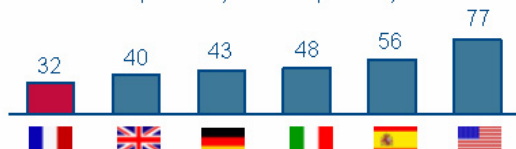
La baisse des prix s'est muée en chute, de sorte que les prix pratiqués aujourd'hui en France sont les plus bas d'Europe. Alors que le nouvel entrant a développé une stratégie commerciale agressive, proposant une offre à 19,99 euros comprenant de nombreux services et une offre à 2 euros très attractive, les autres opérateurs ont répondu en baissant drastiquement leurs prix.

COMPARAISON DES PRIX PRATIQUÉS DANS LE SECTEUR DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Prix d'une offre mobile comparable⁽¹⁾, en € TTC par mois, octobre 2012



Prix d'une offre fixe comparable⁽²⁾, en € TTC par mois, octobre 2012



(1) Appels illimités (min. 500 minutes), SMS/MMS illimités (min.1000 SMS), Internet 1, 2 ou 3 Go, avec fonction modem quand disponible, offres sans mobile, offres sans engagement quand disponible; opérateurs dont la part de marché > 15%

(2) Appels nationaux illimités (min. 3 000 minutes), internet haut débit avec téléchargement illimité y compris pour usage intensif quand disponible, TV, hors câblo-opérateurs

Source : Fédération française des télécoms.

C.— UNE FILIÈRE EN SOUFFRANCE

1. Les opérateurs

La recomposition de ce marché ne touche pas seulement les opérateurs de réseau de plein exercice – Orange-France Télécom, SFR, Bouygues Telecom, Free Mobile – mais également les opérateurs de réseau mobile virtuels (MVNO).

Une baisse des revenus

S'agissant des opérateurs traditionnels, les données fournies par l'ARCEP indiquent qu'au premier semestre 2012, leur revenu sur le marché des communications électroniques (19,8 milliards d'euros) est en baisse de 3,1 % par rapport à celui du premier semestre 2011. L'activité mobile est davantage affectée avec un recul de 5,1 % sur un an du revenu des services, à 9 milliards d'euros.

D'un point de vue plus global, le phénomène de décroissance s'est accentué, avec un repli de 3,4 % sur l'année 2012. Cette évolution résulte de la conjugaison de deux phénomènes. D'une part, la baisse des prix (environ 9,5 % selon l'INSEE), d'autre part une augmentation en volume d'environ 7 %. La baisse générale du revenu moyen par client depuis le début de l'année 2012 – de l'ordre de 6% pour Orange-France Télécom et SFR, de 8 % pour Bouygues Telecom – a entraîné le secteur dans une sorte de spirale de destruction de valeur. Elle est aussi illustrée par la baisse de la capitalisation boursière des principaux

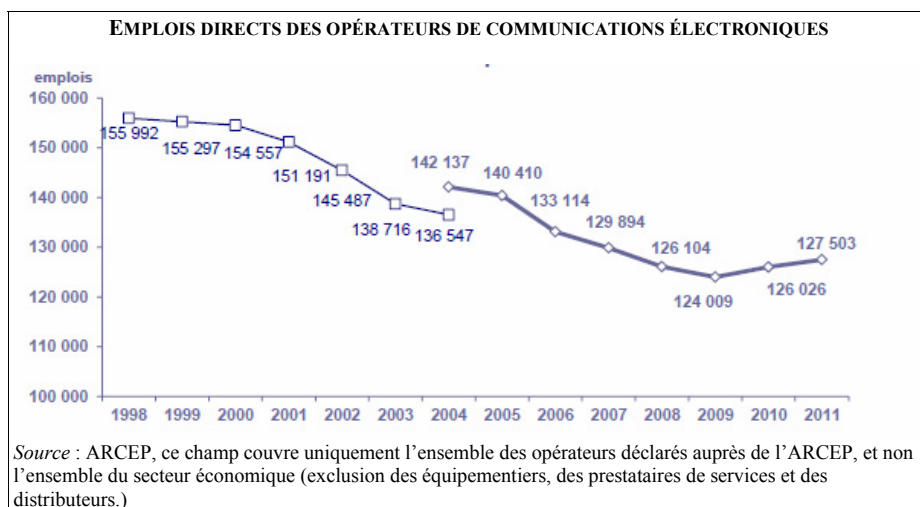
opérateurs. Le cas d'Orange-France Télécom est symptomatique, puisque sa valeur boursière a chuté de près de 50 % entre 2009 et 2012, passant de 45 milliards d'euros à 21,6 milliards.

DONNÉES FINANCIÈRES DES OPÉRATEURS								
Millions d'euros ou personnes	Orange-France Télécom		SFR		Bouygues Telecom		Free Iliad	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
CA France	23 308	22 534	12 454	12 094	5 636	5 741	2 038	2 122
EBITDA	8 813	8 569	3 890	3 767	1 367	1 272	798	833
Investissement	2 853	2 911	1 931	1 809	660	1 089	782	1 155
Clients mobiles	26,9	27,1	21,3	21,5	11,1	11,3	-	-
Clients fixes (particuliers)	19,6	18,5	4,9	5	0,8	1,2	4,53	4,85
ARPU mobile (€/an)	387	375	410	378	466	431	-	-
ARPU fixe (€/an)	418,8	415,2	423	409	nc	380	433,2	426

Source : données transmises par les opérateurs

Des menaces sur l'emploi

La baisse des prix et des revenus a entraîné une recherche de réduction des coûts, qui s'est traduite par des pressions sur l'emploi. Alors qu'entre 2010 et 2011, le nombre de salariés des opérateurs de communications électroniques a légèrement progressé (+1,5 %), atteignant un total de 128 000 personnes, les différentes annonces du second semestre 2012 ont inversé le mouvement.



Tous les opérateurs « historiques » ont donc annoncé des plans de départs, ou mis en œuvre des actions de diminution de la masse salariale :

– SFR a annoncé la suppression de 1 123 postes dans le cadre d'un plan de départs volontaires, et la création de 267 postes, soit la suppression de 856 postes nets ;

– Bouygues Telecom a lancé un plan de départs volontaires touchant 556 postes. À la connaissance de vos Rapporteurs, 122 départs sont intervenus avant l'ouverture du volontariat, 396 ont été acceptés à l'issue de la commission de validation et il resterait un solde de 14 postes ;

– Orange-France Télécom n'a pas mis en place de plan de départs au sens strict, notamment en raison du statut des employés – environ 60 % des salariés d'Orange-France Télécom sont des fonctionnaires – mais a reconnu que les postes libérés par des départs à la retraite ne seraient pas tous pourvus.

Il est difficile de lier explicitement ces réductions de l'emploi à l'arrivée du quatrième opérateur - de son côté, Free a annoncé avoir procédé à 2 500 embauches pour le développement de ses activités mobiles. Mais si les trois opérateurs traditionnels ont pu, lors du lancement spectaculaire de Free, justifier des actions de réduction d'emploi peut-être envisagées antérieurement, il n'en demeure pas moins que leur mise en œuvre a été accélérée du fait de la recomposition rapide du marché des télécommunications. Les effets de long terme de l'entrée du quatrième opérateur sur le marché mobile ne peuvent en aucun cas être identifiés dès à présent.

DEUX ÉTUDES CONTRADICTOIRES SUR LES EFFETS DE L'ENTRÉE DU 4^{ÈME} OPÉRATEUR SUR L'EMPLOI

– Une première étude, commise à la demande du groupe Iliad par MM. David Thesmar et Augustin Landier, économistes, repose sur une approche macro-économique. Ayant fondé leur raisonnement sur une baisse moyenne des prix de 10% dans le mobile, ils en ont déduit un effet de redistribution de 2 milliards d'euros de pouvoir d'achat aux consommateurs, soit une augmentation de la consommation de l'ordre de 0,2% du PIB. Selon eux, cette redistribution crée, à court-terme, un choc de demande (effet keynésien), créateur de 16 000 emplois, et, à moyen terme, un choc de compétitivité qui portera le nombre total de créations d'emplois à 30 000 ;

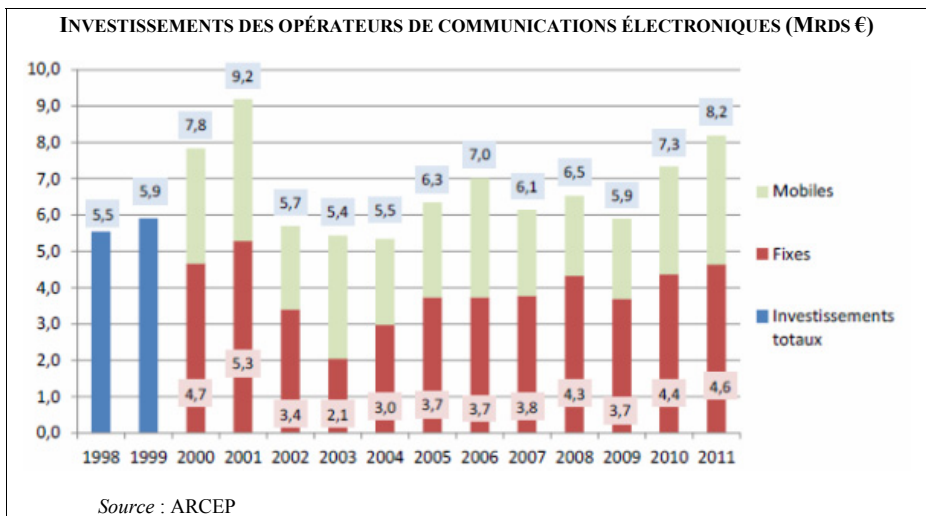
– Une deuxième étude, commise par M. Bruno Deffains, économiste, repose sur une approche de filière. Estimant les baisses du chiffre d'affaires des opérateurs en raison de la baisse des prix, l'étude conclut à une destruction nette de près de 50 000 emplois (destruction de 10 000 chez les opérateurs, 35 000 chez les partenaires de premier rang et 15 000 dans l'ensemble de l'économie ; création de 10 000 emplois du fait de la relance du très haut mobile fixe et mobile).

Ces deux études sont fondées sur des modèles économiques distincts. En ce sens, il n'est pas surprenant qu'elles aboutissent à des résultats différents. Néanmoins, un tel écart de prévision surprend vos Rapporteurs. Pour sa part, le président de l'ARCEP a estimé, dans une interview puis lors de son audition devant la commission des affaires économiques de l'Assemblée nationale, le 11 juillet 2012, que « *selon les analystes financiers et économiques, les suppressions d'emplois qui pourraient résulter de l'arrivée de Free peuvent être évaluées entre cinq et dix mille en chiffres bruts, sachant que Free va créer des emplois, d'où des chiffres nets plus faibles.* »

S'il leur paraît effectivement difficile d'avancer des simulations exactes à long terme, elles ne peuvent néanmoins que noter la situation précaire de l'ensemble de la filière au début de l'année 2013 (cf. *infra*).

Un niveau d'investissement qui se maintient mais dont la structure se modifie

Malgré la situation économique morose du secteur, les investissements des opérateurs se sont globalement maintenus, leur niveau atteignant 8,2 milliards d'euros en 2011. Certes, les acquisitions des fréquences dans les bandes 800 MHz en 2010 et 2,6 GHz en 2011, pour un montant total de 3,6 milliards d'euros, ont dopé le niveau des investissements. Même hors achat de fréquence, l'investissement s'élève à 7 milliards d'euros en 2011, soit un niveau comparable à celui de 2006, plus élevé que la moyenne constatée sur la décennie et proche de ceux atteints en 2000, au moment où le secteur était en plein essor du fait des investissements massifs des opérateurs alternatifs pour se faire une place sur le marché. Ce niveau d'investissement se justifie par la nécessité de maintenir les réseaux dans de bonnes conditions opérationnelles : si les investissements des opérateurs mobiles sont essentiellement consacrés, dans un premier temps, au déploiement de leurs réseaux, conformément à leurs engagements de couverture, ils visent ensuite la montée en capacité.



Il convient toutefois d'étudier avec précision la ventilation des investissements des opérateurs. En effet, si les investissements se maintiennent à des niveaux élevés, leur structure a évolué au cours des années, les opérateurs essayant de « tenir le réseau avec ce qu'il y a » selon une expression employée par l'une des personnes auditionnées par vos Rapporteurs. Ainsi Free a-t-il, par exemple, privilégié l'investissement dans les boxes au détriment des équipements de réseaux ou de la modernisation des infrastructures (cf. tableau *infra*).

Cette situation pose la question de la continuité de la qualité du réseau et du service. Cette stratégie ne peut être une garantie de qualité de service pour les consommateurs, lorsque les trafics augmentent, comme c'est précisément le cas depuis plusieurs années. À ce titre, il semble légitime de s'interroger sur la

pertinence de considérer les *boxes* comme un investissement. C'est dans ce contexte que s'inscrivent les difficultés de la filière dans son ensemble, qui bénéficie moins de l'impulsion d'opérateurs en croissance, et joue souvent le rôle de variable d'ajustement lorsque l'objectif premier est de réduire les coûts.

TABEAU COMPARATIF DES INVESTISSEMENTS DES OPÉRATEURS

<i>Millions d'euros</i>	Orange-France Télécom		SFR		Bouygues Telecom		Free Iliad	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Réseau mobile	578	504	790	758	393	452	19	142
Réseau fixe	974	934	382	294	183	290	ADSL 42	ADSL 53
Fibre / FTTH	59	151	⁽¹⁾	⁽¹⁾	dont 25	dont 62	194	156
Boxes	nc	nc	307 ⁽²⁾	369 ⁽²⁾	dont 109	dont 143	284 ⁽³⁾	517 ⁽³⁾
Achat de fréquence	285	293	300	150	-	228	243	275
Autres	958 ⁽⁴⁾	1 031 ⁽⁴⁾	152	238	84	119	-	12
Total Investissement	2 853	2 911	1 931	1 809	660	1 089	782	1 155

(1) Inclus dans le réseau fixe (environ 150 M€/an)

(2) Boxes installées chez les particuliers + équipements entreprises

(3) Boxes + frais d'accès + DSLAM

(4) dont Boxes

Source : données fournies par les opérateurs

LA SITUATION DES MVNO

Les opérateurs de réseau mobile virtuels (MVNO) ont particulièrement souffert de la baisse drastique des prix qui a suivi l'entrée d'un quatrième opérateur sur le marché mobile. L'Autorité de la concurrence, saisie par l'association professionnelle *Alternative Mobile*, a rendu un avis le 21 janvier 2013 ⁽¹⁾.

La situation des MVNO s'était fortement améliorée depuis 2008 à la suite d'un premier avis de l'Autorité de la concurrence appelant à un renforcement de la concurrence sur le marché de gros de l'hébergement technique et tarifaire imposés par les opérateurs de réseaux aux MVNO. ⁽²⁾ Ainsi, entre 2008 et 2012, leur part de marché globale est passée de 5 à 13% du parc mobile grand public, notamment grâce à des offres commerciales innovantes (premières offres de SMS illimités, forfaits pour les frontaliers, offres communautaires, offres personnalisées pour les jeunes, etc.).

Toutefois, la baisse des prix consécutive à l'entrée d'un quatrième opérateur sur le marché, et la forte diminution de la clientèle positionnée sur les offres prépayées, placent les MVNO dans une situation économique difficile.

Si tant l'ARCEP que l'Autorité de la concurrence ont identifié la persistance d'un « *espace économique viable sur le segment des offres prépayées et les offres classiques* », elles relèvent tout

(1) Avis n° 13-A-02 du 21 janvier 2013 relatif à la situation des opérateurs de réseaux mobiles virtuels (MVNO) sur les marchés de la téléphonie mobile en France

(2) En 2005, l'ARCEP avait présenté un projet de régulation du marché du départ d'appel mobile qui aurait été favorable au développement des MVNO. Elle a néanmoins été freinée par la Commission européenne. L'ARCEP a par la suite favorisé la situation de ces acteurs par le biais d'engagements pris dans les attributions de fréquences (3G résiduelle, 4^{ème} licence 3G et licences 4G). Le contrôle du respect de ces engagements n'est toutefois pour l'heure pas assez satisfaisant

de même que « *les MVNO ne semblent pas en mesure de reproduire, dans des conditions de rentabilité minimale, les offres low cost, et en particulier celles à 19,99 euros proposées actuellement par les quatre opérateurs de réseau.* » Dans le même temps, alors que la 4G est perçue comme un relais de croissance pour les opérateurs de réseau, l'Autorité de la concurrence souligne que « *certaines conditions techniques des contrats [des MVNO] ne leur permettent pas, à ce jour, de répliquer les offres de services haut de gamme que leurs opérateurs hôtes sont en train de lancer* ».

Vos Rapporteurs partagent les craintes exprimées dans l'avis précité de voir ces acteurs marginalisés, alors même qu'ils ont contribué à l'animation concurrentielle du marché des télécommunications depuis leur apparition en 2004. Ce constat interpelle un an à peine après l'entrée sur le marché d'un quatrième opérateur, dont l'annonce en décembre dernier du renforcement de son offre à 2 euros place un peu plus les MVNO dans une situation inextricable. Si l'entrée d'un quatrième opérateur devait se traduire par une disparition de ces acteurs, il serait alors plus que légitime d'évoquer un échec des autorités régulatrices du secteur des communications électroniques, Autorité de la concurrence et ARCEP ayant émis un avis favorable à la décision prise par le Premier ministre le 12 janvier 2009 d'autoriser l'attribution d'une quatrième licence mobile.

Quelques jours après l'avis de l'Autorité de la concurrence, vos Rapporteurs invitent l'ARCEP à s'assurer du respect des engagements inscrits dans les licences comme ceux formulés dans le cadre de la procédure d'attribution des fréquences : ne pas restreindre la liberté commerciale de leurs MVNO, faire droit à toute demande raisonnable d'accès et pratique des tarifs raisonnables ; accueillir des *full MVNO* sur leur réseau. Ces deux dernières conditions sont particulièrement essentielles :

– d'une part, les tarifs de commercialisation des offres de détails sont tellement bas qu'il n'est pas absurde de s'interroger sur la légalité des prix de détails pratiqués au regard du droit de la concurrence. Dans son avis précité, l'Autorité de la concurrence a précisé n'avoir pas été saisie dans le cadre d'une action contentieuse, mais reconnaît, à la suite de l'ARCEP, « *s'interroger sur le niveau des tarifs de gros proposés par le quatrième opérateur mobile dans le cadre de ses offres full et light MVNO* ». À tout le moins, il convient de s'assurer de la volonté des opérateurs de réseaux de contribuer à la persistance de l'existence sur le marché mobile de ces opérateurs virtuels.

– d'autre part, l'accueil des *full MVNO* est une condition essentielle de leur survie économique. Alors que le contrat d'itinérance conclu entre Orange-France Télécom et Free fait quasiment de ce dernier un *full MVNO* – tant que ce dernier n'aura pas finalisé le déploiement de son réseau et sera « autonome » dans l'écoulement du trafic de ses abonnés – il est essentiel de ne pas pénaliser des acteurs qui ont souhaité depuis longtemps pouvoir bénéficier de ce type de contrat et de ne pas les sacrifier faute d'avoir su les protéger.

2. Les équipementiers

Le terme d'équipementiers regroupe une très forte variété d'acteurs : PME, entreprise de taille intermédiaire (ETI) voire groupes internationaux. Pour la plupart, ils évoluent dans un marché mondial, alors que leurs clients, les opérateurs, exercent souvent leur activité dans un cadre national. Malgré leurs différences de taille, tous les équipementiers éprouvent des difficultés dans un contexte de baisse des prix et de concurrence internationale renforcée. La libéralisation du secteur des télécommunications et l'ouverture à la concurrence à la fin des années 1990 ont modifié les relations entre opérateurs et équipementiers. En situation monopolistique, l'opérateur historique faisait exclusivement appel aux activités de recherches et développement d'équipementiers nationaux – Alcatel en a été le principal bénéficiaire. Même au cours de la décennie 2000-2010, la très forte croissance du marché a permis aux opérateurs de soutenir l'activité économique des équipementiers.

Néanmoins, tant le cadre communautaire que les actions et demandes successives du régulateur et du Gouvernement ont peu à peu incité les opérateurs à baisser les prix de détails, la recomposition du marché achevant le processus. Confrontés à des marges réduites, les opérateurs ont été amenés à réduire les coûts, ce qui s'est notamment traduit par l'exercice d'une pression sur les prix à l'égard des fournisseurs.

Une concurrence venue d'ailleurs

La rapidité des mutations technologiques dans le secteur des communications électroniques a pour conséquence de limiter la durée de vie des équipements. Ainsi, il est difficile pour un industriel de bénéficier longtemps d'une innovation technologique, ce qui explique l'intensité particulière de la concurrence entre équipementiers. Dans le même temps, les télécommunications constituant par essence un univers interconnecté, les équipementiers doivent faire face à un phénomène de relative standardisation technologique. Cette double évolution explique une concentration du marché des équipements autour de quelques grands acteurs.

PARTS DE MARCHÉ DES ÉQUIPEMENTIERS INTERNATIONAUX

Part de marché mondiale	M\$		%	
	2 011	2 010	2 011	2 010
Ericsson	17 550	15 417	21.5%	19.6%
Huawei	13 479	12 344	16.5%	15.7%
Alcatel-Lucent	11 038	10 459	13.5%	13.3%
Cisco	7 297	7 286	8.9%	9.3%
Nokia Siemens Networks	7 218	6 607	8.8%	8.4%
ZTE	6 205	5 649	7.6%	7.2%
Juniper	2 155	2 121	2.6%	2.7%
Samsung	1 887	1 988	2.3%	2.5%
Fujitsu	1 881	1 887	2.3%	2.4%
NEC	1 705	1 751	2.1%	2.2%
Others	11 314	13 052	13.8%	16.6%
Total	81 728	78 561	100.0%	100.0%

Source : Gartner

Alors que les États-Unis ont fermé leur marché aux industriels asiatiques, notamment en invoquant des risques sécuritaires des réseaux produits par des acteurs comme ZTE ou Huawei⁽¹⁾, l'Europe est devenu le lieu d'un violent affrontement tarifaire. Cela est d'autant plus vrai que les opérateurs ont adopté une stratégie de panachage des achats afin de varier leurs sources d'approvisionnement. Dans le même temps, les industriels chinois ont mis en place une stratégie des plus agressives, en proposant leurs produits à des tarifs défiant toute concurrence, sur lesquels les entreprises historiques – Cisco, Nokia

(1) Voir à ce sujet le rapport de la Chambre des Représentants, Investigative report on the U.S. national security issues posed by Chinese telecommunications companies Huawei and ZTE, 12 octobre 2012

Siemens Networks, Alcatel-Lucent, Ericsson – ne peuvent s’aligner qu’en diminuant leurs marges à l’extrême. Ceci les place en difficulté de financer les activités de recherche et développement, seules susceptibles d’apporter les relais de croissance sur les marchés européens.

Ainsi, comme le soulignait le sénateur Jean-Marie Bockel dans un rapport consacré à la cybergdéfense ⁽¹⁾, « *Selon un article récent du Financial Times* ⁽²⁾, la Commission européenne serait sur le point de lancer une procédure d’infraction pour non respect des règles européennes de la concurrence à l’encontre des entreprises chinoises Huawei et ZTE, qui proposent des grands équipements informatiques, à l’image des routeurs de coeur de réseaux. La Commission européenne soupçonne, en effet, ces entreprises de bénéficier de subventions du gouvernement chinois et de vendre leurs produits en dessous des coûts de production ». Quelques mois plus tard, le *Wall Street Journal* révélait dans un article publié le 7 décembre 2012 ⁽³⁾ qu’une nouvelle étude de la Commission européenne posait la question de l’opportunité d’ouvrir une enquête pour concurrence déloyale de la part de ZTE et Huawei. Selon les informations révélées par la presse, la Commission européenne souligne que ces deux équipementiers bénéficient d’un financement préférentiel de la part du gouvernement chinois, ce qui leur donne un avantage injuste à l’encontre des équipementiers mobiles européens : Huawei et ZTE vendraient 35% en dessous des prix du marché. Vos Rapporteuses considèrent que si ces subventions, abondamment relayées par la presse anglosaxonne ⁽⁴⁾ depuis des mois, sont confirmées, il est de la responsabilité des autorités européennes de s’en saisir réellement et d’ouvrir une procédure à leur encontre. Elles soutiendront cette démarche.

Néanmoins, au-delà de la capacité des industriels chinois à proposer des prix largement inférieurs à ceux que peuvent supporter les industriels français et européens, force est de constater que les produits proposés présentent parfois aujourd’hui un niveau de qualité relativement comparable : Huawei est ainsi en mesure de fournir des produits reconnus sur les différentes technologies d’accès fixe (FttH notamment), remettant ainsi en cause la suprématie d’Alcatel dans les équipements fixes. À ce sujet, vos Rapporteuses ne peuvent que regretter certains choix stratégiques opérés par des acteurs industriels, qui les pénalisent fortement aujourd’hui. Le cas d’Alcatel est en ce sens particulièrement éclairant. À la suite de choix discutables, ayant notamment conduit le groupe à céder certaines activités – on peut citer, par exemple, l’arrêt en 2007 de la coentreprise constituée avec Draka et spécialisée dans la production de fibre optique – le groupe Alcatel-

(1) *La cybergdéfense : un enjeu mondial, une priorité nationale, Rapport d’information n° 681 (2011-2012) de M. Jean-Marie Bockel, fait au nom de la commission des affaires étrangères, de la défense et des forces armées, déposé le 18 juillet 2012*

(2) *Financial Times*, « *Beijing Faces Brussels Action on Telecoms Aid* », 29 mai 2012

(3) *Wall Street Journal*, « *EU Weighs Steps Over Huawei, ZTE Pricing* », 7 décembre 2012

(4) *The Economist*, « *Who’s afraid of Huawei* », 4 août 2012; *The Economist* « *Huawei, The long march of the invisible Mr Ren* », 2 juin 2011; *Wall Street Journal* « *EU finds China gives Aid to Huawei, ZTE* », 3 février 2011

Lucent se trouve aujourd'hui dans une situation économique particulièrement difficile.

Vos Rapporteuses souhaitent ainsi relever que certains grands groupes ont adopté des stratégies les éloignant peu à peu des marchés européens. Ainsi, s'agissant du groupe Alcatel-Lucent, l'Europe ne représente plus, désormais, que 25 % de l'activité du groupe, la part du chiffre d'affaires réalisé en France ne constituant que 7,8 % du total en 2011, et moins de 6 % sur les neuf premiers mois de l'année 2012. Cette stratégie s'explique notamment par la structure du marché européen. Comme le relevait récemment le magazine économique *Challenges*, « l'Europe, avec ses 128 opérateurs aux exigences particulières et sa concurrence exacerbée, est un borbier ». Les équipementiers européens éprouvent donc des difficultés à réaliser des économies d'échelle en raison d'une harmonisation des référentiels techniques moindre qu'aux États-Unis ou en Asie. Au contraire, leurs concurrents asiatiques, grâce notamment aux subventions de la part de l'État chinois dont ils bénéficieraient, sont en mesure de proposer des prix bas dès la première unité produite, et parviennent donc à présenter des offres défiant toute concurrence, même sur un marché morcelé.

Si, en raison de leur taille, les groupes ou les ETI retiennent l'attention des médias comme des responsables politiques, la situation des PME est également très fragile.

Enfin, le contexte de déploiement de la fibre optique et du réseau 4G crée une opportunité pour les plus petites entreprises de développer leur activité, mais représente également une chance pour les acteurs de plus grande taille de relancer leur activité, ou pour certains de pénétrer peu à peu le marché national. Ainsi, dans le cadre des contrats passés par les opérateurs déployant la fibre optique, des acteurs comme Huawei ont remporté des marchés pour des équipements passifs comme des tiroirs optiques, au détriment de PME pourtant bien positionnées sur ce segment d'activité. Il convient donc de s'interroger sur les perspectives qui s'offrent aux équipementiers de toute taille, alors que les pertes progressives de marché font peser de lourdes menaces sur l'emploi.

Pertes d'emplois, pertes de marchés, quelles perspectives ?

La morosité de l'économie mondiale a pénalisé l'ensemble des équipementiers. Ainsi, l'ensemble des équipementiers, y compris ZTE et Huawei, ont enregistré en 2012 un repli de leur activité qui s'explique notamment par un recul du volume global d'investissements des opérateurs dans le monde. Selon une étude publiée par Natixis, au troisième trimestre 2012, le marché mondial des équipements de réseaux mobiles s'est contracté de 10%, à la suite d'un recul de l'activité non seulement en Europe de l'ouest et du nord (-21 % et -24 %), mais également en Chine (-13 %), en Corée, en Russie et aux États-Unis.

Cette contraction du marché conduit l'ensemble des équipementiers européens à réduire leurs effectifs en 2012 : NSN a annoncé 17 000 suppressions

d'emplois, soit 25 % des effectifs, dont 15 400 licenciements ont déjà été effectués ; Alcatel-Lucent a prévu de supprimer environ 6,5 % des effectifs, soit 5 490 postes, dont 1 430 en France, l'équivalent de 15 % de l'effectif français ; Ericsson s'est séparé de 1 500 salariés en Suède et aux États-Unis. L'effet sur les PME est plus insidieux, car moins visible. Mais lorsqu'une PME ne décroche pas un marché en raison d'une trop forte pression concurrentielle, elle est forcée de réduire son champ d'activité ou d'en délocaliser une partie, supprimant ainsi des emplois directs, et entraînant la disparition d'emplois chez ses partenaires. C'est le cas de la PME productrice d'équipements passifs qui a vu se réduire son activité et ses relations avec une entreprise de métallurgie ; c'est le cas de la PME investie sur la fibre optique qui pâtit de l'arrêt des investissements de certains opérateurs et doit donc réduire sa masse salariale.

Dès lors, les perspectives des équipementiers sont limitées, et intimement liées à l'établissement d'une réelle stratégie de filière, qui devra notamment conduire à renforcer la responsabilité des clients à l'égard de leurs fournisseurs implantés sur notre territoire (cf. *infra*).

De même, il est nécessaire d'engager une profonde réflexion sur les garanties en matière de sécurité des réseaux de télécommunications, quitte à envisager de porter une action au niveau communautaire. L'Agence nationale de sécurité des systèmes d'information (ANSSI), chargée notamment de proposer les règles à appliquer pour la protection des systèmes d'information de l'État et de vérifier l'application des mesures adoptées, pourrait se voir chargée d'un audit sur la sécurité des cœurs de réseau, le rapport précité du sénateur Jean-Marie Bockel invitant à renforcer les contrôles et la sécurité en ce domaine. M. Bockel y voyait d'ailleurs un moyen de fournir de nouvelles perspectives aux équipementiers européens, proposant ainsi « *de lancer une coopération industrielle entre la France et l'Allemagne ou à l'échelle européenne afin de développer des routeurs de coeur de réseaux ou d'autres grands équipements informatiques européens, et de ne plus dépendre uniquement de produits américains ou asiatiques.* »

3. Centres d'appel

L'activité de la relation-client, se répartit entre centres d'appels internalisés et centres d'appels externalisés, parfois en *offshorisés*, c'est-à-dire implantés en dehors de nos frontières. Selon les données obtenues par vos Rapporteurs, la relation-client représente plus de 200 000 emplois en France, le secteur des télécommunications constituant 60 % du chiffre d'affaires. Dans un rapport récent ⁽¹⁾, M. Marc Le Fur donnait les indications suivantes s'agissant des seuls opérateurs de réseau.

(1) Rapport fait au nom de la commission des affaires économiques sur la proposition de loi portant obligation d'informer de la localisation des centres d'appels (n° 143), M. Marc Le Fur, 3 octobre 2012

EFFECTIFS DES CENTRES D'APPELS PAR OPÉRATEUR			
	Effectifs internalisés	Effectifs externalisés en France	Effectifs externalisés à l'étranger
Orange	16 000	5 000	4 000
SFR	2 500	9 000	4 500
Bouygues Telecom	2 000	700	1 800
Free	4 300 dont 1 800 au sein de filiales à l'étranger		

Moins d'appels, moins de services

Si, historiquement, les centres d'appel ont toujours connu une croissance à deux chiffres jusqu'en 2008, l'activité s'est stabilisée en 2011, tandis qu'elle sera en repli en 2013. Aux yeux des professionnels de la relation client, la contraction de l'activité des centres d'appel ne peut être en totalité attribuée à l'entrée de Free sur le marché mobile, d'autant plus que le groupe a créé deux centres d'appel en région parisienne, et embauché 2 000 salariés. En effet, le secteur avait commencé à être touché par un changement de fond lié tant à l'évolution des pratiques des consommateurs qu'à l'amélioration du service rendu. S'agissant des pratiques, le développement des services en ligne a conduit les consommateurs à privilégier l'interface internet plutôt que l'appel téléphonique. S'agissant de l'amélioration du service rendu, un effort significatif a été apporté à satisfaire les clients dès la première réponse (80 % de taux de satisfaction). Ainsi, les appels durent moins longtemps, et surtout sont moins nombreux. Le nombre d'appels étant en chute, le secteur embauche moins, voire est conduit à réduire le nombre d'emplois.

Néanmoins, cette tendance de long terme a été accélérée par l'entrée du quatrième opérateur sur le marché mobile et n'a donc pas pu être correctement préparée. La course au bas prix entamée par les opérateurs a conduit à diminuer les services clients. Si la filière a d'ores et déjà souffert en 2012, elle sera réellement confrontée à de sérieuses difficultés en 2013. En effet, afin de permettre aux différents prestataires d'identifier d'autres partenaires – secteur bancaire et assurantiel – plusieurs opérateurs ont accepté de prolonger leurs contrats jusqu'en 2013. Si, dès mars 2012, il a été estimé que 5 000 à 7 000 emplois seraient détruits au cours de l'année, aucune annonce officielle n'a néanmoins été rendue publique. Toutefois, selon les représentants syndicaux, les pertes d'emplois dans le secteur s'élèveraient déjà à 4 000. Il est néanmoins très difficile d'obtenir des chiffres précis, en raison du faible nombre de CDI dans le secteur. Ainsi, les pertes d'emplois sont plutôt le fait de contrats d'intérim ou de contrats à durée déterminé non renouvelés. Cette perte invisible est renforcée par l'anonymat des spécialistes de la relation client. Des entreprises comme Webhelp ou Acticall sont inconnues du grand public, qui bien souvent appelle avant tout « la marque » de son opérateur. Selon les organisations professionnelles du secteur, le second semestre de l'année 2013 sera particulièrement difficile pour les centres d'appel.

Délocalisation, ré-internalisation, revalorisation, quel avenir ?

Face à cette situation, plusieurs stratégies peuvent être mises en place par les acteurs économiques. Première solution, poursuivre le mouvement de délocalisation à l'étranger; il ne s'agit évidemment pas de la solution privilégiée par vos Rapporteuses.

Deuxièmement, développer de nouvelles stratégies d'entreprises. Ainsi, afin d'élargir la tranche horaire d'accessibilité des services de relations clients, les entreprises pourraient utiliser les nombreux fuseaux horaires que connaît notre pays grâce à ses outre-mer. Alors que les outre-mer sont touchés par un taux chômage très élevé, qui représente même le triple du taux de chômage hexagonal pour les jeunes, développer de nouvelles perspectives de création d'emplois pourrait constituer une réflexion intéressante à étudier. Ainsi, la création d'une nouvelle filière professionnalisante au sein du Service militaire adapté (SMA) dédié à la formation aux métiers de la relation-client pourrait avoir tout son sens sous réserve de l'engagement des acteurs économiques de fournir des débouchés professionnels aux volontaires du SMA. De même, il pourrait être envisagé de rendre éligibles les centres de relation-client aux zones franches d'activité créées par la loi pour le développement économique des outre-mer, dite Lodéom ⁽¹⁾.

Proposition : Réfléchir au développement d'emplois dans le secteur de la relation-client outre-mer.

→ analyse des potentiels de localisation d'emplois outre-mer dans ce secteur

→ évaluation de la pertinence d'une nouvelle filière de formation professionnalisante dans le cadre du SMA ;

→ analyse de la pertinence de rendre éligibles les centres de relation-client aux ZFA.

Troisièmement, certains opérateurs envisagent de réinternaliser. Ces propositions relèvent néanmoins davantage de la responsabilité des acteurs économiques que de celle du législateur. En revanche, vos Rapporteuses ont souhaité que l'on puisse peut-être évaluer la loi dite Chatel ⁽²⁾. La réforme de cette dernière avait été évoquée en juillet 2012 par M. Arnaud Montebourg, ministre du Redressement productif, mais sans qu'une suite soit donnée devant les remarques d'opposition des associations de consommateurs.

La loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs a posé le principe, en son article 16, de la gratuité du temps d'attente pour tous les appels passés par un consommateur vers les services après-vente, les services de réclamations, les services d'assistance technique de

(1) Loi n° 2009-594 du 27 mai 2009 pour le développement économique des outre-mer

(2) Loi n°2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs

son opérateur de communications électroniques et émanant de la boucle locale de cet opérateur. Le nouvel article L. 121-84-5 du code de la consommation interdit par ailleurs purement et simplement l'utilisation de numéros surtaxés pour appeler les dits services.

Peut-être faudrait-il s'interroger sur la possibilité d'autoriser, à côté d'un service de qualité et gratuit pour le consommateur sur les demandes courantes – changement de carte *sim*, question directement reliée à l'abonnement, portabilité de numéro – un service payant plus complet permettant de répondre à des demandes plus spécifiques et prenant la forme d'une réelle assistance technique. L'existence de services payants permettrait d'assurer la rentabilité d'activités implantées directement sur notre territoire, et donc le maintien d'emplois.

Proposition : Réfléchir à la mise en place, à côté d'un service d'assistance gratuit de qualité, un service payant circonscrit à des prestations spécifiques relevant davantage de l'assistance technique.

→ réécriture de l'article L. 121-84-5 du code de la consommation issu de la loi n°2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs.

4. Réseau de distribution

Le réseau de distribution est composé de trois grandes catégories d'acteurs. D'un côté, les nombreuses boutiques indépendantes, dont nul ne parvient à chiffrer le nombre exact ; ensuite, les boutiques des distributeurs mondiaux, au premier rang desquels se situe Phone House, qui possède 2 400 magasins en Europe et 330 en France, dont 70 franchises ; enfin, le réseau des boutiques internes aux opérateurs.

« Storisatation », fermetures

Le modèle économique des distributeurs les rend fortement dépendant des opérateurs, dans la mesure où les revenus qui proviennent des opérateurs représentent 60 % à 70 % de la marge brute. Un an après l'entrée sur le marché mobile du quatrième opérateur, certaines mutations sont en train de se pérenniser. Ainsi, la part des ventes sur internet – majoritaire chez Free dont le réseau de distribution est embryonnaire – poursuit sa croissance au détriment de la vente en boutiques. Cette stratégie a été adoptée par certains opérateurs, comme Bouygues Telecom, qui a renforcé l'offre en ligne par le biais de B&You, lancé en juillet 2011. Les forfaits *Sim only* étant commercialisés directement sur internet, l'entreprise, qui se focalise sur son propre réseau boutique – non concerné par le plan de départs volontaires – a cédé sa filiale de distribution concurrentielle (Extenso) et mis un terme aux contrats le liant aux autres opérateurs. Ainsi, le contrat entre Phone House et Bouygues Telecom a-t-il pris fin le 1^{er} janvier 2013.

Pour un distributeur comme Phone House, la stratégie des opérateurs est donc rude : le groupe a ainsi annoncé en septembre 2012 la fermeture de 80 magasins en France, et lancé un plan de sauvegarde de l'emploi (PSE) qui prévoyait la suppression de 246 emplois : le PSE, qui devait se clôturer le 4 février 2013, a finalement été retardé. Si l'inquiétude est encore plus vive pour la myriade de boutiques indépendantes qui peuplent nos territoires, vos Rapporteuses n'ont obtenu aucune donnée leur permettant d'évaluer la situation.

Parallèlement est apparu un phénomène de déterritorialisation du fait de la fermeture progressive d'un certain nombre de boutiques constitutives du réseau propre des opérateurs. S'inspirant du modèle commercial d'Apple, les opérateurs ont, pour certains, fait le choix de privilégier la constitution de *stores*, c'est-à-dire d'espaces de vente de très grande taille en milieu urbain, plutôt que de multiplier les « boutiques de quartier ». Orange-France Télécom, qui dispose d'un réseau de 1 200 boutiques sur le territoire, a ainsi annoncé la fermeture de près de 150 boutiques au cours des trois prochaines à venir⁽¹⁾. S'agissant de SFR, le nombre d'espaces de vente a légèrement décliné entre 2011 et 2012, passant de 839 à 830, mais se situe toujours au-dessus du niveau de 2010, où le groupe ne comptait que 825 espaces SFR. La baisse est répartie de manière égale entre l'Île-de-France (5 fermetures) et la province (4 fermetures). Néanmoins, on constate un renforcement du réseau de distribution dans les villes de moins de 50 000 habitants (ouverture de trois espaces SFR) au détriment des villes de plus grande taille (12 fermetures), parallèlement à une augmentation de la taille des espaces de vente, le groupe ayant ouvert quatorze boutiques de plus de 50m² et fermé vingt-trois espaces de plus petite taille, confirmant ainsi la tendance à la *storisation*. En ce qui concerne Bouygues Telecom, le réseau s'est renforcé de trois boutiques en 2012, après vingt-trois ouvertures au cours de l'année 2011 : il est à ce jour composé de 660 boutiques, dont 574 en province. De son côté, Free a ouvert sa première boutique au printemps 2011, et compte aujourd'hui un réseau de 17 boutiques. Selon les informations fournies par l'opérateur, l'objectif est d'atteindre un nombre de 100 boutiques assez rapidement.

Fracture sociale, disparités territoriales, quelles solutions ?

La fragilisation de la position des distributeurs n'est pas uniquement le fait de l'entrée du quatrième opérateur sur le marché mobile. Comme cela a été souligné précédemment, les habitudes de consommation de chacun ont évolué, et le commerce en ligne tend à supplanter peu à peu les achats physiques. Néanmoins, le succès soudain, et plus rapide qu'anticipé, du nouvel opérateur mobile, a précipité les événements, et accentué un scénario qui se serait peut-être produit de lui-même mais de façon moins violente.

Au-delà des conséquences sur l'emploi de cette accélération, la réorganisation des réseaux de distribution emporte une conséquence plus souvent négligée, celle de constituer une nouvelle fracture numérique. La présence

(1) http://lexpansion.lexpress.fr/high-tech/mobiles-les-prix-baissent-les-boutiques-trinquent_361644.html

physique de distributeurs sur l'ensemble du territoire national permet de rendre accessibles des produits de nouvelles technologies à tous. Cela est d'autant plus important pour des populations parfois éloignées de ces marchés, soit du fait de leurs conditions sociales, soit par manque d'assurance au regard de la nouveauté. Ainsi par exemple des personnes âgées, qui ressentent davantage que d'autres le besoin de se voir expliquer, physiquement, le fonctionnement d'un terminal mobile. Plus simplement, alors que l'ensemble de la population ne dispose pas d'un accès à l'internet haut débit, il convient d'éviter de soumettre à une double peine des personnes qui, du fait de leur lieu d'habitation, éprouveraient des difficultés à s'équiper d'un terminal de téléphonie ou à simplement s'informer des nouveautés technologiques apparues sur le marché. La croissance du marché des télécommunications est intimement liée à l'accroissement des usages et à leur renouveau, pour lequel l'appropriation par la population est un préalable.

S'il apparaît difficile, et peu pertinent, d'imposer aux opérateurs une mission d'aménagement du territoire par le biais d'espaces de vente, il convient en revanche de mettre en œuvre des solutions innovantes au service des citoyens. Ainsi, la distribution de terminaux pourrait être assurée par d'autres réseaux par essence fortement implantés sur les territoires. Vos Rapporteuses notent ainsi que le groupe La Poste, dans le cadre de son activité « La Poste mobile », propose déjà une offre de commercialisation de terminaux mobiles. La pertinence de telles initiatives mériterait d'être évaluée.

◇

◇ ◇

Au-delà des seuls opérateurs sur lesquels l'attention a tendance à se concentrer, c'est donc l'ensemble de la filière qui est confrontée à de sérieuses difficultés économiques. S'il serait injuste de considérer l'entrée d'un nouvel opérateur sur le marché mobile comme l'unique cause de la contraction du secteur, il apparaît tout de même évident que par son essor rapide et l'agressivité de ses offres commerciales, le quatrième opérateur a accéléré un mouvement et pris de court un certain nombre d'acteurs que leurs prévisions n'avaient pas préparé à ce choc. Positif pour le consommateur, qui ne s'est jamais vu proposer des prix aussi bas, ce choc emporte en revanche un effet négatif pour le secteur. Néanmoins, alors que l'intérêt du consommateur et celui du citoyen pourraient rapidement entrer en contradiction, il est de la responsabilité de vos Rapporteuses de tenter d'identifier des pistes permettant de sortir par le haut de cette crise, et de soulager la tension qui pèse sur les relations entre les différents acteurs. La conséquence fut que l'emploi a constitué la première variable d'ajustement d'un secteur en difficulté. De manière pragmatique, il s'agira de proposer quelques évolutions afin de soulager la tension sur le secteur.

II.— LES MOYENS DE SOULAGER LA TENSION QUI PÈSE SUR LA FILIÈRE

A.— STRUCTURER LA FILIÈRE AU NIVEAU NATIONAL

1. Un secteur sans filière structurée

Un manque de connaissance patent

Si l'industrie des télécommunications au sens large ne représente pas le même nombre d'emplois que l'industrie automobile, elle se rapproche à peu près de l'industrie aéronautique. Ainsi, selon la Fédération française des télécommunications (FFT), l'industrie représente 300 000 emplois en 2012. Si l'on élargit le champ à l'ensemble de l'activité numérique, la somme des emplois directs et indirects se situe dans une fourchette comprise entre 700 000 et 1,1 million d'emplois selon les définitions et les estimations, c'est-à-dire entre 4 % et 6,5 % de l'emploi salarié en France. Il s'agit donc d'une industrie de poids, qui demeure pourtant très méconnue.

Au cours de leurs auditions, vos Rapporteurs ont ainsi été surpris de constater que personne n'était réellement en mesure de partager des informations précises sur le périmètre de cette filière et son poids dans l'économie de notre pays.

Suite à sa création en 2010, le comité stratégique de filière « Services et Technologies de l'Information et de la Communication » (CSF-STIC) a mené un travail visant à dessiner avec précision les contours d'une filière. La tâche n'est pas aisée, mais ne semble pourtant pas insurmontable. Ce travail est une priorité pour pouvoir mesurer concrètement l'impact des régulations sur ce secteur.

Relancer la politique de filière

Alors que le comité stratégique de filière semblait à l'arrêt au moment de la création de la mission d'information, vos Rapporteurs se réjouissent de le voir relancé. En effet, le Gouvernement a présenté sa nouvelle stratégie de filières industrielles à l'occasion de l'installation du Conseil national de l'industrie, le 5 février 2013. La mission de ce conseil, chargé du suivi de onze filières, sera notamment d'accompagner les filières d'avenir, au premier rang desquels la filière numérique. Ainsi, le CSF-STIC devient le CSF-Numérique.

Il est essentiel que la première mission de ce comité stratégique, qui sera officiellement réinstallé très prochainement, à l'issue du séminaire gouvernemental, soit de dresser un panorama précis de la filière, permettant d'identifier des mesures réellement opérationnelles reposant sur une approche

intégrée et globale. Dans le cas inverse, le risque est grand d'aborder l'avenir du numérique de manière superficielle, et ainsi de manquer une partie des enjeux.

Si vos Rapporteuses approuvent le choix d'avoir élargi les compétences de ce comité à l'ensemble de la filière numérique, il conviendra néanmoins de veiller à la prise en compte des intérêts de l'ensemble des acteurs impliqués dans la filière télécoms, et ne pas se focaliser sur les plus médiatiques, ni négliger certains métiers comme la fourniture d'équipements, les centres d'appels ou la distribution. Souvent dénigrés, car rangés au rang de « *vieille industrie* » au mépris de leur fort contenu technologique, ou rabaissés au statut de « *téléconseiller* », ces métiers sont pourtant au cœur de la filière, participent de la croissance économique et fournissent de nombreux emplois. Alors que les *start-up* ou plus généralement les fournisseurs de contenus attirent souvent l'attention des médias comme des politiques, la cartographie de la filière numérique devra être suffisamment précise pour identifier les leviers d'action les plus pertinents à chaque segment.

Proposition : Confier au CSF-numérique la réalisation d'une cartographie exhaustive de la filière numérique

→ **instruction gouvernementale.**

2. Responsabiliser les clients vis-à-vis de leurs fournisseurs

Si vos Rapporteuses ont noté, avec surprise, l'absence d'une organisation professionnelle structurée – il existe des syndicats professionnels propres à chaque segment d'activité – il leur est également apparu que les acteurs économiques n'avaient pas adopté un raisonnement de filière dans leurs choix stratégiques, commerciaux ou d'investissement. Derrière cette question se trouve celle, fondamentale, du partage de la valeur.

UN TÉMOIGNAGE ANONYME

« Alors que le déploiement des réseaux très haut débit fixe et mobile représente un formidable potentiel de développement économique pour les équipementiers, et notamment les PME françaises, les politiques commerciales de notre client sont pour le moins déstabilisantes. En raison de leurs difficultés économiques, les opérateurs exercent une très forte pression sur les prix à l'égard des équipementiers, organisant des consultations successives en vue d'obtenir des tarifs toujours plus bas. Pour une PME, ces consultations étalées sur plusieurs mois représentent un investissement financier et humain important. Nous sommes amenés à proposer des produits toujours moins chers et présentant des qualités techniques toujours aussi satisfaisantes. Or, si techniquement nous sommes mieux cotés que nos concurrents asiatiques, il nous est impossible de rivaliser en matière de prix. Même en réduisant au maximum nos coûts, nous proposons des tarifs deux fois supérieurs à ceux de Huawei ou ZTE. Mais, à la fin, c'est le moins-disant qui emporte le marché, les directions « achat » ayant apparemment pris le dessus sur les directions techniques. Les PME investissent, pour rien, et la diminution de notre activité nous force à réduire notre masse salariale, ou du moins à ne pas pérenniser des emplois, et à mettre un terme à certains partenariats avec d'autres PME françaises. Nos perspectives sont donc limitées : soit nous délocalisons une part croissante de notre activité, soit nous serons confrontés à de sérieuses difficultés. Les donneurs d'ordres ne semblent pas assumer la responsabilité qu'ils ont à l'égard des équipementiers du secteur ; même l'opérateur historique tend, pour certains types d'équipements, à privilégier les produits chinois. On ne peut que le regretter. »

Les grands donneurs d'ordres ont ainsi une responsabilité vis-à-vis des fournisseurs, qui doit les conduire à ne pas forcément privilégier le moins-disant tarifaire. Si, de manière générale, les opérateurs s'approvisionnent encore auprès d'équipementiers français, ou du moins européens, la part des équipementiers asiatiques ne cesse de croître, parfois au détriment des PME.

En ce sens, afin de lutter à armes égales contre les concurrents asiatiques, une charte de concurrence équitable pourrait être élaborée et être soumise à la signature des équipementiers. Les opérateurs seraient ainsi incités à davantage responsabiliser leurs politiques d'achat. Pour être opérationnelle, une telle démarche ne pourrait en tout état de cause être portée que dans le cadre européen.

QUELLE CHARTE POUR UNE CONCURRENCE ÉQUITABLE ?

Afin d'assurer un développement profitable aux différents agents économiques du secteur, il paraîtrait pertinent de mettre en place un ensemble de règles propres à encourager une mise en concurrence équitable et garantissant le respect de valeurs économiques et sociales fondamentales.

Il pourrait être demandé aux acteurs non seulement d'adhérer aux principes énoncés ci-dessous mais également d'être en mesure de justifier un véritable engagement de leurs dirigeants et de leurs collaborateurs pour ces principes. Ces derniers devront faire l'objet d'une communication externe et interne à la structure et donner lieu à des audits internes et externes réguliers pour en mesurer la mise en œuvre.

Il pourrait être demandé aux acteurs souhaitant pénétrer le marché français, et peut-être plus largement européen, d'affirmer leur engagement formel en matière de :

- transparence de la gouvernance ;
- respect des principes fondamentaux du droit européen de la concurrence, et en particulier des pratiques anticoncurrentielles, du contrôle des concentrations et des aides d'État ;
- respect des droits de l'homme ;
- respect de la propriété intellectuelle ;
- lutte contre la corruption ;
- performance et contraintes environnementales ;
- contribution au développement économique et social.

Proposition : Élaborer, au niveau européen, une Charte pour une concurrence équitable.

→ **demander au Gouvernement d'entamer des négociations au niveau communautaire**

B.— MODERNISER LA RÉGULATION

1. Une régulation encadrée juridiquement

Les missions de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) sont fixées par le droit communautaire et le droit national, et répondent également à des objectifs politiques.

La loi du 26 juillet 1996 ⁽¹⁾ a ouvert le secteur des télécommunications à une concurrence totale, programmée le 1^{er} janvier 1998 et qui a créé l'Autorité de régulation des télécommunications (ART), mise en place le 5 janvier 1997. La loi du 20 mai 2005 ⁽²⁾ a transformé l'ART en l'ARCEP, élargissant ainsi le champ de compétence de cette autorité administrative indépendante. Au-delà des lois qui réglementent l'activité de l'ARCEP ⁽³⁾, six directives européennes de 2002 ⁽⁴⁾ ont fixé un cadre qui précise les missions du régulateur.

Le régulateur est donc chargé d'une mission de réduction des obstacles à l'arrivée de nouveaux entrants sur le marché afin, en plus du service universel, d'offrir aux utilisateurs un vrai choix entre différentes offres de services de qualité et à un prix abordable. Mais le législateur a souhaité accroître les objectifs qui doivent gouverner l'action du régulateur. Ainsi, par stratification plutôt que par rationalisation, le Parlement a empilé les finalités de la régulation, définies au II. de l'article L. 32-1 du code des postes et des communications électroniques. Il en ressort une liste d'objectifs sans priorité et indigeste. Il convient de préciser dès maintenant que ceux-ci sont assignés de façon indifférente non seulement à l'ARCEP, mais également au Gouvernement par le biais du ministre chargé des communications électroniques. Cette organisation de la régulation ne facilite pas la clarification des responsabilités de chacun.

ARTICLE L. 32-1 DU CODE DES POSTES ET DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

II.- Dans le cadre de leurs attributions respectives, le ministre chargé des communications électroniques et l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes prennent, dans des conditions objectives et transparentes, des mesures raisonnables et proportionnées aux objectifs poursuivis et veillent :

1° À la fourniture et au financement de l'ensemble des composantes du service public des communications électroniques ;

2° À l'exercice au bénéfice des utilisateurs d'une concurrence effective et loyale entre les exploitants de réseau et les fournisseurs de services de communications électroniques. À ce titre, ils veillent à l'exercice de la concurrence relative à la transmission des contenus et, lorsque cela est approprié, à la promotion d'une concurrence fondée sur les infrastructures ;

(1) Loi n° 96-659 du 26 juillet 1996 de réglementation des télécommunications

(2) Loi n° 2005-516 du 20 mai 2005 relative à la régulation des activités postales

(3) Loi n° 96-659 du 26 juillet 1996 de réglementation des télécommunications ; Loi n° 2004-669 relative aux communications électroniques et aux services de communication audiovisuelle (dite de transposition du "paquet télécom") adoptée le 3 juin 2004 ; Loi n° 2004-575 pour la confiance dans l'économie numérique (LEN) adoptée le 22 juin 2004 ; Loi n° 2003-1365 relative aux obligations de service public des télécommunications et à France Telecom adoptée le 31 décembre 2003 ; Loi n° 2005-516 du 20 mai 2005 relative à la régulation des activités postales

(4) Directive "cadre", directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil, du 7 mars 2002 ; Directive "accès", directive 2002/19/CE du Parlement européen et du Conseil, du 7 mars 2002 ; Directive "autorisation", directive 2002/20/CE du Parlement européen et du Conseil, du 7 mars 2002 ; Directive "service universel", directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil, du 7 mars 2002 ; Directive "vie privée et communications électroniques", directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil, du 12 juillet 2002 ; Directive "concurrence", directive 2002/77/CE du Parlement européen et du Conseil, du 16 septembre 2002.

3° Au développement de l'emploi, de l'investissement efficace notamment dans les infrastructures améliorées et de nouvelle génération, de l'innovation et de la compétitivité dans le secteur des communications électroniques ;

3° bis À tenir compte, lorsqu'ils fixent des obligations en matière d'accès, du risque assumé par les entreprises qui investissent et à autoriser des modalités de coopération entre les investisseurs et les personnes recherchant un accès, afin de diversifier le risque d'investissement dans le respect de la concurrence sur le marché et du principe de non-discrimination ;

3° ter À tenir compte de la diversité des situations en matière de concurrence et de consommation dans les différentes zones géographiques du territoire national ;

4° À la définition de conditions d'accès aux réseaux ouverts au public et d'interconnexion de ces réseaux qui garantissent la possibilité pour tous les utilisateurs de communiquer librement et l'égalité des conditions de la concurrence ;

4° bis À l'absence de discrimination, dans des circonstances analogues, dans les relations entre opérateurs et fournisseurs de services de communications au public en ligne pour l'acheminement du trafic et l'accès à ces services ;

5° Au respect par les opérateurs de communications électroniques du secret des correspondances et du principe de neutralité au regard du contenu des messages transmis, ainsi que de la protection des données à caractère personnel ;

6° Au respect, par les exploitants de réseau et les fournisseurs de services de communications électroniques de l'ordre public et des obligations de défense et de sécurité publique ;

7° À la prise en compte de l'intérêt de l'ensemble des territoires et des utilisateurs, notamment handicapés, âgés ou ayant des besoins sociaux spécifiques, dans l'accès aux services et aux équipements ;

8° Au développement de l'utilisation partagée entre opérateurs des installations mentionnées aux articles L. 47 et L. 48 ;

9° À l'absence de discrimination, dans des circonstances analogues, dans le traitement des opérateurs ;

10° À la mise en place et au développement de réseaux et de services et à l'interopérabilité des services au niveau européen ;

11° À l'utilisation et à la gestion efficaces des fréquences radioélectriques et des ressources de numérotation ;

12° À un niveau élevé de protection des consommateurs, grâce notamment à la fourniture d'informations claires, notamment par la transparence des tarifs et des conditions d'utilisation des services de communications électroniques accessibles au public ;

12° bis. # À un niveau élevé de protection de l'environnement et de la santé de la population, conjointement avec les ministres chargés de la santé et de l'environnement ;

13° Au respect de la plus grande neutralité possible, d'un point de vue technologique, des mesures qu'ils prennent ;

14° À l'intégrité et la sécurité des réseaux de communications électroniques ouverts au public ;

15° À favoriser la capacité des utilisateurs finals à accéder à l'information et à en diffuser ainsi qu'à accéder aux applications et services de leur choix ;

16° À promouvoir les numéros européens harmonisés pour des services à objet social et à contribuer à l'information des utilisateurs finals lorsque des services sont fournis ;

17° À ce que tous les types de technologies et tous les types de services de communications électroniques puissent être utilisés dans les bandes de fréquences disponibles pour ces services lorsque cela est possible ;

Ils assurent l'adaptation du cadre réglementaire à des échéances appropriées et de manière prévisible pour les différents acteurs du secteur.

Au-delà du seul régulateur sectoriel, la régulation des télécommunications est le fait de l'État et d'autres instances, comme l'Autorité de la concurrence, dont l'implication sur le secteur des télécommunications n'a cessé de croître. L'Autorité de la concurrence intervient dans la régulation des télécommunications soit par le biais des procédures prévues par le code des postes et des communications électroniques, soit dans le cadre des procédures de saisine prévues par le titre VI du livre V du code de commerce relatif à l'Autorité de la concurrence.

Premièrement, le code des postes et des communications électroniques contient plusieurs dispositions relatives au rôle de l'Autorité de la concurrence, qui intervient au sujet de l'interconnexion et de l'accès au réseau (art. L. 34-8), devant émettre un avis avant toute décision de l'ARCEP relative à la modification d'accord d'itinérance déjà conclus (L. 34-8-1), mais peut également être saisie par le Président de l'ARCEP « *des abus de position dominante et des pratiques entravant le libre exercice de la concurrence dont il pourrait avoir connaissance dans le secteur des communications électroniques* » ou « *pour avis [sur] toute question relevant de sa compétence* » (L. 36-10).

Deuxièmement, les dispositions de droit commun encadrant l'action de l'Autorité de la concurrence l'ont amenée à se prononcer à de très nombreuses reprises sur le fonctionnement du secteur des télécommunications, ou à condamner les opérateurs. S'agissant des condamnations, on rappellera à titre d'exemple, qu'au-delà de la condamnation emblématique de 2005⁽¹⁾, l'Autorité de la concurrence a sanctionné Orange-France Télécom et SFR à hauteur de 183 millions d'euros pour avoir mis en œuvre des pratiques anticoncurrentielles sur le marché de la téléphonie mobile⁽²⁾. De plus, l'Autorité de la concurrence rend régulièrement des avis. Au-delà de celui précité sur la situation des MVNO⁽³⁾, l'Autorité de la concurrence rendra d'ailleurs un avis attendu à la fin du mois de février 2013 sur les conditions de mutualisation et d'itinérance sur les réseaux mobiles⁽⁴⁾.

LA QUESTION DE LA MUTUALISATION

S'agissant du fixe, le réseau en cuivre d'Orange-France-Télécom – la boucle locale – dont la finalisation date des années 1970, accueille les autres opérateurs grâce au dégroupage. De plus, le cadre réglementaire fixé par l'ARCEP pour le déploiement de la fibre optique vise à atteindre un très haut niveau de mutualisation. Comme l'ont rappelé vos Rapporteurs dans un précédent rapport le niveau de mutualisation de la boucle locale doit atteindre, selon l'ARCEP, 60 % en zones très denses et 80 à 90 % en zones moins denses. La question de la mutualisation des réseaux se pose donc avec plus particulièrement sur les réseaux mobiles.

(1) Décision n° 05-D-65 du 30 novembre 2005 relative à des pratiques constatées dans le secteur de la téléphonie mobile : le Conseil de la concurrence sanctionne à hauteur de 534 millions d'euros les sociétés Orange France, SFR et Bouygues Télécom

(2) http://www.autoritedelaconcurrence.fr/user/standard.php?id_rub=417&id_article=2013 Cette décision a fait l'objet d'un recours devant la cour d'appel de Paris (affaire pendante)

(3) Avis 13-A-02 du 21 janvier 2013 relatif à la situation des opérateurs de réseaux mobiles virtuels (MVNO) sur les marchés de la téléphonie mobile en France

(4) http://www.autoritedelaconcurrence.fr/user/standard.php?id_rub=417&id_article=1992

Pour les réseaux mobiles, la question est plus complexe, dans la mesure où les opérateurs ont jusqu'à présent déployé leur propre réseau. De ce point de vue, le fait d'avoir encouragé, sous l'influence du droit communautaire, la concurrence par les infrastructures ne doit pas être incompatible avec la mise en œuvre d'une mutualisation lorsque cela est nécessaire.

Depuis quelques années, l'ARCEP encourage à ce titre la mutualisation, comme l'illustrent notamment ses décisions et les dispositions relatives à la mutualisation des réseaux et à la mutualisation des fréquences qui figurent dans les licences 4G, notamment celles de la bande 800 MHz :

– obligation de mutualisation des réseaux et de fréquences entre l'ensemble des titulaires en vue de la couverture des communes du programme « zones blanches ». La mutualisation des fréquences peut également permettre, en augmentant la quantité de spectre utilisée, d'améliorer la qualité du service 4G.

– disposition plus souple s'appliquant à certains titulaires (Bouygues Telecom et SFR), consistant en une obligation réciproque de faire droit aux demandes raisonnables de mutualisation dans une zone de déploiement prioritaire, correspondant à 18% de la population métropolitaine et 63% de la surface du territoire dans les zones les moins denses du territoire.

Vos Rapporteuses attendent la publication de l'avis de l'Autorité de la concurrence, saisie le 5 novembre 2012 par le Gouvernement sur les conditions de mutualisation ou le recours à l'itinérance dans la bande des 800 MHz pour les zones les moins denses du territoire et sur la mutualisation des réseaux entre les opérateurs dans les zones les plus denses du territoire.

2. Une mission à préciser

Vos Rapporteuses sont bien conscientes qu'il n'incombe pas au régulateur de résoudre l'ensemble des difficultés qui peuvent naître sur un secteur. Comme il l'a été rappelé, les objectifs définis par le code des postes et des communications électroniques s'adressent tant au régulateur qu'à l'État⁽¹⁾, et l'accent sera d'ailleurs mis sur la nécessité pour lui de renforcer ses compétences afin de mieux définir la politique à mener.

Clarifier les objectifs, hiérarchiser et rééquilibrer

Avant tout, vos Rapporteuses souhaitent préciser que toute hiérarchisation des objectifs assignés au régulateur devra être menée avec prudence, la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne ayant rappelé qu'il n'appartenait pas au législateur national, mais uniquement au régulateur, de pondérer, au regard de chaque situation, les objectifs qui lui sont assignés⁽²⁾.

Néanmoins, force est de constater qu'en France, l'équilibre entre intérêt du consommateur, préservation de la capacité d'investissement des acteurs économiques et sauvegarde de l'emploi semble précaire, tant les décisions successives de la régulation européenne et de la régulation française sont apparues privilégier le développement de la concurrence au service de l'intérêt du consommateur. Selon certaines personnes auditionnées par vos Rapporteuses, le droit de la concurrence est « *un droit conquérant, devenu aujourd'hui le droit*

(1) L'ARCEP fait partie intégrante de l'État. Dans le rapport, l'État est entendu au sens de l'administration centrale

(2) CJUE, aff. C-424/07, 3 décembre 2009, Commission c/ Allemagne

dominant ». La régulation n'est souvent abordée qu'au regard du prisme de la concurrence, négligeant ainsi les autres objectifs pourtant consacrés tant par les dispositions du droit communautaire que celles du droit national.

Il semble nécessaire aujourd'hui de redéfinir la mission de la régulation, tant au niveau européen qu'au niveau français, pour assurer l'équilibre entre la croissance de la filière et l'intérêt du consommateur.

Au niveau national, le législateur pourrait être amené à proposer une réécriture de l'article L. 32-1 du code des postes et des communications électroniques qui, conformément aux dispositions du droit communautaire, pourrait suivre les principes suivants :

- clarification de la répartition des rôles entre le régulateur et le Gouvernement ;
- énonciation d'objectifs prioritaires ;
- consécration de l'obligation de conciliation entre les objectifs ;
- renforcement de la prise en compte de l'emploi, qui ne figure pas dans les objectifs communautaires mais a été ajoutée par amendement parlementaire à la loi de 1996.

Par ailleurs, vos Rapporteurs souhaitent, tout en garantissant le principe constitutionnel d'indépendance des AAI, rappeler que l'indépendance a avant tout été conçue pour protéger le régulateur de l'influence du Gouvernement. Il semble en revanche essentiel de confronter davantage les positions de l'ARCEP à celles du législateur. Pour ce faire, il pourrait être envisagé de prendre l'habitude d'une audition du président de l'ARCEP par les commissions permanentes compétentes du Parlement, préalablement aux décisions susceptibles d'avoir un impact significatif sur l'organisation du secteur et dont l'objet serait de préciser la grille d'analyse que le collège pourra être amené à appliquer.

Proposition :

- Clarifier la répartition des objectifs assignés au Gouvernement et au régulateur ;
 - Assigner à la régulation des objectifs prioritaires dans le respect du droit communautaire.
- réécriture de l'article L. 32-1 du code des postes et des communications électroniques.

Préciser le champ de compétences du régulateur

Lors de son audition devant la commission des affaires économiques, le 11 juillet 2012, le président de l'ARCEP, M. Silicani déclarait à propos de l'ARCEP : « nous appliquons la loi, que cela fasse plaisir ou pas aux acteurs, mais nous n'appliquons que la loi : il n'est pas question de nous introduire sur des sujets qui ne sont pas de notre compétence. »

Vos Rapporteuses sont persuadées de la nécessité de préciser le champ de compétences du régulateur. Cela passe à la fois par un resserrement, et par un élargissement.

S'agissant du resserrement des compétences du régulateur, vos Rapporteuses s'interrogent quant au périmètre de son action. Celui-ci pourrait être mieux délimité, certaines missions remplies actuellement par l'ARCEP pouvant être exercées par l'État. C'est notamment le cas de l'accompagnement des collectivités territoriales dans le cadre du déploiement du très haut débit fixe. La création de la mission très haut débit va d'ailleurs dans ce sens.

S'agissant de l'élargissement, vos Rapporteuses estiment qu'il serait pertinent que le régulateur s'intéresse à l'ensemble de la filière, et non seulement aux opérateurs qui en constituent le cœur. Il doit porter un regard sur les équipementiers, mais également sur les acteurs qui captent la valeur sans voir leur activité réellement régulée. L'objectif est ainsi de l'amener à exercer davantage de concertation en associant les différents acteurs du secteur aux réflexions menées en amont de toute prise de décision.

De manière plus générale, tout élargissement substantiel du champ couvert par l'Autorité de régulation ne pourrait intervenir que dans le cadre d'une refonte plus aboutie de la régulation du numérique. L'opportunité d'une instance de régulation commune aux secteurs des télécommunications, des médias et de l'internet, à l'image de la *Federal Communications Commission* américaine ou de l'*Office of communications* britannique a été un temps évoquée afin de mieux appréhender la régulation des acteurs dits *over the top*⁽¹⁾. Vos Rapporteuses ne se sont néanmoins pas intéressées dans le présent rapport à la question d'une fusion entre le CSA et l'ARCEP ; elles ne se prononceront donc pas à ce sujet, le Gouvernement devant faire part prochainement de son analyse en la matière.

Proposition : Mener une réflexion sur un possible resserrement du périmètre de compétences du régulateur.

Contribuer à l'apaisement des relations au sein de la filière

À l'occasion de l'audition de M. Silicani, en juillet 2012, devant la commission des affaires économiques de l'Assemblée nationale, son président, M. François Brottes, déclarait ne pas avoir « *le sentiment que la manière dont est régulé le marché aujourd'hui leur [les acteurs industriels du secteur des télécoms] permette d'avoir de réelles perspectives.* » De même, au cours des travaux de la mission d'information, certaines personnes auditionnées n'ont pas hésité à

(1) OTT, *Over the top* : l'expression désigne les acteurs fournisseurs de contenus qui utilisent les réseaux pour délivrer le contenu sans être soumis à la même réglementation. Parmi les OTT, le GAFa (Google, Amazon, Facebook, Apple) désignent les plus puissants fournisseurs de contenu, qui captent la valeur ajoutée au détriment des opérateurs de réseau. Pour aller plus loin : http://www.lesechos.fr/08/12/2010/LesEchos/20821-80-ECH_les-operateurs-telecoms-et-les-nouveaux-barbares.htm

évoquer une « *dérégulation* » du secteur des télécommunications, reprochant ainsi un manque de vision et un manque de stabilité préjudiciable aux investissements.

Sans juger de la décision relative à l'attribution d'une quatrième licence mobile, vos Rapporteurs estiment que sa mise en œuvre n'a pas été satisfaisante, et qu'elle est en partie responsable de la crispation du secteur. Le contrat d'itinérance signé entre Orange-France Télécom et Free contribue encore, près de deux ans après sa signature, à faire l'objet de procédures judiciaires ou de revendications des acteurs économiques.

Ceci n'est certes pas uniquement de la responsabilité du régulateur, dans la mesure où aucun opérateur – y compris Orange-France Télécom pourtant signataire dudit accord – n'avait justement anticipé les conséquences de l'itinérance sur la 3G sur le marché. À ce sujet, vos Rapporteurs rappellent que l'ARCEP, dans un communiqué de presse⁽¹⁾, s'était « *félicit[é] de l'accord annoncé par France Télécom et Free portant sur la signature de cet accord d'itinérance 2G, étendu à l'itinérance 3G, ajoutant que cet accord permettra d'impulser une nouvelle dynamique au marché mobile en France, qui dispose encore d'un important potentiel de croissance. Les nouvelles offres devraient en effet être favorables aux consommateurs, tout en préservant la capacité des opérateurs à se développer, à investir et à innover* ».

L'ACCORD D'ITINÉRANCE ENTRE ORANGE-FRANCE TÉLÉCOM ET FREE MOBILE

Comme l'a récemment rappelé l'ARCEP : les trois licences attribuées en 2001 et en 2002 prévoyaient le droit à l'itinérance du nouvel entrant 3G ne disposant pas d'une autorisation 2G. Ce droit à l'itinérance 2G permet au nouvel entrant 3G de fournir une offre de service mobile – comprenant non seulement le service de voix, mais également des services de données, grâce aux technologies GPRS et EDGE mises en œuvre sur les réseaux 2G des opérateurs – sans attendre le déploiement complet de son réseau 3G. De même que les opérateurs 2G/3G offrent une couverture mobile 3G complétée par leur couverture déjà existante en 2G, le nouvel entrant peut compléter sa couverture 3G par l'accès en itinérance à un réseau 2G. Le droit à l'itinérance 2G tel qu'il est prévu dans les licences ne se déclenche qu'après que l'opérateur 3G a effectivement atteint une couverture 3G d'au moins 25 % de la population et prend fin six ans après la date de délivrance de l'autorisation.

Orange-France Télécom et Free ont signé, le 4 mars 2011, un accord couvrant à la fois la 2G et la 3G. Concrètement, cet accord permet à Free d'écouler le trafic à destination de ses clients, et ce même dans les zones les plus denses du territoire, facilitant ainsi la commercialisation des offres de Free. Cet accord a été vivement critiqué par les concurrents de ces opérateurs (SFR, Bouygues Telecom, MVNO), qui évoquent même une « *erreur d'appréciation de la part d'Orange France Télécom* ».

Le 5 novembre 2012, le Gouvernement a d'ailleurs saisi l'Autorité de la concurrence au sujet de ce contrat. L'avis de l'Autorité, attendu à la fin du mois de février, aura pour objet de déterminer si Free bénéficie d'un modèle de déploiement durablement plus avantageux que ses concurrents et s'il faut, comme le demandent leurs concurrents, arrêter le contrat d'itinérance en janvier 2016, alors que Free doit atteindre, conformément à ses engagements, une couverture de 75 % du territoire en janvier 2015 et de 90 % en janvier 2018.

(1)[http://www.arcep.fr/index.php?id=8571&tx_gsactualite_pi\[uid\]=1363&tx_gsactualite_pi\[backID\]=1&Hash=78a8f6c060](http://www.arcep.fr/index.php?id=8571&tx_gsactualite_pi[uid]=1363&tx_gsactualite_pi[backID]=1&Hash=78a8f6c060)

Par ailleurs, SFR a déposé en décembre 2012 une plainte auprès de la Direction générale « compétition » de la Commission européenne, pour dénoncer ce contrat d'itinérance.

Alors que l'ARCEP doit bientôt rendre une décision relative à la demande de *re-farming*⁽¹⁾ émise par Bouygues Telecom, vos Rapporteuses invitent le régulateur à adopter une approche globale, prenant en compte l'ensemble des données du secteur.

Il n'appartient pas à vos Rapporteuses de se prononcer sur le sens de la décision technico-économique que devra prendre l'ARCEP. Toutefois, force est de constater que ce sujet anime vivement les débats au sein du secteur des télécommunications, ce qui ne contribue pas à un apaisement des relations entre les différents acteurs. Quelle que soit la décision du régulateur, il lui faudra prendre en compte les nouvelles données économiques du marché depuis l'entrée du quatrième opérateur sur le marché. Il semble à vos Rapporteuses que l'éventuelle décision d'avancement du calendrier de reconversion des fréquences 2G en 4G doit se faire de manière concertée avec les autres opérateurs afin de préserver l'intérêt général de la filière. En tout état de cause, il est essentiel de veiller à ce que cette nouvelle décision ne remette pas une fois encore l'équilibre fragile de la filière et à être attentif aux répercussions potentielles sur l'emploi, l'innovation et l'investissement qu'elle pourrait impliquer.

Vos Rapporteuses appellent donc de leurs vœux la mise en place d'une concertation associant tous les acteurs, afin d'assurer que la décision prise soit motivée par la recherche de l'équilibre entre la croissance de la filière et l'intérêt du consommateur. La restauration de la confiance au sein de la filière entre les acteurs et vis-à-vis du régulateur constitue donc une impérieuse nécessité afin de permettre au régulateur et à l'État d'exercer leurs missions respectives, dans un climat plus serein.

(1) le *re-farming* désigne la possibilité pour un opérateur de demander à réutiliser la bande qui lui a été attribuée pour une autre utilisation

LA DEMANDE DE RÉUTILISATION DE LA BANDE 1 800 MHz PAR DES TECHNOLOGIES AUTRES QUE LE GSM FORMULÉE PAR BOUYGUES TELECOM

Les fréquences nécessaires au très haut débit ont été attribuées, il y a un peu plus d'un an, selon des procédures conçues et organisées par l'ARCEP⁽¹⁾. Au terme de ce processus, l'attribution des licences 4G a permis une forte valorisation du domaine public hertzien, en obtenant des opérateurs un montant total de près de 3,6 milliards d'euros, soit 1,1 milliard de plus que le prix de réserve fixé à 2,5 milliards d'euros.

Quelques mois après l'attribution de ces fréquences, Bouygues Telecom, titulaire d'une autorisation d'utilisation de fréquences pour déployer un réseau mobile de deuxième génération (2G) correspondant à la technologie GSM, dans la bande 1 800 MHz, a saisi l'ARCEP afin de pouvoir exploiter dans ses fréquences de la bande 1 800 MHz un réseau de quatrième génération (4G) via la technologie LTE. Une telle demande est totalement recevable en application de l'article 59 de l'ordonnance n° 2011-1012 du 24 août 2011 relative aux communications électroniques.

Cette demande a été vivement critiquée par les concurrents de Bouygues Telecom, une réponse positive pouvant être, selon eux, créatrice d'une double exclusivité : d'une part, cet opérateur serait amené à commercialiser plus rapidement la 4G que ses concurrents, et à un coût moindre, puisqu'il serait dispensé du déploiement d'un nouveau réseau de points hauts ; d'autre part, il bénéficierait d'une exclusivité de commercialisation de l'iPhone 5, Apple en ayant limité la compatibilité avec les seuls réseaux LTE 1 800 MHz, laissant de côté les deux bandes de fréquences affectées en France (800 MHz, 2,6GHz). Ils semblent également craindre que l'absence d'investissement complémentaire permette à l'opérateur de pratiquer des prix bas, alors que le marché de la 4G leur apparaît comme un relais de croissance très attendu.

Les opérateurs ont fourni une nouvelle contribution à l'ARCEP au cours du mois de janvier 2013, et seront auditionnés le 7 février 2013. L'ARCEP rendra sa décision au cours du mois de mars.

Proposition : Inciter l'ARCEP à davantage de concertation sur l'ensemble de la filière.

→ **élargissement des groupes de concertation de l'ARCEP à l'ensemble de la filière préalablement à la prise de décision susceptible de modifier l'équilibre du secteur ;**

→ **prise en compte de l'ensemble de la filière des télécommunications dans la grille d'analyse retenue avant toute décision d'envergure ;**

→ **principe d'une audition du président de l'ARCEP par les commissions permanentes compétentes du Parlement visant à échanger sur la grille d'analyse retenue par le collège en vue de la prise d'une décision d'envergure.**

(1) Pour rappel sur la bande 800 MHz, les lots se sont répartis entre trois des quatre opérateurs candidats : Bouygues Telecom obtient les 10 MHz du bloc inférieur pour 683 millions d'euros, SFR cumule les deux blocs centraux, soit 1 065 millions d'euros et Orange France obtient le bloc supérieur de 10 MHz pour 891 millions d'euros

Sur la bande 2,6GHz, les lots sont répartis entre les quatre opérateurs : Bouygues Telecom est retenue pour une quantité de fréquences de 15 MHz duplex, pour un montant de 228 011 012 €, Free Mobile est retenue pour une quantité de fréquences de 20 MHz duplex, pour un montant de 271 000 000 €, Orange France est retenue pour une quantité de fréquences de 20 MHz duplex, pour un montant de 287 118 501 €, SFR est retenue pour une quantité de fréquences de 15 MHz duplex, pour un montant de 150 000 000 €

C.— RENFORCER LE PILOTAGE DE L'ÉTAT

1. Un État aux moyens limités

Des ressources limitées en compétences humaines techniques

Le désengagement de l'État dans le secteur des télécommunications suit l'histoire de la concurrence. Ainsi, alors que dans les années 1970, l'administration de la direction générale des postes et des télécommunications est au cœur du déploiement du réseau téléphonique, la création de France Télécom SA en vue de l'ouverture du marché à la concurrence conduit au transfert de tout le personnel salarié territorial à la nouvelle entreprise. Parallèlement, 80 % du personnel compétent de l'administration centrale a été transféré à la nouvelle Autorité de régulation des télécommunications.

Ainsi, les compétences de l'administration centrale chargée du suivi du secteur des télécommunications sont réparties entre :

- la Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services (DGCIS), au sein de laquelle le service des technologies de l'information et de la communication abrite une sous-direction de la réglementation et des affaires européennes et multilatérales ;

- la Délégation interministérielle à l'aménagement du territoire et à l'attractivité régionale (DATAR) ;

- la Direction générale du Trésor ;

- le Commissariat général à l'investissement.

En tout, l'administration dispose d'à peine 25 ETP pour élaborer, mettre en œuvre et évaluer la politique de l'État en matière de télécommunications.

Alors que le secteur est confronté à l'enjeu du déploiement du très haut débit fixe et mobile et évolue dans un cadre juridique de plus en plus complexe et dépendant du droit communautaire, cette faiblesse des ressources humaines est pour le moins surprenante... car malgré leur implication et leurs compétences, les personnels des administrations centrales déconcentrées en région ne sont pas en nombre suffisant pour mener à bien la mission qui leur est confiée.

Pour tenter de remédier à cette situation, Mme la ministre déléguée auprès du ministre du Redressement productif, chargée des PME, de l'innovation et de l'économie numérique, Fleur Pellerin, a constitué une mission « très haut débit », créée le 9 novembre 2012 et chargée d'organiser le déploiement du très haut débit. Cette mission a été dotée de 5 ETP.

Une nouvelle fois, le Gouvernement s'appuiera donc sur l'ARCEP, qui est la seule institution dotée de suffisamment de compétences sur le secteur, l'État ayant depuis longtemps externalisé l'expertise au régulateur. Vos Rapporteurs

avaient d'ailleurs déjà souligné le manque de moyens d'expertise de l'État à l'occasion d'un précédent rapport.⁽¹⁾

Vos Rapporteuses reconnaissent le rôle essentiel des collectivités territoriales dans la mise en œuvre du très haut débit notamment. Néanmoins, alors qu'elles ont choisi de focaliser leurs réflexions sur le mobile, et surtout sur les enjeux liés à la régulation, elles n'ont pas étudié les modalités de renforcement des compétences des collectivités en matière numérique, ce qui constitue pourtant un enjeu certain.

Une expertise externalisée au régulateur

Pour mener à bien ses missions, l'État fait ainsi appel au régulateur. L'administration centrale, et en particulier la DGCIS, manquant de « masse critique », la définition de la politique nationale du numérique a insidieusement glissé dans les mains du régulateur, dont ce n'est pourtant pas la responsabilité. Si l'État est parfois appelé à fournir une contre-expertise, il n'est peut-être plus en moyen de se montrer force de proposition en la matière.

À l'occasion de son audition devant la commission des affaires économiques, le 11 juillet 2012, le président de l'ARCEP confessait avoir *« véritablement perçu qu'au bout d'un certain temps, que les Gouvernements successifs ont pensé, depuis la création de l'Autorité, que l'existence d'un régulateur suffisait à assumer l'ensemble des politiques publiques dans le secteur des télécommunications. Je crois que c'est une erreur. Le régulateur a un rôle technicoéconomique, précisé par le cadre communautaire et la loi, qu'il essaie d'assumer le mieux possible – et, vous l'avez dit, je crois que nous sommes une référence en Europe en matière de régulation avec l'OFCOM, le régulateur anglais. Mais il existe tout un espace politique qui relève du Gouvernement et du Parlement qui doit être mieux occupé. »*

Le régulateur, doté de 173 ETP, dispose de six fois plus de ressources humaines que l'État. Jamais une telle situation ne serait envisageable s'agissant du secteur de l'énergie par exemple. Bien évidemment, vos Rapporteuses sont conscientes des exigences de maîtrise de la dépense publique. Si les missions de l'ARCEP sont réajustées sur un nouveau périmètre et que certaines activités sont transférées à l'État, il conviendrait peut-être d'envisager un ajustement des personnels qui lui sont alloués au regard de ses missions, notamment dans le but d'un renforcement des personnels affectés à l'administration centrale.

Proposition : Renforcer les moyens alloués à l'État.

→ réajustement des moyens affectés au régulateur et à l'État au regard de leurs missions respectives : projet de loi de finances.

(1) Rapport n°4029 sur la mise en application de la loi n° 2009-1572 du 17 décembre 2009 relative à la lutte contre la fracture numérique, Mmes Laure de La Raudière et Corinne Erhel, 6 décembre 2011

2. Une ambition à retrouver

Assurer une meilleure visibilité et restaurer la confiance

Le retour de l'État sur le devant de la scène est un préalable nécessaire au rétablissement de la confiance dans le secteur. Ainsi, même le président de l'ARCEP confiait devant la commission des affaires économiques en juillet 2012 que « *le désengagement gouvernemental dans le pilotage du secteur des télécommunications a sans doute été une erreur : il est nécessaire qu'il y ait des politiques gouvernementales dans ce secteur, dès lors qu'elles respectent les missions du régulateur prévues par la loi.* » Sans empiéter sur le domaine de compétence du régulateur, il convient de clarifier le partage de responsabilités entre le régulateur et l'État. À cet égard, il faut reconnaître que la rédaction actuelle de l'article L. 32-1 du code des postes et des communications électroniques prête à confusion, dans la mesure où il attribue des mêmes missions aux deux acteurs : en 1996, par la rédaction de cet article, le législateur avait en effet entendu soumettre le ministre aux mêmes objectifs que l'autorité de régulation. La structure générale de cet article n'a pas changé depuis, alors que, dans le même temps, deux autres « paquets » de directives communautaires sectorielles ont été adoptés, conduisant aujourd'hui à une répartition claire des compétences entre Gouvernement et régulateur. Il apparaît donc nécessaire de procéder à une réécriture de cet article en vue de sa clarification. L'action de l'État, précisée, pourrait donc être recentrée.

Mais au-delà, l'État doit se doter d'une vision claire quant à l'avenir du secteur des télécoms et, plus largement, de sa politique en matière d'économie numérique. Vos Rapporteuses ont été quelque peu surprises de constater que le rapport du commissaire général à l'investissement, M. Louis Gallois, portant sur la compétitivité de l'industrie française⁽¹⁾ ne considérait pas le numérique comme une filière d'avenir. Peut-être est-ce dû au fait que l'économie numérique irrigue l'ensemble des secteurs de l'économie mais vos Rapporteuses regrettent qu'il ne soit pas suffisamment perçu comme une filière à part entière, porteuse de croissance pour l'avenir. Néanmoins, elles tiennent à souligner que le Pacte national pour la croissance, la compétitivité et l'emploi présenté par le Premier ministre le 7 novembre 2012 contient des mesures spécifiquement dédiées au développement de l'économie numérique.

Dans ce contexte, vos Rapporteuses, comme l'ensemble du secteur, attendent la tenue du séminaire gouvernemental dédié au numérique qui se tiendra à la fin de ce mois. Les annonces du Gouvernement, notamment en matière de très haut débit fixe et mobile, sont particulièrement attendues par l'ensemble des collectivités territoriales et des acteurs publics et privés. Ce séminaire sera l'occasion pour le Gouvernement de préciser sa stratégie pour le développement du numérique.

(1) *Pacte pour la compétitivité de l'industrie française, rapport au Premier ministre, 5 novembre 2012, Louis Gallois*

Ce séminaire gouvernemental pourrait être l'occasion de clarifier la répartition des compétences entre l'ARCEP et l'État, afin de mieux articuler les actions de chacun au service d'un développement harmonieux de la filière numérique dans notre pays.

Recentrer l'action de l'État pour mieux anticiper

L'objectif poursuivi par l'entrée d'un quatrième opérateur sur le marché mobile était avant tout de faire baisser les prix. En ce sens, il a été pleinement atteint. Toutefois, les conséquences de cette entrée semblent avoir été sous-évaluées. Le régulateur doit en assumer sa part de responsabilité : l'impact de cette recomposition du marché n'a été étudié *qu'a posteriori* et au prisme des opérateurs, sans prendre en compte l'ensemble de la filière. Même en rétrécissant son champ d'analyse, le régulateur comme l'État n'ont pas été en mesure d'évaluer précisément les conséquences économiques de ce changement, ni d'anticiper les conditions de sa mise en œuvre. Le discours du président de l'ARCEP, prononcé le 23 janvier 2013 lors de la présentation des vœux de l'Autorité, centré sur les opérateurs, est symptomatique de l'insuffisance de la prise en compte de la filière.

Toutefois, le régulateur n'est pas seul en cause. Car, rappelons-le, les objectifs en matière de politique numérique sont, au regard de l'article L. 32-1 du code des postes et des communications électroniques, partagés entre le Gouvernement et le régulateur. Insuffisamment doté en moyens et compétences, l'État doit recentrer son action, notamment sur l'anticipation. L'État devrait ainsi se doter d'une culture de l'étude d'impact en amont de la prise de décision. S'agissant de l'entrée sur le marché mobile du quatrième opérateur, l'ARCEP comme vos Rapporteurs ont eu connaissance de l'existence d'une étude réalisée en 2008 par les services de la direction générale du Trésor. Néanmoins, il leur a été impossible de la consulter, et ainsi de mesurer la capacité d'évaluation de l'État, et sa pertinence.

Alors que l'enjeu est aujourd'hui d'assurer la croissance de demain, l'État doit occuper sa place au cœur de la définition d'une politique sectorielle et industrielle, et surtout mieux anticiper les effets de décisions qui emportent souvent des conséquences de long terme.

Proposition : Recentrer l'action de l'État sur la définition des politiques à mettre en œuvre.

→ **renforcement des études d'impact réalisées par l'État.**

D.— ASSURER LA CROISSANCE DE DEMAIN

1. Une destruction de valeurs

Vos Rapporteuses ont déjà souligné l'ampleur des baisses de prix qui ont affecté le secteur des télécommunications, profitant certes au consommateur et lui redonnant du pouvoir d'achat, mais provoquant également une destruction de valeur sans précédent dans l'ensemble de la filière. Néanmoins, elles souhaitent insister sur le message véhiculé par cette chute des prix.

Tant le signal prix que les campagnes publicitaires agressives de Free Mobile – insinuant par exemple qu'avant son arrivée chacun était un « pigeon » en raison des tarifs payés – sous-entendent le faible coût des services de télécommunications. C'est notamment le sens de l'offre à 2 euros, voire à 0 euro, qui indirectement consacre le principe de la gratuité des services « voix » (appels et SMS). De plus, la course aux bas prix, comme les politiques tarifaires des opérateurs avant janvier 2012, a entraîné une sous-valorisation du transfert de données – la data. De nombreux abonnements proposent ainsi une utilisation quasi illimitée de la *data* à des prix abordables.

Or, ce message habitue les consommateurs à payer peu pour un service de haute qualité, le consommateur français ne prenant ainsi pas la mesure de l'ampleur des investissements nécessaires pour disposer d'un tel service, ni de sa chance au regard des tarifs pratiqués dans des pays comparables. À l'heure où l'enjeu est d'assurer un relais de croissance pour demain, les opérateurs devront identifier les services susceptibles d'être valorisés, et parvenir à expliquer en quoi le consommateur pourrait être amené à payer un prix plus élevé pour une qualité de service différente, mesurable et transparente.

2. Des relais de croissance à consacrer

Assurer la qualité de service attendue

Une économie industrielle ne peut fonder sa croissance sur un modèle économique *low cost*. Si les opérateurs doivent poursuivre le travail d'identification de gains de productivité afin de réduire les coûts, il est surtout essentiel de développer une offre de service de très haute qualité, c'est-à-dire, en somme, de respecter les obligations de couvertures inscrites dans les licences.

Dans un rapport publié en novembre 2012 ⁽¹⁾, l'ARCEP s'est notamment attachée à étudier l'état de couverture 3G du territoire. Il en ressort que SFR couvre 98,6% de la population et 86,4% de la surface du territoire ; Orange France Télécom couvre 98,5% de la population et 87,3% de la surface du territoire ; Bouygues Telecom couvre 94,8% de la population et 71,8% de la surface du territoire ; Free Mobile couvre 37,3% de la population métropolitaine et 13% de la

(1) Rapport sur la couverture et la qualité des services mobiles en France métropolitaine, ARCEP, 11/2012

surface du territoire en propre. D'après ces résultats, les obligations de couverture apparaissent respectées.

Mais, au-delà, il s'agit de mesurer avec précision la qualité de service des réseaux des différents opérateurs, et ainsi l'effectivité de l'accessibilité aux services fournis. Or, selon un rapport récent de l'UFC-Que Choisir ? ⁽¹⁾, la qualité du service fourni par le quatrième opérateur est très insatisfaisante. Selon Alain Bazot, président de l'association, « *tout semble indiquer que Free décourage la consommation de données pour éviter de payer trop cher à Orange au titre de l'itinérance* ». L'étude précitée repose sur une campagne de 2 465 mesures réalisées en deux vagues, début novembre puis début décembre 2012, et concernant tous les opérateurs. Les mesures effectuées ont révélé des résultats très en deçà des capacités promises d'ailleurs par tous les opérateurs :

DÉBITS SELON LES OPÉRATEURS

Débts en kbs	BT	FREE	FREE IT	ORANGE	SFR	Moyenne
> 2000	52 %	29 %	47 %	54 %	59 %	48 %
1500-2000	8 %	3 %	11 %	10 %	10 %	8 %
1000-1500	14 %	21 %	14 %	15 %	14 %	16 %
500-1000	10 %	29 %	14 %	13 %	12 %	16 %
0-500	16 %	18 %	14 %	8 %	6 %	12 %

TAUX DE NON QUALITÉ PAR SERVICE ET PAR OPÉRATEUR, POUR UN DÉBIT ≥ 2MBTIS/S

%	Bouygues Telecom	Free	Free Itinérance	Orange	SFR
You tube	9	18	78	7	14
Dailymotion	9	18	88	6	6
Deezer	5	18	44	2	6
Téléchargement d'application	0	27	80	1	0

Source : UFC-Que Choisir ? 2013

Si les débits constatés sur la partie « itinérance » du réseau de Free sont relativement proches de ceux des autres opérateurs, le réseau propre de Free, bien moins performant en termes de débits en raison de son inachèvement, se révèle en revanche beaucoup plus satisfaisant que la partie « itinérance » s'agissant des services fournis. Comme le souligne l'UFC-Que Choisir ?, « *pour un débit supérieur à 2 000 kbs, le taux de non qualité ⁽²⁾ pour Free en itinérance est de 78% sur Youtube contre 10% en moyenne pour les opérateurs historiques (Bouygues Telecom, SFR, Orange) et de 88% pour Dailymotion contre 7% en moyenne pour les historiques. Sur son propre réseau Free Mobile est significativement moins performant que les historiques mais enregistre des résultats bien meilleurs, le TNQ est, par exemple, de 18% à la fois pour Youtube et Dailymotion, proche des autres opérateurs.* » Ces accusations ont été en partie

(1) Free Mobile : la qualité des services 3G en question,

(2) Taux de non qualité : pas d'accès à un service dans de bonnes conditions, voire pas du tout

rejetées par Xavier Niel dans une interview ⁽¹⁾ au quotidien *Le Figaro* : « *Sur le streaming vidéo et certains téléchargements en Île-de-France aux heures de pointe, il y a pu y avoir des débits insuffisants. Nous avons déjà fait beaucoup depuis les mesures contestables d'UFC qui datent de l'an dernier. UFC mesure la qualité séparément sur le réseau propre de Free et en itinérance sur Orange, cela n'a pas de sens. Ce n'est pas la réalité des utilisateurs : dans la vraie vie, le consommateur a toujours le meilleur des deux réseaux. Les fréquences 900 Mhz ont été allumées et des capacités d'itinérance ajoutées et de nouvelles antennes activées. Nous travaillons avec Orange à accélérer le calendrier. C'est un dossier technique, pas un problème d'argent* ».

Aux yeux de l'UFC-Que Choisir, cette distorsion s'expliquerait par la volonté de Free de décourager la consommation de données pour éviter de payer à Orange-France Télécom une trop grande quantité de données dans le cadre de l'accord d'itinérance qui lie les deux parties. Cette situation, qui pose pour le moins question, renforce l'impression de vos Rapporteurs de l'exigence de se doter d'indicateurs pertinents permettant d'évaluer la qualité de service sur les réseaux mobiles et fixes. Vos Rapporteurs rappellent à ce sujet qu'elles avaient proposé, dans un précédent rapport ⁽²⁾, la mise en place d'un Observatoire de la qualité de l'internet au sein de l'ARCEP afin de « *mesurer la qualité des services d'accès à internet fournis par les différents opérateurs et de mieux comprendre l'effet des pratiques des opérateurs, notamment en terme de routage, d'interconnexion et de gestion de trafic, sur la qualité de l'internet.* » Si, depuis sa création, l'ARCEP réalise annuellement une enquête d'évaluation de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile en France métropolitaine, il serait utile de renforcer cette pratique en prévoyant la création d'un Observatoire de la qualité de service sur les réseaux fixes et mobiles formellement constitué. Cela permettrait d'éclairer le choix du consommateur, de développer les outils de mesures existants et d'impliquer davantage l'ARCEP dans le suivi de la qualité. Néanmoins, une telle évolution n'aurait de sens que si l'indépendance des mesures de qualité était garantie. Or, à l'heure actuelle, les mesures transmises à l'ARCEP sont réalisées par des organismes avec lesquels les opérateurs contractent librement. Ces mesures étant réalisées à la charge des opérateurs, l'ARCEP ne dispose pas de la compétence juridique d'imposer le choix de l'organisme qui les effectue.

Dès lors, le législateur pourrait réécrire l'article L. 36-6 du code des postes et des communications électroniques, afin de confier à l'ARCEP la mission de préciser « *les indicateurs de qualité et de couverture des services dont les mesures sont effectuées, aux frais des opérateurs, par un organisme indépendant désigné par l'autorité* ». L'Observatoire de la qualité présenterait alors toutes les garanties d'indépendance nécessaire à son bon fonctionnement.

(1) *Le Figaro*, interview Xavier Niel : « *La consolidation n'est pas à l'ordre du jour* », 17 janvier 2013

(2) *Rapport d'information n°3336 sur la neutralité de l'internet et des réseaux*, Mmes Corinne Erhel et Laure de La Raudière, 13 avril 2011

Une telle structure pourrait utilement compléter les actions de l'Observatoire des investissements et du déploiement dans les réseaux mobiles, annoncé par le Gouvernement le 9 octobre 2012, dont la mise en place effective a pris du retard. Celui-ci est dû au lancement d'une phase de concertation à la fin de l'année 2012 visant à définir une méthodologie claire et harmonisée de comptabilisation des investissements. L'ARCEP a depuis adressé une série de questionnaires aux différents opérateurs et devrait pouvoir remettre un premier rapport à la fin du mois d'avril ou au début du mois de mai.

Vos Rapporteuses sont convaincues de la nécessité d'articuler le travail de ces deux observatoires, alors que le niveau de la qualité de service est intimement lié aux investissements effectués par les opérateurs sur les réseaux. Il faudra d'ailleurs que les méthodologies utilisées par l'Observatoire des investissements et l'Observatoire de la qualité de service fassent l'objet d'une présentation devant le Parlement en vue de leur évaluation.

Proposition :

– Constituer un Observatoire de la qualité de service sur les réseaux fixes et mobiles, chargé au sein de l'ARCEP d'une mission d'évaluation et de contrôle au service du consommateur.

– Harmoniser les mesures d'évaluation des investissements réalisés dans le cadre de l'Observatoire des investissements et du déploiement dans les réseaux mobiles.

→ réécriture de l'article L. 36-6 du code des postes et des communications électronique ;

→ instauration d'une concertation avec l'ensemble des acteurs économiques du secteur en vue d'harmoniser les critères pris en compte ;

→ remise au Parlement des rapports des deux Observatoires.

Relocaliser la valeur

Aujourd'hui, la valeur créée sur le marché des télécommunications est captée par des acteurs qui ne se situent pas au cœur de la filière. En amont, les fabricants de terminaux (Apple et Samsung), en aval, les fournisseurs de contenu (OTT⁽¹⁾). S'agissant des fabricants de terminaux, la France ne dispose d'aucun acteur, ni dans la conception, ni dans les composants. S'agissant des fournisseurs de contenu, même si certaines applications sont développées en Europe, l'absence

(1) OTT, *Over the top* : l'expression désigne les acteurs fournisseurs de contenus qui utilisent les réseaux pour délivrer le contenu sans être soumis à la même réglementation. Parmi les OTT, le GAFa (Google, Amazon, Facebook, Apple) désignent les plus puissants fournisseurs de contenu, qui captent la valeur ajoutée au détriment des opérateurs de réseau. Pour aller plus loin : http://www.lesechos.fr/08/12/2010/LesEchos/20821-80-ECH_les-operateurs-telecoms-et-les-nouveaux-barbares.htm

d'une fiscalité adaptée empêche toute création de valeur sur notre territoire. Ainsi, les grandes majors américaines (Apple, Google, Facebook etc.) ou asiatique (Samsung) sont favorisées au détriment des acteurs européens : la baisse des prix des abonnements permet au consommateur de réinvestir l'argent économisé dans l'achat de terminaux ou la consommation de services sur internet, tandis que le trafic lié à l'essor des fournisseurs de contenus ne cesse d'augmenter, sans que les opérateurs en soient rémunérés. Pourtant, les réseaux physiques ne sont pas délocalisables, et représentent un vecteur de croissance essentiel. Pour remédier à ce déséquilibre, plusieurs mesures pourraient être prises, touchant à la fiscalité comme à la neutralité de l'internet.

S'agissant de la fiscalité, vos Rapporteurs ont pris connaissance avec un vif intérêt des conclusions de la mission confiée à MM. Collin et Colin sur la fiscalité du numérique. Leur rapport ⁽¹⁾, remis le 18 janvier 2013, part du constat selon lequel « *un trait commun aux entreprises globales de l'économie numérique est le faible niveau d'imposition de leurs bénéficiaires* » et reconnaît l'urgence à « *réagir et interrompre une spirale mortifère pour les économies des États industrialisés* ». Le rapport recommande donc deux séries de propositions, la première regroupant celles devant être mises en place au niveau international, la seconde celles qui peuvent être mises en œuvre au niveau national. Le rapport propose notamment de refondre la définition de l'« établissement stable » qui permet à la France de pouvoir imposer une société multinationale, de prendre en compte le « travail gratuit » des utilisateurs-internautes dans l'imposition des bénéficiaires ou encore d'instaurer une fiscalité spécifique en matière de collecte et d'exploitation des données. Le Gouvernement a annoncé dès la réception du rapport se saisir du sujet, en demandant une analyse au Conseil national du numérique nouvellement réinstallé.

Proposition : Refondre et imaginer une fiscalité du numérique au service d'une politique ambitieuse et innovante.

→ prévoir des dispositions dans le projet de loi de finances.

Miser sur le très haut débit

Le déploiement du très haut débit fixe et mobile permettra de relancer les investissements, l'emploi et, au final, la croissance. Vos Rapporteurs n'ont pas détaillé le potentiel de croissance que représente le déploiement de la fibre optique sur le territoire. L'accès au très haut débit fixe est une exigence identifiée depuis longtemps. Comme tous les acteurs, elles attendent vivement la présentation de la stratégie gouvernementale du numérique, qui permettra de relancer le processus de déploiement quelque peu atone ces derniers mois. L'un des principaux enjeux consiste à susciter l'appétence des consommateurs, alors que la fibre optique est

(1) Rapport de la mission d'expertise sur la fiscalité de l'économie numérique, Pierre Collin et Nicolas Colin, janvier 2013

principalement accessible aux habitants des zones denses, déjà satisfaits de leur connexion ADSL.

S'agissant du mobile, le déploiement de la 4G constitue un formidable levier de création de valeur pour l'ensemble de la filière. Selon la Fédération française des télécoms, le trafic mobile sera multiplié par douze d'ici 2018. La croissance du trafic de données, qui a dépassé le trafic voix en 2010, est des plus rapides et a déjà été multipliée par six entre 2010 et 2012. Selon les informations portées à la connaissance de vos Rapporteurs, le trafic de données doublerait chaque semestre en France, alors que certains équipementiers estiment qu'en 2020, il représentera 1 gigaoctet par utilisateur et par jour, contre 3 à 4 megaoctets aujourd'hui. La 4G favorise donc la reprise de l'activité des équipementiers, encouragés à innover pour proposer des équipements de réseaux à même d'acheminer ces flux exponentiels.

De plus, la 4G offre aux opérateurs la possibilité de mieux monétiser la consommation de données en déployant la première technologie conçue dès l'origine pour fournir des services de données. Les technologies LTE et LTE *Advanced* permettront d'augmenter les débits réels aux alentours de 20 à 30 Mbit/s à court terme, et probablement plus, à long terme. Pour rappel, les technologies 3G et 3G+ sont limitées à des débits de 3-4 Mbit/s. Les opérateurs devront donc, comme cela a été éprouvé à l'étranger, utiliser la 4G pour récupérer de la valeur et restaurer des perspectives pour l'investissement et l'emploi. Vos Rapporteurs espèrent donc vivement qu'aucun opérateur ne lancera une offre de prix irrationnelle, privant ainsi le secteur, et ses salariés, d'une sortie par le haut. Le consommateur bénéficiera fortement de cette avancée technologique en ayant accès à davantage de service de haut niveau. Dès lors, il conviendra de s'assurer d'un équilibre satisfaisant entre l'intérêt du consommateur, mais aussi la préservation des capacités d'investissement, la sauvegarde de l'emploi et l'innovation.

Toutefois, l'augmentation de débit ne suffira pas à recréer de la valeur, alors que les technologies actuellement commercialisées offrent des services relativement satisfaisants. De la même manière que l'on constate un manque d'appétence pour la fibre optique en raison des performances de l'ADSL en zones denses, il sera indispensable de valoriser cet accroissement des débits par la fourniture de nouveaux services, et la création de nouveaux usages.

Bien évidemment, les utilisateurs seront tout de même séduits par une réduction de la latence, permettant un meilleur usage des services audio et vidéo - *streaming* de contenu en haute définition, jeux en ligne, communication interactive. Mais la possibilité d'organiser une visioconférence à partir d'un terminal mobile ne suffira pas à constituer un relais de croissance pour les opérateurs.

La solution passe donc par la création de nouvelles applications dont il reste tout à imaginer. Alors que la constitution d'une *Silicon Valley* française

demeure un horizon qui a toujours semblé inatteignable, notre pays demeure une référence en matière de formation aux métiers de l'économie numérique. Il est donc nécessaire de se doter d'une industrie du numérique performante, implantée sur notre territoire et donc pourvoyeuse d'emplois, d'investissements, de ressources fiscales et de croissance.

Le très haut débit ne représente pas uniquement un levier de croissance économique. En effet, son déploiement et son renforcement permettront de développer des services innovants au bénéfice des citoyens. L'e-santé ou l'éducation emportent ainsi de nouvelles perspectives permettant de réduire les fractures territoriales et sociales et plus simplement d'améliorer la qualité des services offerts à chacun.

Proposition : Proposer la création d'une mission parlementaire sur l'économie numérique, sa définition, ses freins et son avenir.

Anticiper la libération d'un futur dividende numérique

À peine le processus d'attribution des licences 4G issues du premier dividende numérique finalisé, le Gouvernement confiait à l'Agence nationale des fréquences (ANFR) la mission d'identifier les modalités de libérer un nouveau dividende numérique au cours de décennie à venir. En vue de la Conférence mondiale des radiocommunications de 2015 (CMR-15), l'ANFR a annoncé par la voix de son directeur général que « *l'un des enjeux de cette Conférence sera la question de l'avenir de la bande des 700 MHz, (...) aujourd'hui affectée à l'audiovisuel en France* »⁽¹⁾. En effet, la CMR-12, qui s'est tenue à Genève au début de l'année 2012, a décidé que la bande 700 MHz pourrait recevoir une attribution mobile en région 1 au sens de la CMR⁽²⁾ et l'a identifiée pour les télécommunications mobiles internationales (IMT). Néanmoins, elle a décidé de repousser à 2015 l'effectivité de cette attribution et la définition de la limite inférieure de la bande, comme les conditions de partage de la bande entre téléphonie mobile et radiodiffusion.

La reconversion des fréquences de cette bande doit être anticipée au plus vite. Comme le souligne l'ANFR, « *depuis les débats sur le premier dividende numérique, voilà cinq ans, les termes du problème sont bien connus : l'usage de l'internet mobile est appelé à croître régulièrement dans les années à venir pour répondre aux attentes en matière de très haut débit mobile (450 MHz supplémentaires de spectre seraient nécessaires à l'horizon 2020). Mais cette demande de haut débit est commune à tous les secteurs : les acteurs de l'audiovisuel souhaitent conserver ces fréquences pour offrir de nouveaux services : généralisation de la haute définition, introduction de l'ultra haute*

(1) Cérémonie des vœux 2013 de l'Agence nationale des fréquences, discours de M. Gilles Brégant, directeur général, 17 janvier 2013

(2) Europe, Afrique, Moyen Orient, CEI

définition ou 4K par exemple. » La France devra par ailleurs adopter une position coordonnée avec ses partenaires.

L'enjeu est double :

– premièrement, il s'agira de s'assurer que le Parlement sera tenu informé de la stratégie poursuivie par la France dans le cadre de la CMR-2015 ;

– deuxièmement, il est nécessaire d'anticiper le processus d'attribution des fréquences du futur dividende numérique, en adoptant là aussi une démarche fondée sur la concertation.

Le séminaire gouvernemental sur le numérique organisé le 28 février prochain doit être certainement l'occasion pour le Gouvernement de préciser sa position à ce sujet. En tout état de cause, vos Rapporteurs considèrent que la méthode retenue pour l'attribution du premier dividende numérique devrait être réitérée, le législateur ayant prévu ⁽¹⁾ la constitution d'une commission *ad hoc* composée de parlementaires, et chargée de se prononcer en toute indépendance sur le schéma national de réutilisation des fréquences libérées par l'arrêt de la diffusion de la télévision analogique et le passage au numérique.

Proposition : Anticiper le futur dividende numérique.

◇

◇ ◇

(1) Loi n° 2007-309 du 5 mars 2007 relative à la modernisation de la diffusion audiovisuelle et à la télévision du futur

CONCLUSION

En guise de conclusion, il convient de rappeler une évidence pourtant souvent négligée : entièrement tournée vers l'avenir, hautement technologique et en perpétuel renouveau, la filière des télécommunications représente un formidable levier de croissance pour notre pays. Ce constat, consensuel, a conduit vos Rapporteurs à appeler de leurs vœux l'élaboration d'une politique ambitieuse en matière de télécommunication, au service des Français et assurant l'équilibre entre l'emploi, les investissements, l'innovation, l'aménagement du territoire, l'intérêt du consommateur et le développement des nouveaux usages.

Bien sûr, l'apaisement du secteur constitue un préalable essentiel. L'ensemble des acteurs économiques – opérateurs, équipementiers, distributeurs, prestataires de la relation-client – doit trouver les moyens d'évoluer dans un univers économique serein. Pour ce faire, il faut parvenir à restaurer la confiance au sein de la filière des télécommunications, entre tous les acteurs impliqués.

S'il ne revient pas aux parlementaires de juger de la stratégie adoptée par des acteurs privés, force est de reconnaître que le secteur des télécommunications souffre d'une tension particulière, tant judiciaire que médiatique.

Vos Rapporteurs se prononcent en faveur du développement d'une approche modernisée de la régulation, fondée sur la concertation et la prise en compte de l'ensemble de la filière. Trop longtemps le régulateur a concentré son attention sur les seuls opérateurs. Bien sûr, il faut en être conscient, le régulateur s'est peu à peu vu chargé de missions qui ne relevaient pourtant pas de sa responsabilité : l'État doit réinvestir le champ des télécommunications, en fondant son action sur l'anticipation et l'évaluation. Une telle démarche est engagée puisque le Gouvernement a d'ores et déjà relancé le comité stratégique de filière désormais dédié à l'ensemble du secteur numérique, et annoncera dans les prochaines semaines sa stratégie pour le numérique.

Vos Rapporteurs sont convaincues de la nécessité, pour le Parlement, de se saisir du sujet du développement du numérique sur notre territoire et au sein de nos organisations. La constitution d'une mission d'information sur l'économie numérique au sein de la commission des affaires économiques pourrait permettre d'identifier les obstacles qui grèvent le développement d'une filière numérique robuste, et de proposer les solutions pour faire de la France un pays d'excellence numérique, au service des chacun d'entre nous.

EXAMEN EN COMMISSION

Lors de sa réunion du 6 février 2013, la commission des affaires économiques a examiné le **rapport d'information** de Mmes Corinne Erhel et Laure de La Raudière sur **l'impact de la régulation des télécoms sur la filière télécom**.

M. le président François Brottes. Chers collègues, cette audition n'est pas publique. Peut-être faudrait-il d'ailleurs prendre l'habitude de rendre publics nos travaux dès lors qu'il s'agit de contrôle et d'évaluation. En accord avec le Bureau de la commission, nous avons décidé de la création de missions qualifiées de « flash », dont l'objectif est de travailler rapidement, en deux mois, afin de ne pas rendre un rapport à contre-temps de l'actualité économique. Nos collègues Mmes Corinne Erhel et Laure de La Raudière inaugurant donc cette pratique, je les en remercie. De même, Mme Marie-Noëlle Battistel et M. Éric Straumann nous présenteront bientôt un rapport consacré à l'hydroélectricité. Je souhaite par ailleurs vous indiquer m'être engagé ce matin auprès de nos collègues de la Douma à mener une réflexion au sein de notre commission sur les contrats d'approvisionnement en gaz. J'ai cru comprendre qu'un certain nombre d'entre vous avaient été inondés de mails car, pensant que vous ne sauriez pas poser des questions aux rapporteuses, un opérateur, le dernier-né pour ne pas le nommer, s'est permis de vous transmettre ses propres questions. Je sais que la pratique est commune mais cette stratégie est quelque peu pénible. Bien évidemment, nous pourrions tous poser quelques questions mais je félicite dès à présent nos rapporteuses de leur travail, et d'être parvenues à proposer de manière unanime un certain nombre de recommandations. Je tiens enfin à rappeler l'importance pour nous de tels rapports, qui doivent nous permettre d'identifier réellement les questions qui posent difficulté, et de proposer des améliorations. Le langage diplomatique ne doit donc pas forcément être privilégié.

Mme Corinne Erhel, rapporteure. Avec Laure de La Raudière, nous avons donc mené cette mission en à peine deux mois. Nous avons auditionné plus d'une trentaine de personnes – opérateurs, équipementiers, prestataires de services, distributeurs, régulateurs, agences publiques, chercheurs, etc. Notre objectif était d'étudier l'impact de la régulation sur le secteur des télécommunications, la question centrale étant de savoir si nous avions atteint en matière de régulation un point d'équilibre entre l'intérêt du consommateur, la capacité d'investissement, l'emploi, l'aménagement du territoire, l'innovation et l'impact sociétal pour l'ensemble des citoyens. L'année 2012 a été particulièrement marquée par la poursuite du déploiement du très haut débit fixe, notamment grâce à la pérennisation du cadre réglementaire, la finalisation du processus d'attribution des licences 4G et, bien évidemment, l'arrivée du quatrième opérateur sur le marché mobile. Nous nous sommes donc interrogées sur l'état de la filière des télécommunications dans ce contexte, et avons poursuivi

un double objectif : d'abord, tenter de dresser le constat, en distinguer le vrai du faux – vous n'êtes pas sans savoir que le secteur fait l'objet quasiment chaque semaine d'un grand nombre d'articles de presse ; ensuite proposer des pistes de réflexion opérationnelles afin de permettre à la filière de mieux fonctionner. Dans la mesure où la durée de la mission était réduite, nous nous sommes particulièrement intéressées au mobile. Ceci s'explique d'autant plus par l'organisation du séminaire gouvernemental sur le numérique à la fin du mois de février, qui devrait être l'occasion d'évoquer le cadre de déploiement du très haut débit fixe. Notre premier constat est celui d'une crispation marquée des acteurs sur cette filière, qui s'illustre d'abord par une perte de confiance entre opérateurs, mais également entre opérateurs et fournisseurs. De plus, l'action du régulateur a été questionnée, et fait l'objet d'un grand nombre de déclarations. Au début de l'année 2012, notre commission avait d'ailleurs organisé plusieurs auditions consacrées à l'analyse du secteur des télécommunications mobiles. Le marché a été chamboulé au cours de l'année 2012, l'arrivée du quatrième opérateur ayant permis au consommateur de gagner en pouvoir d'achat puisque les prix ont fortement baissé. Ainsi, les prix pratiqués en France sont aujourd'hui les plus bas en Europe, alors que le nombre d'abonnements a fortement augmenté. Cette baisse des prix a évidemment profité au consommateur, et nous nous en réjouissons. Néanmoins, nous sommes obligées de nous demander si cette baisse des prix a eu des conséquences positives ou négatives sur l'ensemble de la filière. Cette approche filière est essentielle car nous avons le sentiment que la régulation est trop centrée sur les seuls opérateurs, oubliant les autres acteurs du secteur, en aval comme en amont. Or, la contraction des marges des opérateurs qui résulte d'un abaissement marqué des prix a eu des conséquences sur l'ensemble de la filière. Les offres mobiles sont aujourd'hui très basses, les plus connues étant celles à 2 euros, voire 0 euro du nouvel entrant, notamment car les autres opérateurs ont suivi le mouvement de baisse de prix. La question est donc de savoir si compte tenu de cette évolution, le marché peut continuer à se développer, en garantissant l'intérêt du consommateur mais également l'investissement, l'emploi, l'innovation, l'aménagement du territoire et l'impact sociétal. Enfin, nous souhaitons d'ailleurs évoquer ce sujet toutes les deux, il est frappant de constater que dès que l'on aborde le secteur des télécommunications, et essentiellement la situation du quatrième opérateur et les conséquences de son entrée sur le marché, de fortes pressions s'exercent sur l'ensemble des commentateurs, qu'il s'agisse de journalistes ou d'économistes, dont les opinions peuvent d'ailleurs diverger : certains ont un jugement très positif de l'entrée du quatrième opérateur sur le marché, d'autres sont plus circonspects. En tout état de cause, de telles pratiques ne participent pas à la sérénité sur secteur et, en ce qui me concerne, je trouve gênant que l'on puisse aboutir à des mises en examen de journalistes qui exercent leur métier.

Mme Laure de La Raudière, rapporteure. Permettez-moi tout d'abord de remercier Corinne Erhel pour son propos liminaire. Avant d'exposer la situation de la filière des télécommunications, je souhaiterais insister sur le fait que lors de chacune de nos auditions, nous avons eu le sentiment d'une forte

crispation sur l'ensemble de la filière. Celle-ci amène certains acteurs à peut-être s'autocensurer, notamment en raison d'une certaine peur des représailles ressentie par plusieurs commentateurs. Nous souhaitons en rendre compte dans notre rapport, qui mentionne le fait que plusieurs journalistes ont été poursuivis dans le cadre de leur métier, qu'un chercheur a fait l'objet d'une saisine par huissier des données contenues sur son ordinateur portable à la demande du quatrième opérateur, ou encore que les procès se multiplient entre acteurs économiques.

Corinne Erhel l'a rappelé, l'entrée du quatrième opérateur sur le marché mobile a eu un très bon impact pour le consommateur, c'est indéniable, mais force est de constater que dans le même temps, il y a eu des suppressions d'emplois. Celles-ci ne sont certes pas uniquement liées à l'entrée du quatrième opérateur sur le marché mobile : certains acteurs devaient sans nul doute identifier des gains de productivité et rationaliser la production. Néanmoins, c'est évident, l'entrée du quatrième opérateur a bouleversé le marché et certainement accéléré le processus : 856 suppressions de postes chez SFR, 556 chez Bouygues Télécom, décision d'Orange de ne pas remplacer intégralement les départs à la retraite. S'agissant des équipementiers, la problématique est légèrement différente. Confrontés à une concurrence mondiale, alors que les opérateurs évoluent dans un marché plutôt national, les équipementiers sont en concurrence frontale avec les acteurs asiatiques comme Huawei et ZTE, soupçonnés par la Commission européenne d'être financés par l'État chinois. Ainsi, NSN a annoncé 17 000 suppressions d'emplois, tandis qu'Alcatel-Lucent a prévu de supprimer 5 490 postes, dont 1 430 en France. L'effet sur les PME est plus insidieux car il est invisible, dans la mesure où les pertes d'emplois sont pour l'instant principalement dues à des non renouvellements de CDD.

J'en viens à présent aux centres d'appels : il est notable de préciser que si Free a créé environ 2 500 emplois, dont environ 2 000 emplois dans les centres d'appels, les représentants syndicaux nous ont indiqué estimer les destructions d'emplois dans les centres d'appels à au moins 4 000. Je tiens à souligner le fait que ces suppressions s'expliquent également par des changements de pratiques des consommateurs. En effet, de plus en plus de personnes prennent leurs abonnements sur internet, sans acquérir de terminaux – le quatrième opérateur a à ce titre fait montre d'innovation en proposant des forfaits *Sim only* et en orientant ainsi le marché – tandis que le nombre d'appels a diminué en raison de l'amélioration du service fourni dès le premier appel et de l'habitude prise par les consommateurs de privilégier l'assistance en ligne, sur internet. Ces changements de pratiques ont également eu un effet indéniable sur les réseaux de distribution, qui recouvre aussi bien les boutiques propres des opérateurs que les magasins indépendants ou les distributeurs mondiaux. Alors que les revenus qui proviennent des opérateurs représentent 60 % à 70 % de la marge brute du secteur, la contraction de l'activité a fortement pesé sur les distributeurs. S'agissant des réseaux propres des opérateurs, on constate un phénomène de *storisation*, c'est-à-dire la constitution de grandes boutiques sur le modèle des *Apple stores*, au détriment des boutiques de proximité sur nos territoires. Pour résumer, alors qu'il y avait auparavant une boutique *France Télécom* dans chaque sous-préfecture,

aura-t-on encore une boutique de vente de proximité de terminaux dans ces villes à l'avenir ? Dans le même temps, d'autres réseaux de proximité se lancent dans la commercialisation des terminaux – je pense au groupe La Poste – ce qui représente peut-être une piste intéressante. En conclusion, s'il faut reconnaître une tendance de fond à la réduction de l'emploi sur le secteur, l'arrivée du quatrième opérateur a provoqué un choc brutal qui n'a pas été suffisamment anticipé, et force est de le constater, les créations d'emplois n'ont pas compensé les suppressions constatées sur la seule année 2012.

Mme Corinne Erhel, rapporteure. Avant d'exposer nos propositions, je voudrais également souligner le phénomène d'accélération des évolutions observées sur l'ensemble de la filière, et insister sur le fait que le processus d'attribution des licences mobiles 3G a été décidé sans étude d'impact préalable, du moins publique, sur ses conséquences en termes d'investissements et d'emplois. La baisse des prix considérable qui en a résulté n'a clairement pas été anticipée, ni par les opérateurs, ni par le régulateur.

Notre rapport propose plusieurs pistes d'amélioration concrètes visant, en premier lieu, à structurer la filière au niveau national. Nous avons pu constater une forte carence au niveau des données disponibles sur la filière – par exemple, le nombre exact d'emplois qu'elle recouvre – en raison, notamment, d'un périmètre imprécis. Or, il est essentiel de relancer une politique de filière. À cet égard, la mise en place du Conseil national de l'industrie, hier, constitue une initiative importante. La réflexion sur la filière numérique doit notamment inclure la situation des équipementiers : nous proposons ainsi l'élaboration d'une charte pour une concurrence équitable. Il s'agit de garantir ainsi le respect de valeurs économiques et sociales fondamentales.

En deuxième lieu, notre rapport suggère de moderniser la régulation du secteur. Toute réflexion doit être menée au regard du droit communautaire, le cadre européen visant à encourager l'ouverture à la concurrence, au bénéfice des consommateurs. Mais, le contexte a changé tandis que le régulateur a été mal préparé au niveau national avec la fixation de vingt-et-un objectifs, tous insuffisamment pris en compte. Or, il importe également de veiller à maintenir un certain équilibre de la filière non seulement en matière d'intérêt du consommateur mais aussi d'emplois et d'investissements. Au fil du temps, la définition de la politique de télécommunication a été quasi intégralement confiée à l'autorité de régulation, au détriment de l'État qui ne dispose plus de moyens suffisants pour jouer son rôle. À titre d'illustration, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes dispose de 173 emplois équivalents temps plein (ETP) contre 25 ETP pour l'État dans le domaine des télécommunications. Cette situation a déjà été soulignée dans un précédent rapport parlementaire sur la fracture numérique et explique les difficultés actuelles à superviser un déploiement équilibré de la fibre optique. Une clarification des compétences s'impose donc, afin d'assurer une meilleure visibilité.

En troisième lieu, il nous paraît indispensable de renforcer le pilotage de l'État. La baisse importante des prix a eu des répercussions fortes sur la filière numérique, tant en amont qu'en aval et on ne peut accepter qu'*in fine*, l'emploi soit la variable d'ajustement. Les évolutions récentes au sein de la filière se sont caractérisées par une brutalité sans précédent et il est aujourd'hui nécessaire de réintroduire la concertation ainsi que des capacités d'anticipation et d'évaluation. Au-delà du nécessaire développement d'une culture de l'étude d'impact préalable que j'ai déjà évoquée, il faut également être en mesure d'évaluer les résultats atteints. Le Parlement a un rôle essentiel à jouer et doit être consulté et informé en amont.

Mme Laure de La Raudière, rapporteure. Avant d'évoquer les perspectives de la filière, en particulier le développement du haut débit fixe et mobile et notre quatrième axe de propositions, je souhaiterais revenir brièvement sur les crispations que nous avons pu constater au sein de la filière. Tout d'abord, il n'y a pas suffisamment de transparence sur la qualité de service des opérateurs, comme l'illustre la question de la couverture, par Free, de l'ensemble du territoire. Compte tenu de l'importance des enjeux, nous proposons la mise en place d'un Observatoire de la qualité de service sur les réseaux fixes et mobiles chargé, au sein de l'ARCEP, d'une mission d'évaluation et de contrôle au service du consommateur. Cet observatoire, porté par l'ARCEP, permettrait de disposer d'une analyse indépendante des opérateurs. De la même manière, il nous paraît essentiel de conforter l'Observatoire des investissements et du déploiement dans les réseaux mobiles afin d'harmoniser les mesures d'évaluation des investissements réalisés. Enfin, la politique du numérique en France dépasse les frontières de la seule filière, comme le montre l'exemple des moteurs de recherche qui réalisent des marges en dehors du territoire, et plus largement des GAFAs (Google, Amazon, Facebook, Apple), sur lesquels il importe de reprendre la main. À cet égard, nous suggérons que la commission des affaires économiques entame une réflexion sur l'économie numérique, en particulier les déplacements de valeur ajoutée dont elle fait l'objet. Il est, en effet, indispensable de « relocaliser la valeur ». À cet égard, vous n'êtes pas sans savoir que les prestations des chauffeurs du service *Uber* sont facturées depuis les États-Unis, alors même que les courses sont réalisées en France.

De plus, il est sans doute nécessaire d'engager une réflexion sur la loi n° 2005-67 du 28 janvier 2005 dite « loi Chatel ». Cette loi a représenté une réelle avancée en posant le principe de services de relations avec les clients gratuits et de qualité. Mais, elle est également à l'origine de certains effets pervers, qu'illustrent les délocalisations des centres d'appel. Dans le but d'encourager une forme de relocalisation sur le territoire national, ces dispositions pourraient être aménagées en distinguant certains services spécifiques d'assistance technique qui deviendraient payants.

M. le président François Brottes. Je tiens à saluer ce travail qui a abouti à une écriture commune, ce qui mérite d'être souligné. Il est le résultat d'une première « mission flash » qui nous permet de réagir rapidement à un sujet donné.

La contrepartie est une certaine frustration quant à la formalisation des propositions dans un cadre législatif et je suggère de prolonger cette réflexion afin de lui donner une traduction juridique. Vous avez utilisé des expressions fortes et vous êtes interrogées sur la viabilité du modèle en place. Cela pose notamment la question d'une régulation que je qualifierai d'« asymétrique » dans la mesure où elle revient à favoriser le dernier entrant et sur laquelle des ajustements me sembleraient pouvoir être utilement apportés par le législateur. Enfin, nous venons d'avoir un débat sur la mutualisation des infrastructures à l'occasion de l'examen de la proposition de loi rapportée par notre collègue Laurence Abeille. L'ouverture à la concurrence est à l'origine de dysfonctionnements qu'il convient de corriger. Je suis donc favorable à prolonger la réflexion sur la traduction juridique à apporter à vos propositions.

Mme Pascale Got. Je tiens également à féliciter les rapporteuses pour ce travail dans un contexte tendu. Permettez-moi d'insister sur la question des centres d'appel qui, après avoir connu une période « faste », rencontrent aujourd'hui des difficultés en raison de la crise et de l'arrivée d'un nouvel opérateur sur le marché. Vous suggérez des pistes destinées à favoriser la relocalisation de certaines activités sur le territoire national. Mais, ne risque-t-on pas au contraire d'accélérer le phénomène de délocalisation ? Cette activité se caractérise d'ores et déjà par des conditions de travail qui ne sont pas satisfaisantes avec un recours important aux contrats de travail temporaires. De quelles marges dispose-t-on véritablement pour revisiter les dispositions de la « loi Chatel » et quel serait l'impact de la réintroduction de certains services payants ? Pourriez-vous détailler cette proposition que vous venez de formuler ?

M. Lionel Tardy. Comme mes collègues, je souhaite saluer le travail réalisé par nos deux rapporteuses. Les questions relatives aux opérateurs, à la concurrence exacerbée et au développement des réseaux de très haut débit ont déjà été largement évoquées. C'est la raison pour laquelle je souhaiterais m'attarder sur la situation des équipementiers qui se trouvent dans une situation difficile comme l'illustre le cas d'Alcatel-Lucent qui doit aujourd'hui gager ses brevets. Cette question dépasse le cadre français, comme l'attestent les procédures envisagées par la Commission européenne à l'encontre de deux équipementiers chinois qui ont bénéficié de subventions leur permettant de réduire leur coût de revient de 35 %. Le développement technologique et le dépôt de brevets sont cruciaux et relèvent, à mon sens, de la sécurité nationale. Les États-Unis n'ont pas hésité à interdire l'activité de ces deux équipementiers sur leur territoire et il me paraît indispensable que des mesures fortes soient également prises rapidement par la commission européenne. J'en viens maintenant à la question de la régulation et au rôle de contrôle joué par l'ARCEP. Si la question d'une fusion avec le CSA a été évoquée au sein de notre commission, on a, en revanche, rarement mentionné l'Agence nationale des fréquences (ANFR) qui dispose pourtant de réelles capacités – avec environ 300 personnes à son service – et de compétences qui pourraient être utilisées en vue de développer des synergies, quand bien même elle n'a pas le statut d'AAI. Enfin, je voudrais revenir sur l'impact qu'aurait une loi sur les ondes électromagnétiques sur la filière des télécommunications. Nous

venons d'avoir ce débat en séance publique, au cours duquel la parution d'un certain nombre de rapports d'ici juin prochain a été évoquée. Qu'en est-il plus précisément du calendrier ?

M. le président François Brottes. Comme je l'ai indiqué, Mme Fleur Pellerin, ministre déléguée chargée des PME, de l'innovation et de l'économie numérique sera auditionnée par notre commission très prochainement afin d'évoquer notamment la traduction législative du principe « ALARA » (« As Low As Reasonably Achievable »).

Mme Laurence Abeille. Le travail des rapporteuses nous a permis de disposer d'un état des lieux rapide sur la filière numérique ainsi que de propositions, ce que je tiens également à saluer. Les auditions qu'elles ont conduites ont été en grande partie similaires à celles que j'ai moi-même menées dans le cadre de mon rapport sur la proposition de loi sur les ondes électromagnétiques. Je tiens à souligner que j'ai également été frappée par l'opacité, le climat malsain et le lobbying qui prédominent dans le secteur. Lorsque la ministre déléguée s'est adressée aux opérateurs à l'occasion des vœux de la Fédération française des télécoms, elle a avant tout cherché à les rassurer plutôt qu'à évoquer le contenu de la proposition de loi. On a assisté à un déplacement de l'économie numérique en dehors de la puissance publique et je rejoins les rapporteurs pour déplorer cette évolution et encourager un retour des pouvoirs publics dans le secteur. Le développement de la fibre optique est important au regard du développement de la téléphonie sans fil et des investissements de long terme sont nécessaires, alors que les opérateurs n'ont qu'une vision de court terme. Il est donc indispensable d'accompagner le développement pérenne de l'outil numérique et des réseaux. En ce qui concerne le climat actuel et les procès qui ont été engagés par un opérateur, je tiens à rappeler qu'ils ne concernent pas que les journalistes et un chercheur mais également des collectivités et des associations. La presse a récemment titré que les opérateurs comprenaient, à part égale, autant d'ingénieurs que d'avocats. Cette image reflète bien la guerre impitoyable dans le secteur, qui ressemble à une sorte de jungle. Des efforts de clarification s'imposent donc aujourd'hui afin de concilier efficacité et humanité, efficacité et développement durable. C'est la raison pour laquelle je suis favorable à la réalisation d'études d'impact – comme cela a été suggéré par les rapporteuses – qui comprennent non seulement une dimension économique et sociale mais aussi une dimension sanitaire et environnementale. Je termine mon intervention par deux questions : disposez-vous de données sur les conséquences de l'arrivée de la 4G sur les prix des forfaits téléphoniques ? Quelles pistes privilégiez-vous sur la question de la mutualisation des infrastructures ?

Mme Corinne Erhel. Il est vrai que le format de la mission d'information « flash » oblige à se concentrer très fortement sur son sujet et à auditionner à un rythme très soutenu afin d'arriver le plus rapidement possible à un constat.

La mutualisation des infrastructures est incontestablement un vrai sujet mais il emporte des implications juridiques qui demandent une réflexion plus

approfondie, j'ajoute que l'Autorité de la concurrence a également été saisie par le gouvernement sur ce sujet et rendra un avis à la fin du mois. En ce qui concerne les centres d'appels, la question est davantage d'éviter l'hémorragie des emplois plutôt que d'essayer de relocaliser cette activité sur notre territoire. Le phénomène de pertes d'emplois touche essentiellement des contrats à durée déterminée ou d'intérim, ce qui a moins de visibilité. Nous avançons deux pistes de réflexion, tout d'abord revoir les dispositions de la loi Chatel afin de pouvoir créer, à côté d'un service gratuit universel de qualité, un service supplémentaire payant, ensuite répondre aux obligations de service 24/24 en s'appuyant sur les possibilités d'emploi Outre-mer grâce aux différences de fuseaux horaires.

Il n'est pas niable que la situation de concurrence exacerbée que connaissent actuellement les opérateurs de téléphonie mobile engendre des difficultés puisqu'il leur est demandé, avec les tarifs les plus bas d'Europe, de réaliser des investissements pour le déploiement de la fibre optique et de la 4G. C'est en réalité toute la filière qui en subit les conséquences et il est bien clair pour moi qu'au-delà d'avantages à court terme pour les consommateurs, les stratégies *low cost* produisent des effets pervers à l'égard de l'ensemble des acteurs en termes d'emplois, d'investissements et d'aménagement du territoire. On constate notamment une évolution sur les équipementiers avec une forte pénétration des équipementiers asiatiques sur le marché européen. Le paysage européen est soumis au dogme de la concurrence ce qui explique qu'il existe 138 opérateurs et une offre très fragmentée qui diffère considérablement de celle des États-Unis, seulement trois opérateurs, et de celles de la Chine ou de l'Australie par exemple.

Je voudrais insister sur les équipementiers : il est nécessaire de mener une réflexion à l'échelon européen aussi bien pour les grands groupes que pour les PME de ce secteur. Je refuse de dire que les baisses de prix pratiquées par les opérateurs sont sans conséquences sur la filière, il est à cet égard important de pouvoir s'interroger sur les conditions d'entrée sur le marché d'un quatrième opérateur et de ne pas subir de pressions à ce sujet.

Mme Laure de La Raudière. Il est totalement insensé que l'on ne puisse même pas poser cette question. L'entrée du quatrième opérateur doit néanmoins être replacée dans le contexte des années 2007-2008, qui tablait sur une politique ouverte de concurrence pour faire baisser les prix, sans oublier que la campagne présidentielle de 2007 s'est articulée autour de la question du pouvoir d'achat. Ce contexte explique largement le choix du politique en faveur d'un quatrième opérateur. Il est clair que la donne a changé et que la crise économique et la montée du chômage doivent nous conduire à un rééquilibrage de priorité en matière de régulation. Ce type de réflexion doit aussi nous alerter sur la perspective de long terme de conserver des compétences industrielles fondamentales en France, en particulier chez les équipementiers.

En ce qui concerne la loi Chatel, je précise qu'il est actuellement interdit de mettre en place des services payants et cette interdiction freine nécessairement tout type d'innovation en matière de télé assistance. Cette réglementation a sans

doute mis un terme à des abus, mais elle peut apparaître quelque peu excessive et, dès lors, la question d'une possible création de services à valeur ajoutée mérite d'être posée ainsi que celle de l'existence ou non d'un tel marché en France.

La Commission européenne réfléchit depuis presque un an sur la question de lancer une procédure au sujet des équipementiers asiatiques ; il conviendrait que la France, en concertation avec d'autres pays concernés, intervienne au plus haut niveau pour l'inciter à agir. Nous proposons de mettre en place des observatoires pour renforcer le contrôle sur les investissements des opérateurs et la qualité de service car, aujourd'hui, l'ARCEP ne dispose pas des outils suffisants pour réaliser de tels contrôles correctement.

Nous sommes en phase sur la nécessité d'un retour de la puissance publique. Pour autant il ne s'agit pas à nos yeux de ré-étatiser la filière Télécom, il faut que l'État ait des moyens d'analyse de cette filière, de pilotage d'une politique numérique et d'influence au niveau européen.

En ce qui concerne la 4G, les opérateurs tablent sur une hausse moyenne de cinq euros.

Pour le FTTH nous allons disposer d'un réseau mutualisé à 70 % ce qui est une première depuis très longtemps. Cette mutualisation s'effectue soit par co-investissement avec l'opérateur historique soit par le truchement des collectivités locales. Pour les mobiles, les opérateurs achètent des licences pour l'utilisation de bandes de fréquence qui appartiennent à l'État en fonction notamment d'objectifs de mutualisation qui doivent être atteints, sauf à revoir les contrats. Il existe notamment des obligations de mutualisation sur la 4G grâce à la loi sur la fracture numérique qui a prévu de telles obligations à l'égard des zones les moins denses.

Mme Corinne Erhel. Il est impératif que l'État se dote des moyens pour définir clairement sa politique et sa stratégie en matière de télécommunication dans un objectif d'équilibre entre l'aménagement du territoire, l'intérêt du consommateur, l'emploi, l'impact sociétal et l'innovation. Pour suivre avec Laure de la Raudière la filière des télécommunications et du numérique depuis cinq ans, je tiens à insister sur l'état inédit de tension au sein de la filière qui se caractérise par des procès en cascade. Il y a eu incontestablement une modification de l'état d'esprit de la filière depuis le début de l'année 2012 et il n'est pas normal de voir un journaliste attaqué en diffamation. La filière, pour réussir, a besoin d'un climat de confiance entre les différents acteurs et les régulateurs, ainsi que de perspectives, de clarté et de stabilité.

M. le président François Brottes. Le Parlement doit être un lieu de débat serein, et ce rôle est d'autant plus important que le secteur des télécommunications est l'objet de crispations, comme le montrent votre rapport et le débat que nous tenons aujourd'hui. Ce secteur concerne en effet la quasi-totalité des consommateurs de notre pays, qui font preuve d'une grande liberté de choix à l'égard des opérateurs. Ceux-ci emploient de leur côté des procédés commerciaux

qui s'apparentent à des coups de communication à l'échelle globale. Notre vision doit donc s'inscrire dans un cadre serein et de long terme. Nous devons prendre en compte les évolutions des dix dernières années et réfléchir à celles qui interviendront non pas seulement demain, mais également après-demain. Si le Parlement ne le fait pas, je me demande qui s'y emploiera.

Mme Frédérique Massat. Je salue le travail très dense qui a été accompli et espère que vous continuerez cette tâche de suivi. Je me réjouis de votre conclusion sur le rôle de l'État, qui ne nous surprend d'ailleurs pas, car vous faites preuve, depuis plusieurs années, d'une grande constance de vue en la matière. À partir du constat de la faiblesse des moyens de l'État, vous formulez le souhait d'un rééquilibrage des pouvoirs de l'État et de l'ARCEP, à tout le moins dans le domaine des ressources humaines, afin qu'une véritable politique nationale puisse être menée. Sans qu'il s'agisse, bien évidemment, de renationaliser les opérateurs, comment voyez-vous le partage des compétences entre l'État et l'ARCEP ?

La fracture numérique est loin d'être résorbée en France : de nombreux territoires, par exemple de montagne, n'ont toujours pas accès à la téléphonie mobile. Les collectivités locales en sont réduites à verser 30 000 € pour la pose d'une antenne, sous peine d'être privée de réseau, car les opérateurs, quels qu'ils soient, refusent de financer ces investissements. Les inégalités sont donc prégnantes. Aussi, s'agissant des auditions – je note que vous en avez réalisé un nombre record en peu de temps - une étape supplémentaire pourrait être, à l'avenir, d'entendre les collectivités locales.

Par ailleurs, vous avez regretté un manque de concertation. Peut-on l'expliquer par un *bug* ? Qui avait la responsabilité de cette concertation ? S'agit-il de l'ARCEP ?

Enfin, un mot sur le contrat d'itinérance liant Free à Orange : disposez-vous d'informations à ce sujet ? Sera-t-il à votre connaissance renouvelé ?

M. Philippe-Armand Martin. Vous avez déjà indiqué quelles seront les incidences de l'arrivée d'un quatrième opérateur de téléphonie mobile sur l'emploi et, de manière plus générale, sur l'économie.

L'ARCEP a par ailleurs dénoncé à plusieurs reprises le manque de contrôle dans le domaine de la téléphonie mobile. Un nombre croissant d'utilisateurs choisit de ne pas quitter leur opérateur téléphonique, quand bien même l'offre ne leur convient plus, en raison de la grande complexité des procédures de résiliation. Alors que la téléphonie mobile a connu un essor fulgurant depuis le début de la décennie 2000, les consommateurs demeurent peu protégés. Les services après-vente sont souvent saturés, ce qui rend malaisée l'obtention d'informations ou la résiliation d'un contrat. De surcroît, les clients n'ont pas réellement la liberté de choix de l'opérateur, car ils se heurtent à des blocages de la part des marques de téléphonie. Certains litiges donnent même lieu à des recours, de la part de consommateurs démunis, devant des juges de proximité. Les abonnés sont

complètement découragés par ces démarches de résiliation, qui relèvent le plus souvent du parcours du combattant et peuvent durer plusieurs mois. Un encadrement et une simplification de ces pratiques paraissent nécessaires, tant du point de vue des procédures d'abonnement que de résiliation. Pouvez-vous nous indiquer si les opérateurs téléphoniques sont prêts à s'engager dans cette voie ?

M. Yves Blein. Après m'être félicité à mon tour de la qualité du travail fourni, je souhaiterais vous poser deux questions. Madame de La Raudière, je n'ai pas compris en quoi l'entrée d'un nouvel opérateur induisait une destruction d'emplois chez les équipementiers de la filière. Madame Erhel, que pourrait-on attendre de la construction de la filière ? Vous la présentez comme une condition de la consolidation du secteur, mais je vois mal comment on peut lier contractuellement des opérateurs ayant souvent des natures très différentes et n'opérant pas à partir des mêmes pays. Par ailleurs, vous affirmiez regretter que les salariés constituent la variable d'ajustement au sein de la filière : pouvez-vous préciser la part de la masse salariale dans le chiffre d'affaires d'un opérateur ? L'ajustement pourrait-il porter sur d'autres variables que les salaires ?

M. Éric Straumann. J'ai changé récemment d'opérateur au titre de mon abonnement privé : c'est d'une simplicité enfantine. On m'a communiqué un numéro IME, que j'ai transmis au nouvel opérateur : cela fonctionnait dès le lendemain. Mon ancien opérateur est allé jusqu'à me rembourser le trop perçu. Cela m'a permis de tester l'offre désormais célèbre à 2 € par mois. À cet égard, le graphique apparaissant à la page 11 de votre rapport est très intéressant : il met en regard le coût mensuel moyen en France et en Allemagne – 20 € contre 42 €. Dès lors, je partage vos inquiétudes quant aux capacités des opérateurs à réaliser les investissements nécessaires. Peut-être la multiplication des offres à bas prix permettra-t-elle d'accroître substantiellement le nombre de clients. J'ai fait un rapide calcul à partir du tableau de la page 12 : pour un chiffre d'affaires cumulé de 41 milliards, la dépense par Français s'élève à 630 € par an, ce qui n'est pas neutre en terme de pouvoir d'achat.

Je m'interroge sur la mesure de la qualité du service fourni par le nouvel entrant. Comme vous l'avez indiqué page 43, les services *data* de Free fonctionnent relativement mal, et mon expérience m'indique qu'il en va de même s'agissant des sms – qui n'entrent pas directement dans la fonction *data*. Avez-vous des informations sur la téléphonie, qui est tout de même l'essentiel – un sondage montre que 30 % des Français n'utilisent pas les fonctions *data* -, et qui, me semble-t-il, donne satisfaction ?

M. Yves Nicolin. Je m'associe à nos collègues pour complimenter les rapporteuses, en particulier concernant les auditions, tout en souscrivant à la remarque de Mme Massat : à défaut d'entendre les représentants de l'ensemble des collectivités locales, il serait opportun d'auditionner à l'avenir les conseils généraux, qui jouent un rôle important, en particulier dans les territoires ruraux.

Vous mentionnez, dans votre rapport, les couvertures réseaux et les taux de non qualité. Comme l'a indiqué M. Straumann, Free est mal placé s'agissant du *data*. À ce propos, les chiffres que vous citez – 37,3 % de la population et 13 % du territoire – concernent-ils seulement la téléphonie ou incluent-ils le *data* ? Il semble en effet que les forfaits phares de Free – offrant 2 heures de conversation avec textos illimités à 2 € - autorisent une qualité satisfaisante sur le plan de la téléphonie.

Avez-vous pu tracer des perspectives quant à la progression des taux de couverture et de non qualité d'ici la fin 2013 ?

S'agissant de la concurrence et de l'arrivée du dernier opérateur, même si l'on peut à bon droit s'interroger sur ses conséquences pour l'emploi, la priorité donnée à la clientèle la plus jeune a permis une démocratisation de la téléphonie – et je ne parle pas ici de la partie *data*.

Concernant les centres d'appel, l'UMP avait déposé une proposition de loi, relative à la localisation géographique du traitement des appels, qui n'avait pas recueilli les résultats escomptés. Monsieur le président, êtes-vous prêt à faire travailler la commission sur un tel sujet, en sollicitant éventuellement la participation du Gouvernement ? L'une des clés du maintien de l'emploi est en effet l'information du consommateur.

Enfin, l'Assemblée nationale a lancé un appel d'offres global au début de la législature pour la téléphonie des députés. Connaissez-vous, monsieur le président, le montant des économies réalisées grâce à cette nouvelle procédure ?

M. le président François Brottes. Je ne peux répondre à votre dernière question, qui est du ressort de la Questure. J'ai cru comprendre que la bataille a été rude et que le vainqueur a fait une offre très attractive.

S'agissant de la proposition de loi qui avait été présentée par notre collègue Le Fur, qui est d'une circonscription voisine de celle de Corinne Erhel, j'ai demandé au début de l'audition aux rapporteuses de faire des propositions de nature plus législative, sur le fondement du travail substantiel déjà accompli et du fruit du débat de ce jour. En effet, si les centres d'appel constituent un vrai sujet, ils ne justifient pas à eux seuls le vote d'une loi.

Mme Marie-Lou Marcel. Je soulignerai à mon tour l'excellent travail accompli par nos rapporteuses sur un secteur en constante évolution. Comme vous le soulignez, toutes les filières sont touchées par la pression sur les coûts et le mouvement de contraction frappant les différents secteurs. S'agissant des réseaux de distribution, je reprendrai à mon compte le terme de « déterritorialisation » que vous avez employé : on constate en effet au quotidien dans nos territoires, la fermeture de boutiques au profit de centres plus importants, en décalage avec les besoins des personnes se déplaçant peu ou n'ayant pas accès à internet. S'agissant de vos propositions pour soulager la filière, vous évoquez la restructuration de la filière sur le plan national et suggérez de renforcer la responsabilité des acteurs

économiques, en particulier celle des donneurs d'ordre vis-à-vis des fournisseurs. Pourriez-vous préciser ces propositions ?

Mme Laure de La Raudière. Pour répondre à Mme Massat et à M. Nicolin, nous avons souhaité concentrer les auditions sur la téléphonie mobile, secteur dans lequel les collectivités locales jouent un rôle moindre que dans celui de la téléphonie fixe.

Un travail complémentaire reste à accomplir sur la répartition des compétences à opérer entre l'État et l'ARCEP mais, pour prendre un exemple figurant dans le rapport, il ne me semble pas que la politique d'accompagnement des collectivités territoriales soit du ressort de l'autorité de régulation, ce qui est pourtant le cas aujourd'hui.

Nous n'avons pas d'informations privilégiées sur le contrat d'itinérance – l'Autorité de la concurrence travaille sur le sujet -, mais il est certain que cela a été un facteur primordial permettant à Free de mettre en place des offres tarifaires agressives.

Pour répondre à M. Martin, la procédure de résiliation, dans le fixe comme dans le mobile, a été grandement simplifiée sous l'impulsion de la législation européenne, et ce pour favoriser la liberté de choix entre opérateurs : on peut ainsi changer d'abonnement en une journée, sous certaines conditions, pour le fixe et le mobile. Il est toutefois possible que certaines personnes, moins au fait des nouvelles technologies, soient quelque peu perdues, d'autant plus que des boutiques de proximité ferment et que des centres d'appel sont délocalisés. Mais, pour la majorité de la population, on touche là davantage au ressenti qu'à la réalité des choses.

Je dirais à M. Straumann que, depuis 2010, en moyenne – pas uniquement pas les jeunes -, les mobiles sont davantage utilisés en données qu'en téléphonie. Par ailleurs, le réseau Free fonctionne bien en téléphonie grâce au contrat d'itinérance 2G/3G. S'agissant du 2G, il semble qu'il n'y ait pas de problème de coûts, même si l'on n'a pas eu accès au contenu du contrat. En revanche, s'agissant de l'utilisation des données, lorsqu'on n'utilise pas le réseau propre de Free mais le réseau d'Orange, *via* le contrat d'itinérance, il est possible que Free ne fasse pas passer l'ensemble du trafic comme il le devrait. Nous n'avons pas de certitude en la matière mais cela pourrait être l'une des raisons expliquant que la qualité de service soit moindre sur les données que sur la téléphonie.

Yves Blein a posé une question spécifique sur les effets de l'arrivée du quatrième opérateur mobile sur le secteur. Confrontés à une baisse des prix payés par le consommateur, les donneurs d'ordre sont contraints de faire pression sur leurs fournisseurs, ce qui accélère en fait la pénétration des équipementiers chinois, tels Huawei, produisant à bas coût. En parallèle, la compression des marges des opérateurs oblige ceux-ci à diminuer les emplois. Enfin, les investissements qu'ils consacrent à la R&D sont également menacés, ce qui bride

leurs capacités à créer de nouveaux produits adaptés aux aspirations du consommateur européen. Là encore, les équipementiers chinois, subventionnés par l'État chinois selon certains, disposent d'une longueur d'avance qui sert leur objectif de pénétration du marché européen.

Mme Corinne Erhel, rapporteure. En réponse à la question de Mme Massat, il faut réfléchir de façon précise à la répartition des compétences et des objectifs entre l'autorité de régulation et l'État.

Nous n'avons pas eu accès au contrat d'itinérance du fait de son caractère confidentiel – il s'agit d'un accord commercial. Mais sa signature, sur la 3G, a cristallisé les passions entre acteurs.

Les réseaux de distribution des opérateurs, Mme Marcel, sont un sujet de préoccupation. La baisse des prix force ces derniers à faire la chasse aux coûts, ce qui met en péril une partie de leurs points de distribution, au même titre, d'ailleurs, que les points de distribution indépendants tels que ceux du réseau Phone House. On constate ainsi une disparition progressive des boutiques sur nos territoires. Pour les personnes les plus éloignées de la technologie, c'est un vrai problème qui nous a été relayé par les organisations syndicales mais qui est passé sous silence dans la presse, qui s'intéresse davantage au volet « emploi ».

Jean Grellier est un fin connaisseur de la problématique des filières industrielles, que l'État et l'autorité de régulation doivent absolument prendre en compte. On ne peut pas fonder des décisions de politique de régulation des télécoms en examinant leur impact sur les seuls opérateurs. Dans notre rapport, nous reproduisons un témoignage anonyme – vous comprendrez aisément que nous ne pouvions pas dévoiler l'identité de la personne en question sans mettre en péril son activité – qui raconte comment des donneurs d'ordre ont pu demander à un fournisseur de travailler sur le développement d'un produit pour finalement choisir un concurrent asiatique... S'agissant des centres d'appel, il est difficile de mesurer l'impact sur l'emploi : jusqu'à présent, les marges d'ajustement étaient principalement les CDD et les intérimaires. Si les CDI n'ont pas encore été impactés, peut-être le seront-ils bientôt.

Pour terminer, je vous livrerai les statistiques suivantes : la moitié de nos propositions relèvent du législateur, un quart de l'autorité de régulation et du pouvoir réglementaire, un quart aux acteurs. Une proposition est adressée au président de notre commission : travailler, dans le cadre d'un rapport d'information, sur l'économie numérique, afin d'identifier précisément les relais de croissance qu'elle offrirait. Nous avons tout intérêt à être en pointe sur ces sujets-là.

Mme Laure de La Raudière, rapporteure. Si nous ne maîtrisons pas l'économie numérique, nous courons le risque de mettre en péril d'autres secteurs d'activité, et nous nous confrontons à des problématiques de préservation de la souveraineté nationale.

M. le président François Brottes. Je vous remercie pour la qualité de votre travail. Vous avez inauguré le concept de la « mission flash », et nous constatons avec satisfaction que ces dernières peuvent se révéler des instruments adaptés à un Parlement qui propose. Il est important que les élus passionnés puissent creuser des sujets en profondeur, c'est pourquoi l'idée d'un prolongement de votre mission me convient très bien. J'ajouterai que, dans le cadre de l'audition prochaine de Mme Fleur Pellerin, il serait intéressant que nous consacrons une heure durant laquelle vous présenteriez vos propositions à la ministre, de façon à recueillir l'avis du gouvernement sur ces dernières. Il me reste à vous demander l'autorisation de publier ce rapport.

La Commission autorise la publication du rapport.

LISTE DES PERSONNES AUDITIONNÉES

ÉTAT

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP)

- M. Jean-Ludovic Silicani, président
- M. Philippe Distler, directeur général
- M. Christian Guénod, conseiller du président
- M. Stéphane Hoyneck, directeur des affaires juridiques

Autorité de la concurrence

- M. Bruno Lasserre, président
- M. Nicolas Deffieux, rapporteur général adjoint
- Mme Liza Bellulo, chef du service du président

Agence nationale de sécurité des systèmes d'information (ANSSI)

- M. Patrick Pailloux, directeur général

Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services (DGCIS)

- Mme Cécile Dubarry, chef du service Technologies de l'Information et de la Communication
- M. Blaise Soury-Lavergne, chef du Bureau des fréquences et des ressources immatérielles

Comité stratégique de la filière STIC/numérique

- M. Guy Roussel, vice-président du comité stratégique
- M. Jean Mounet, président de l'observatoire du numérique, vice-président de Sopra groupe
- M. Renan L'Helgoualc'h, directeur de la filière numérique sur la région Bretagne et président du groupe marchés intérieurs du comité

ASSOCIATIONS PROFESSIONNELLES

Fédération française des télécoms (FFT)

- M. Yves Le Mouël, directeur général
- M. Pierre-Yves Lavallade, directeur général adjoint

GITEP

- M. Marc Charrière, ALCATEL-LUCENT
- M. Viktor Arvidsson, ERICSSON
- M. Didier Huck, TECHNICOLOR
- M. Stéphane Elkon, GITEP TICS

SYCABEL

- M. Jean-Pierre Bonicel, président du comité directeur télécom
- M. Ladjji Diakité, responsable du secteur télécom du Sycabel

Fédération des industries électriques, électroniques et de communication (FIEEC)

- M. Laurent Tardif, vice-président de la FIEEC, président du Sycabel
- M. Jean-Pierre Quémard, président du GIXEL et d'ACN
- M. Frédéric Geraud de Lescazes, vice-président du GITEP TICS

OPÉRATEURS

France Télécom – Orange

- M. Pierre Louette, secrétaire général
- M. Éric Debroeck, directeur de la réglementation
- M. Michaël Trabbia, directeur des affaires publiques
- Mme Florence Chinaud, directrice des relations institutionnelles

Bouygues Telecom

- M. Olivier Roussat, directeur général
- M. Didier Casas, secrétaire général
- M. Yves Legrand, directeur de la stratégie et des partenariats
- M. Anthony Colombani, chargé de mission auprès du secrétaire général

Iliad-Free

- M. Maxime Lombardini, directeur général
- M. Laurent Laganier, directeur réglementation et relations avec les collectivités
- M. Olivier de Baillenx, directeur des affaires institutionnelles

SFR

- M. Jean-Yves Charlier, directeur général des activités télécom de Vivendi
- M. Stéphane Roussel, président-directeur général de SFR
- M. Philippe Logak, secrétaire général de SFR
- M. Vincent Talvas, directeur des affaires publiques de SFR

Numericable

- M. Jérôme Yomtov, directeur général délégué
- Mme Véronique Carantois, chargée des relations institutionnelles

ÉQUIPEMENTIERS

Alcatel-Lucent

- M. Marc Charrière, directeur des affaires publiques France
- M. André Méchaly, directeur marketing et communication Europe du Sud

Nokia Siemens Networks (NSN) France

- M. Alain Ferrasse-Palé, président
- M. Olivier de Percin, vice-président
- M. Yann Begassat, expert

CISCO

- Mme Pastora Valero, directrice affaires gouvernementales U.E., Cisco EMEAR
- M. Frédéric Geraud de Lescazes, directeur des relations institutionnelles, Cisco France

Huawei

- M. François Quentin, président du Conseil d'administration France
- M. Philippe Perrin, directeur général adjoint de Huawei Technologies France
- M. Benjamin Martin, directeur adjoint Publicis consultants

ZTE

- M. Lin Cheng, vice-président de la division Europe & Amérique du Nord
- Mme Marie-Célie Guillaume, consultante

CENTRES D'APPELS ET RELATION CLIENT

AFRC – Association française de la relation client

- M. Éric Dadian, président

SP2C – Syndicats des professionnels des centres de contact

- M. Laurent Uberti, président
- M. Matthieu Labbé, secrétaire général

DISTRIBUTEURS

Phone house

- M. Guillaume Van Gaver, président-directeur général

ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

UFC Que Choisir ?

- M. Édouard Barreiro, directeur des études

ORGANISATIONS SYNDICALES

SUD PTT

- Mme Verveine Angeli, élue du personnel
- M. Christian Pigeon, secrétaire fédéral de la Fédération Sud PTT
- M. Nicolas Ecolivet, responsable Section Sud Groupe Iliad

CFDT F3C – Fédération de la communication, du conseil et de la culture

- M. Ivan Béraud, secrétaire général de la fédération et membre du comité de filière du numérique
- Mme Isabel LejeuneTo, secrétaire national en charge du pôle télécom-prestataires

Force ouvrière (FO)

- M. Bernard Allain, secrétaire fédéral national branche Télécom
- M. Richard Didelin, secrétaire fédéral Télécom

CGT métaux et CGT FAPT (Fédération des activités postales et de télécommunications)

- M. Christian Pilichowski, bureau fédéral métallurgie
- Mme Ghislaine Coinaud, fédération FAPT

PERSONNALITÉS QUALIFIÉES

- M. David Thesmar, économiste, membre du Conseil d'analyse économique
- M. Bruno Deffains, économiste, chercheur à l'Université Panthéon-Assas
- MM. Jacques Cremer et Bruno Jullien, économistes, membres de l'école d'économie de Toulouse (TSE)
- M. Jean-Michel Hubert, ancien président de l'Autorité de régulation des télécommunications (ART), président délégué du Comité Stratégique pour le Numérique (CSN).