

A S S E M B L É E N A T I O N A L E

X I V ^e L É G I S L A T U R E

Compte rendu

Commission des affaires économiques

– Audition de M. Stéphane Richard, président-directeur
général d'Orange. 2

Mardi

14 juin 2016

Séance de 17 heures

Compte rendu n° 87

SESSION ORDINAIRE DE 2015-2016

**Présidence
de Mme Frédérique
Massat,**
Présidente



La commission a auditionné M. Stéphane Richard, président-directeur général d'Orange.

Mme la présidente Frédérique Massat. Nous avons le plaisir d'accueillir le président-directeur général d'Orange. Vous êtes, Monsieur Stéphane Richard, un habitué de ces lieux : au cours de cette législature, nous vous avons déjà entendu en juillet 2012 et en avril 2015. Je vous remercie d'avoir répondu à l'invitation de notre commission. Nous avons auditionné Mme Axelle Lemaire, secrétaire d'État chargée du numérique, et Bouygues Telecom ; nous entendrons les deux autres opérateurs de télécommunications avant la suspension de nos travaux. Nous avons aussi reçu le président de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) avec lequel nous avons fait le point sur la couverture numérique du territoire, question déterminante ; je ne doute pas que vous serez interrogé à ce sujet. Pour répondre à une attente pressante de réduction de la fracture numérique, vous venez d'annoncer le lancement du plan *Orange territoires connectés*, qui tend à améliorer la connectivité de 2,5 millions de logements en zones peu denses tout en anticipant de trois ans, à fin 2019, la couverture en 4G de la zone de déploiement prioritaire. Nous vous entendrons avec intérêt préciser cette stratégie.

Après que le Président de la République a indiqué, le 8 juin dernier, que l'État entendait rester « l'un des principaux actionnaires d'Orange », nous souhaitons connaître votre point de vue sur la participation de l'État au capital du groupe ; nous avons abordé ce sujet avec M. Martin Vial, commissaire aux participations de l'État. Vous traiterez certainement de l'échec du rapprochement entre Orange et Bouygues Telecom. L'ARCEP ayant fixé au 15 juin 2016 la fin des contrats d'itinérance et demandé aux opérateurs de lui soumettre à cette date leurs propositions d'avenants à ces contrats, vous nous direz l'état d'avancement de vos travaux à ce sujet. Nous souhaitons également des précisions sur le retrait de votre groupe du Kenya que vous venez d'annoncer. Enfin, alors que l'examen du projet de loi pour une République numérique arrive à son terme, vous nous direz quelles sont vos attentes en matière législative.

M. Stéphane Richard, président-directeur général d'Orange. C'est toujours un plaisir pour moi de venir parler devant vous d'Orange, l'une des grandes et belles entreprises françaises, pour partie propriété des Français. Le groupe va bien : ces derniers mois, ses résultats ont été satisfaisants et encourageants. Chacun se réjouira que, dans un contexte extrêmement concurrentiel, il se défende bien.

Quelques éléments permettent de préciser le contexte dans lequel nous évoluons, celui d'une révolution numérique qui, en s'accéléralant, va bouleverser spectaculairement la vie sociale et économique. De 2,5 milliards d'utilisateurs de *smartphones* dans le monde en 2016, on passera à 5 milliards en 2020. Chacun d'entre eux aura donc en poche un terminal dont la puissance de calcul et de stockage est supérieure à celle du plus gros ordinateur des années 1970. Cette année déjà, chaque seconde, 7 221 tweets sont envoyés, le volume de données échangées sur internet équivaut à deux fois les 14 millions de livres détenus à la Bibliothèque nationale de France et 125 000 vidéos sont regardées. En 2016 toujours, 3 000 milliards de photos auront été prises avec des appareils numériques.

Par ailleurs, trois ruptures technologiques se profilent, qui auront aussi un grand impact sur les activités humaines : l'internet des objets, la réalité virtuelle et l'intelligence artificielle. Il existe déjà plusieurs milliards d'objets connectés au réseau internet ; on estime qu'il y en aura 50, voire 75 milliards dans les dix ans, et cela touchera tous les domaines. Les équipements permettant d'utiliser la réalité virtuelle, qui vont transformer l'économie du divertissement, de la télévision et de la vidéo, trouveront aussi à s'appliquer dans tous les secteurs professionnels. Enfin, l'intelligence artificielle est fondée sur le stockage puis la

valorisation, par l'analyse prédictive des comportements et la robotique, de l'immensité des données numériques collectées, afin de fournir tous services utiles.

Dans ce monde en mutation technologique permanente, le rôle d'Orange est triple.

Notre mission principale est de démocratiser l'économie numérique en apportant tous ces nouveaux services au plus grand nombre, par des réseaux toujours plus performants bien sûr, mais aussi en les rendant accessibles tant par la distribution physique – nous avons plus de 3 000 boutiques dans le monde – que par la formation à leur utilisation.

Nous devons également protéger les données personnelles de nos clients, ce pourquoi nous avons fait de la cyber-sécurité une de nos priorités stratégiques en créant un centre de compétences et d'expertise unique en Europe – ce pourquoi, aussi, l'entreprise a pris des engagements en matière de respect de la confidentialité des données privées.

Enfin, pour garantir que l'inéluctable révolution numérique soit un progrès et non une menace pour les hommes, nous tenons à garder l'humain au centre de tous nos développements.

En avril 2015, je vous ai présenté le plan stratégique d'Orange à l'horizon 2020. Je ne m'y attarderai donc pas, sinon pour rappeler que nous nous sommes fixé comme mission première d'apporter à nos utilisateurs la meilleure connectivité possible, que nous définissons comme « la connectivité enrichie ». Sur un marché âprement concurrentiel, c'est par la qualité que nous nous démarquerons ; elle suppose des investissements considérables. Orange est dans une phase d'investissements historiquement élevés : en 2016, ils s'établiront à près de 7 milliards d'euros, soit quelque 17 % de notre chiffre d'affaires, et nous avons prévu d'investir 15 milliards d'euros dans nos réseaux « fixe » et « mobile » d'ici 2018.

Dans les 9 milliards d'euros qui seront investis en France, 3 milliards seront consacrés au développement de la fibre optique. En 2015, nos investissements en ce domaine ont augmenté de 55 % en un an. Nous sommes, et de loin, l'opérateur qui a le plus développé le nombre de prises raccordables en France : sur près de 6 millions de foyers raccordés à la fibre, plus des deux tiers l'ont été par Orange. Depuis notre dernière rencontre, la croissance du nombre de foyers raccordables à la fibre optique a été de près de 50 %. Cela s'est fait dans tout le pays, surtout dans les zones denses et dans les zones d'appel à manifestations d'intentions d'investissement (AMII) ; pour les réseaux d'initiative publique (RIP), nous sommes dans une phase de montée en puissance.

Le 8 juin dernier, le Président de la République nous a fait l'honneur et le plaisir de sa visite lors de l'inauguration de notre nouveau site, à Châtillon, aux portes de Paris. J'invite les commissaires à venir visiter ce très bel ensemble de 172 000 mètres carrés qui n'a rien à envier aux campus de la Silicon Valley. Nous y avons regroupé 3 000 ingénieurs, une grande partie des moyens du groupe en matière d'innovation. À cette occasion, j'ai annoncé le lancement du programme *Orange territoires connectés* ; il vise à augmenter au-delà de ce que nous avons déjà annoncé le nombre de foyers qui pourront recevoir le très haut débit dans les zones rurales peu denses. Le volet « fixe » du programme concernera un million de logements d'ici un an et 2,5 millions d'ici fin 2019. Pour atteindre cet objectif, nous prévoyons plusieurs moyens d'action. Nous proposerons à 600 000 foyers l'accès à un débit de plus de 10 mégabits par seconde via le réseau mobile de la 4G. Cette technique fonctionne très bien, et si la solution n'est pas pérenne, elle permet l'accès à un débit très amélioré sans devoir attendre. D'autre part, pour permettre à un million de foyers environ de bénéficier très rapidement d'une connexion à débit élevé – en certain lieux, avant la mi-2017 –, nous prolongerons une partie du réseau de fibre optique pour l'amener au plus près de nos répartiteurs actuels afin de déployer la technologie dite VDSL.

Nous ne considérons pas les RIP comme une menace mais comme une opportunité. Le paysage concurrentiel et réglementaire du secteur étant ce qu'il est depuis vingt ans en France, aucun opérateur, même Orange, ne peut prétendre assurer à lui seul la construction de ce réseau, qui suppose nécessairement des coopérations entre opérateurs –c'est le volet du co-investissement dans les zones intermédiaires – et des partenariats public-privé. Aussi poserons-nous notre candidature à la qualité d'opérateur de RIP, au cas par cas, mais de manière beaucoup plus massive que par le passé ; nous avons prévu de doubler notre enveloppe d'investissement à cette fin et nous avons déjà remporté le marché lancé par la région Bretagne et ceux de quelques départements. Nous serons très offensifs, mais j'observe qu'il ne s'agit pas d'une compétition entre opérateurs mais entre Orange et d'autres structures, une situation assez particulière dans le paysage concurrentiel que l'on connaît. Enfin, dans les RIP dont nous ne serons pas l'exploitant, nous aurons une attitude très ouverte : pourquoi priverions-nous nos clients dans ces zones de l'accès à la fibre optique ? Pour peu que les conditions techniques et financières soient réunies, nous jouerons le jeu.

Le programme *Orange territoires connectés* comporte également un volet « mobile ». Notre licence nous impose d'avoir couvert à 90 % en 4G/LTE la zone de déploiement prioritaire le 1^{er} janvier 2022. Nous avons pris l'engagement d'anticiper cette réalisation de trois ans. Notre taux de couverture est déjà proche de 85 % mais... le plus difficile reste à faire ! Nous maintenons donc notre effort de déploiement en nous concentrant sur les zones moins denses. Au rythme de déploiement actuel, dans un an, 5 millions d'habitants supplémentaires, en zones rurales, bénéficieront de l'accès à la 4G. Nous allons aussi augmenter le nombre de nos guichets « zones blanches », qui passera de 800 à 1 300. Enfin, nous accélérerons la couverture mobile à l'intérieur des bâtiments en installant en septembre une nouvelle fonctionnalité, « la voix sur WiFi » (VoWiFi). Elle permettra à un utilisateur doté d'un accès fixe avec un réseau local de passer et de recevoir des appels sur son téléphone mobile comme s'il utilisait un réseau cellulaire extérieur.

J'en viens aux relations entre Orange et Bouygues Telecom. Nous avons pensé qu'il était bon pour Orange et surtout pour la France de recomposer le paysage des opérateurs de téléphonie de manière à rationaliser le déploiement de la connectivité à très haut débit que tout le pays attend. Les coûts étant fixes et les investissements nécessaires considérables, tous les opérateurs ont le même objectif : les amortir sur un grand nombre de clients. Un équilibre doit donc être trouvé entre le nombre d'opérateurs et la capacité à investir, tout en préservant une concurrence forte, car il n'a jamais été question de la réduire, notamment sous l'angle des prix. Nous projetions de reprendre Bouygues Telecom, mais étant donné notre position sur le marché, nous devions au préalable avoir conclu des accords bilatéraux de répartition des actifs et des bases clients de Bouygues Telecom avec les deux autres opérateurs. Nous sommes parvenus à ce qui nous a semblé être une situation qui, si elle n'était pas parfaite, était optimale, qu'il s'agisse de la répartition ou de la maîtrise du risque. Dans la dernière ligne droite, Bouygues Telecom a jugé que l'équilibre entre intérêt stratégique et risque n'était pas satisfaisant ; estimant le risque trop élevé, il a mis un terme à la négociation. C'est une occasion manquée. Je le regrette pour Orange et pour la France, mais cet échec sera sans conséquence négative pour notre groupe.

Nous étions présents depuis plusieurs années au Kenya, un marché très difficile où nous n'avons jamais trouvé notre place. Ayant repris l'opérateur historique, nous avons dû mener à bien la très lourde restructuration d'une entreprise dont l'effectif était pléthorique et les conditions d'activité catastrophiques. Ensuite, aucun des engagements pris par les autorités kenyanes n'a été respecté, qu'il s'agisse de la répartition des licences, du spectre en téléphonie mobile ou de la fiscalité, si bien que la poursuite de l'activité a été une souffrance continue pendant des années. Orange est opérateur dans trente pays ; de tous, le Kenya est le

seul où nous étions structurellement déficitaires. Nous avons jugé le temps venu de mettre fin à l'hémorragie et, l'échec étant constaté, de nous retirer. Cela ne signifie nullement un retrait d'Afrique et du Moyen-Orient, au contraire : nous venons de nous implanter au Burkina Faso, au Sierra Leone et au Liberia, nous avons renforcé notre présence en République démocratique du Congo et nous avons d'autres projets.

J'ai déjà eu l'occasion de dire devant vous pourquoi l'itinérance était nécessaire ; dans les conditions où elle a été faite, Orange en a globalement obtenu les effets positifs tout en limitant sérieusement l'impact négatif éventuel. Mais nous l'avons toujours conçue comme un dispositif transitoire. Le contrat qui nous lie a d'ailleurs une échéance, et nous avons toujours dit que l'itinérance aurait une fin. Nul besoin, donc, que l'ARCEP nous le signifie, puisque nous n'avons jamais eu l'intention de la perpétuer, et c'est très détendus que nous présenterons demain nos propositions à l'ARCEP. Vous comprendrez que j'en réserve la primeur à l'Autorité ; je dirai simplement que nous allons passer d'un contrat d'itinérance à un contrat d'extinction de l'itinérance. La perspective est tracée, mais l'itinérance se traduit par l'interconnexion profonde des réseaux Orange et Free et chacun conçoit que l'on ne puisse y mettre fin du jour au lendemain. C'est impossible techniquement et, surtout, cela causerait un stress majeur à des dizaines de millions d'abonnés que l'on ne peut priver soudainement de moyens de télécommunications. Personne ne veut cela ; des aménagements techniques, financiers et de calendrier sont indispensables. Ils feront l'objet de l'avenant au contrat que nous présenterons demain à l'ARCEP.

Mme la présidente Frédérique Massat. Je vous remercie. La parole est maintenant à mes collègues et pour commencer aux représentants des groupes. Ce seront, en premier, Mme Corinne Erhel et Mme Laure de La Raudière, co-rapporteuses de la mission d'information consacrée aux objets connectés.

Mme Corinne Erhel. Je prends la parole au nom du groupe Socialiste, écologiste et républicain. Nous avons été quelques-uns à participer au *Show Hello*, aux *Jardins de l'innovation* et, pour ce qui me concerne, à une expérience immersive de grande qualité qui a eu lieu à Lannion, et je tiens à féliciter l'ensemble des salariés du groupe Orange. Les télécommunications constituant un secteur stratégique pour notre pays, notre commission a souvent abordé la question de la consolidation du secteur ; y songez-vous toujours, pour la France et à l'échelle européenne ? Certains économistes plaident en faveur de la sortie partielle de l'État du capital d'Orange pour faciliter la recapitalisation des grands énergéticiens français. Pour sa part, le Président de la République a dit considérer nécessaire pour l'entreprise que l'actionnariat public demeure. Quelle est votre opinion ? Quelle est votre stratégie d'investissement ? Quel rôle, selon vous, doit avoir l'État actionnaire ? Il faut, me semble-t-il, ne pas sous-estimer l'attachement des salariés à la présence de l'État au capital du groupe ; quel est votre avis à ce sujet ? Enfin, quels sont les retours d'expérience de la phase pilote du réseau à bas débit LoRa ?

Mme Laure de La Raudière. Je m'exprime au nom du groupe Les Républicains. Je partage votre opinion sur les mutations de la société que provoque la révolution numérique. Cela donne d'autant plus d'importance au rôle que peut avoir Orange en France, et aussi à la qualité des réseaux « fixe » et « mobile » fournis à nos concitoyens. Or, pour ce qui concerne le très haut débit, je me dois de vous faire part de l'insatisfaction générale quant au calendrier de déploiement d'Orange dans les zones AMII et à sa très faible visibilité : il nous est impossible de dire aux habitants des zones concernées quand leurs problèmes de couverture et de débit seront résolus.

Dans les réseaux d'initiative publique, les départements et les régions associent en général couverture en réseau fibre et montée en débit. Nous participons donc avec des fonds

publics à la rénovation du réseau France Télécom, et je veux vous alerter : la qualité du réseau téléphonique se dégrade. Je sonne l'alarme depuis 2008, et même si l'ARCEP affirme ne rien constater de tel dans ses statistiques, je puis vous dire que dans le département de l'Eure-et-Loir la dégradation est avérée. Cette situation préoccupe les collectivités qui investissent pour favoriser la montée en débit par la ligne cuivre et qui ont le sentiment de devoir s'appuyer sur un réseau qui se détériore. Comment analysez-vous cette situation ? En percevez-vous les signes dans les indicateurs dont vous disposez ? Vous êtes le titulaire du service universel et payé pour cet entretien ; pourriez-vous nous en dire un peu plus ?

Nous avons l'ambition que tous les citoyens habitant hors des zones AMII bénéficient, à terme, de l'accès à la fibre. Cela signifie un investissement colossal pour les départements et les régions, et sans doute devra-t-on trouver un nouveau montage financier pour parvenir à une plus grande péréquation. Je suis persuadée que l'on peut intéresser à cette opération des fonds privés d'infrastructure de long terme, à condition que l'on puisse faire valoir l'extinction, à terme, du réseau cuivre. Vous avez fait mention d'une plus grande ouverture d'Orange à la participation aux RIP ; comment pourra-t-on travailler en partenariat avec vous à ce sujet ? Enfin, où en est l'introduction de l'IPv6 (*Internet Protocol version 6*) dans les réseaux ?

Mme Jeanine Dubié. Je prends la parole au nom du groupe Radical, républicain, démocrate et progressiste. J'ai suivi avec grand intérêt l'annonce du nouveau programme *Orange territoires connectés*, qui tend à accélérer la couverture « fixe » et « mobile » des zones rurales. J'espère que ces engagements seront tenus, pour répondre aux attentes de nos concitoyens, en tous lieux. Députée d'un territoire rural et de montagne dont la couverture numérique générale est défaillante, j'espère que les mesures annoncées se traduiront par une amélioration tangible.

Ce matin encore, j'ai été saisie de deux demandes d'intervention auprès de votre groupe ; l'une émane d'un jeune entrepreneur fraiseur-tourneur, sous-traitant pour l'industrie aéronautique, installé en milieu rural ; son activité est menacée par une desserte défaillante et l'instabilité du réseau cuivre, en dépit de plusieurs démarches auprès de vos services. La deuxième provient du maire de Gavarnie-Gèdre, commune de montagne ; il m'informe que, depuis une semaine, ses administrés sont privés de desserte en téléphonie mobile.

Pouvons-nous espérer que les taux de couverture se calculent enfin en fonction des territoires et pas seulement en fonction de la population ? En principe, le 17 janvier 2017, la couverture en très haut débit mobile doit atteindre 40 % pour les habitants des zones peu denses. Comment vous organisez-vous pour remplir cette obligation ? Pouvez-vous nous donner des assurances sur l'entretien du réseau cuivre, indispensable en milieu rural mais dont la dégradation est patente ?

M. Emmanuel Macron, ministre de l'économie, avait évoqué l'éventuelle cession d'une partie des 23 % du capital d'Orange détenus par l'État, en précisant qu'il fallait attendre que les conditions du marché soient plus favorables. Que pensez-vous de ces déclarations ? Celles, plus prudentes, du Président de la République, selon lequel l'État restera l'un des premiers actionnaires d'Orange, vous ont-elles rassuré ? Enfin, comment analysez-vous le rôle joué par l'État actionnaire lors des négociations tendant au rachat du groupe Bouygues Telecom par votre groupe ? Pensez-vous que la coexistence de quatre opérateurs en France soit durable ?

M. Thierry Benoit. Je m'exprime au nom du groupe de l'Union des démocrates et indépendants et je vais essayer de contenir ma colère car Orange est un groupe que j'aime en ma triple qualité d'utilisateur, de client et d'élu. Mais bien qu'Orange soit l'opérateur de référence en France et en Europe, j'observe que, depuis une dizaine d'années, programmes et

plans de déploiement du très haut débit se succèdent sans que l'on obtienne les résultats voulus – en Bretagne, l'accès au très haut débit nous est promis pour 2030 ! Dans le même temps, je suis très préoccupé par la dégradation catastrophique du réseau fixe en France. Je l'ai dit sans ménagement lors d'une réunion organisée il y a peu avec le sous-préfet dans ma circonscription, et je vous le redis. D'autre part, l'arrivée des nouvelles technologies – 3G puis 4G et internet – devait corriger les disparités territoriales. Tout au contraire, elles s'aggravent considérablement, et l'on assiste, impassibles, à la délocalisation de nos services de recherche et de développement, qui s'en vont des territoires périphériques peu denses vers les territoires connectés. Je peux vous donner la liste des territoires d'Ille-et-Vilaine dans lesquels nous gardons les outils de production mais où recherche et développement sont allés se concentrer aux alentours de Rennes. C'est dramatique. D'évidence, le cadre réglementaire et législatif, qui date de l'ancienne législature, devra évoluer car il a pour effet d'accroître les disparités territoriales. Dans l'intervalle, des solutions doivent être proposées aux entreprises situées dans des zones non connectées. L'urgence est absolue.

En février dernier, la Commission européenne a publié les données fournies par l'indice qui mesure les progrès accomplis par les États membres de l'Union européenne vers une économie et une société numériques. Les résultats sont effarants : la France est classée à une piètre quatorzième place sur vingt-huit, entre l'Autriche et Malte ! Ce que nous enseigne surtout ce classement, c'est que la France apparaît plombée par le volet « connectivité » : là, elle se situe au dix-neuvième rang. Il y a quelques jours, vous avez promis, Monsieur le président, d'améliorer la connectivité « fixe » d'un million de foyers supplémentaires d'ici un an, et de 2,5 millions de logements situés en zones peu denses d'ici 2019. Je vous conjure de le faire, car l'opérateur de référence ne peut laisser les habitants et les entreprises des territoires peu denses dans la situation qui est la leur et qui s'aggrave de jour en jour.

Mme Marie-Noëlle Battistel. Le 8 juin, vous avez donc annoncé, devant le Président de la République, l'accélération de la couverture numérique « fixe » et « mobile » des zones rurales, ce dont je ne peux que me réjouir. Députée de l'Isère et secrétaire générale de l'Association nationale des élus de montagne, la question de l'équité territoriale dans le déploiement du très haut débit « fixe » et « mobile » me préoccupe au plus haut point. Vous généraliserez début 2017 l'expérimentation « village numérique » consistant à apporter la 4G dans les foyers pour permettre à ceux dont le débit ADSL ne permet pas une connexion satisfaisante de bénéficier d'un service internet de plus de 10 mégabits par seconde. Combien de communes de montagne seront, dans un premier temps, retenues pour une expérimentation essentielle au développement économique et touristique de ces territoires, et quelle sera leur répartition sur les six massifs métropolitains et l'outre-mer ? Prévoyez-vous ensuite d'étendre cette technologie à toutes les communes de montagne, et dans quel délai ? Pour ce qui est de l'appel à projets relatif aux sites mobiles stratégiques présentant un intérêt économique ou touristique, récemment lancé par le Gouvernement, quelle est la stratégie d'Orange pour l'équipement en 4G des sites identifiés par les collectivités de montagne ? Je pense notamment à des domaines skiables de stations de moyenne montagne toujours en zone blanche. Le Président de la République a fait état d'une sorte de contrat entre l'État et votre groupe : Orange investit dans les territoires qui ne sont pas les plus favorisés et l'État vous assure une stabilité réglementaire et fiscale – nous y veillerons. Êtes-vous capable de respecter ces engagements dans les délais ?

M. Antoine Herth. Pour les appels mobiles, développer l'usage de la 4G peut constituer une phase transitoire avant d'assurer l'accès à une qualité de service supérieure. C'est une bonne stratégie et l'on peut imaginer que les zones blanches identifiées comme telles feront l'objet de certains efforts. Mais quel traitement sera réservé aux zones grises, celles que personne ne juge prioritaires alors que la qualité du signal fait débat ? Quels

protocoles sont mis en œuvre pour vérifier l'intensité du signal ? Les usagers ont le sentiment très net qu'il existe une différence entre ce qu'annonce l'opérateur et ce qu'ils peuvent réellement utiliser avec les équipements à disposition. Vous comprendrez que, dans ces conditions, l'annonce de l'extinction de la téléphonie fixe a particulièrement surpris ; quand nombreux sont ceux qui n'ont pas accès à la téléphonie mobile, cela fait désordre. Enfin, quelles procédures mettez-vous en œuvre pour les zones frontalières, qui semblent n'intéresser personne ?

Mme Annick Le Loch. Je souhaite à mon tour mettre l'accent sur la dégradation de l'état du réseau de téléphonie fixe. En cas d'intempéries exceptionnelles, des milliers de clients subissent des interruptions d'accès à un réseau téléphonique que le défaut d'entretien des infrastructures en cuivre a rendu vulnérable. Que faites-vous à ce sujet ? D'autre part, j'ai été très récemment interpellée par des artisans et commerçants dont les lignes téléphoniques ont été interrompues sans qu'ils aient fait aucune démarche en ce sens. Cela a eu des conséquences graves sur leur activité et il s'agissait vraisemblablement d'un acte de malveillance ; ne faut-il pas sécuriser davantage la procédure de résiliation de lignes en s'assurant d'un certain formalisme ?

M. Éric Straumann. L'échéance du contrat d'itinérance entre Free et Orange sera-t-elle respectée ? Free, qui aurait disposé du réseau de Bouygues Telecom si ce dernier avait été repris par Orange, sera-t-il prêt à temps ? À propos de Bouygues Telecom, pouvez-vous nous dire qu'elle a été l'influence de l'État dans la décision de renoncement à l'opération envisagée ? La guerre des prix va-t-elle se poursuivre alors que les prix de la téléphonie en France sont quasiment les moins élevés au monde ? Enfin, quels sont vos projets dans le secteur bancaire après avoir racheté la filiale bancaire de Groupama ?

M. Hervé Pellois. Vous regrettez de n'avoir pu trouver un accord avec Bouygues Telecom. L'Europe compte plus de 100 opérateurs pour 500 millions d'habitants ; aux États-Unis et en Chine, la concentration est beaucoup plus forte. Pensez-vous que la concurrence européenne soit viable à long terme ? L'Europe des télécommunications devra-t-elle passer par la consolidation d'opérateurs européens ? Avez-vous toujours une stratégie de conquête de marchés dans l'Union européenne ou ailleurs dans le monde et si oui, sous quelle forme ?

M. Jean-Claude Mathis. Le ministre de l'économie, en déclarant que l'État ne demeurerait pas éternellement au capital d'Orange, a semé le trouble. Ensuite, le Président de la République a exprimé l'avis contraire – « l'État est et restera au capital d'Orange » –, estimant un actionnariat public nécessaire pour l'entreprise mais excluant toute ingérence. La participation de l'État au capital du groupe est-elle toujours un projet de long terme ? Quel avantage tire Orange de la présence comme actionnaire principal d'un État qui n'est ni le meilleur partenaire dans la définition d'une stratégie, ni, étant donné la situation des finances publiques, capable d'injecter des fonds en cas de mauvaise passe ? Quel bénéfice l'État tire-t-il de sa participation ? N'est-il pas temps de réfléchir à l'évolution de la répartition du capital du groupe pour le bien du plus grand nombre ?

M. Philippe Kemel. Est-ce parce que, comme vous l'avez souvent affirmé, vous rejetez la stratégie consumériste que vous vouliez acheter Bouygues Telecom ? L'échec de cette acquisition fait que la guerre des prix pourrait reprendre, si bien que vous ne serez peut-être pas en mesure d'éviter cette stratégie. Avez-vous besoin de l'État dans votre actionnariat ? Enfin, comme mes collègues, je constate, pour les regretter, les retards pris dans le déploiement de la fibre ; comment peut-on les combler ?

M. Laurent Furst. Nous sommes fiers qu'une entreprise de l'ancien service public soit devenue une marque internationale ; elles ne sont pas si nombreuses qui ont réussi une internationalisation pérenne. Pouvez-vous nous dire quelle place vous occupez au niveau

mondial et si vous avez une ambition universelle ? Y a-t-il un avantage compétitif pour les consommateurs français à ce qu'Orange soit un opérateur mondial ? Sur un autre plan, la télémédecine est une évolution d'avenir pour le fonctionnement des plateaux techniques hospitaliers mais aussi pour le maintien de la médecine en zones rurales ; y travaillez-vous ?

M. Yves Daniel. Après l'échec des négociations avec Bouygues Telecom, vous avez été interrogé par le magazine *Challenges* sur les bénéfices éventuels de la consolidation pour le consommateur. Vos propos, tels qu'ils ont été rapportés, sont les suivants : « Certains commentateurs passent leur temps à expliquer que la seule chose importante est que les prix dans les télécommunications restent les plus bas possibles. Je leur demande de s'interroger. Le consumérisme qui constitue le socle idéologique des sociétés européennes fait des ravages. Regardez ce qui s'est passé dans l'agriculture et ce qui se passe aujourd'hui dans les télécoms. Je suis frappé de voir qu'aux États-Unis, au Japon, en Corée du Sud, on a su faire un meilleur compromis entre consommateur et producteur. » Pourriez-vous expliciter votre pensée ?

Quelle est votre notion de la zone blanche ? Quand bien même, à l'intérieur des habitations, le signal de téléphonie mobile ne passe pas et que l'on ne peut capter les appels, nos interlocuteurs chez Orange affirment que nous ne sommes pas en zone blanche ! Pour remédier à ces situations, vous comptez utiliser diverses technologies ; elles auront pour effet que de nouvelles ondes électromagnétiques traverseront les logements. Vous êtes-vous intéressé aux risques subséquents ? Enfin, les usagers d'Orange s'étonnent de la manière dont le déroulement des travaux est pensé. En cas de raccordement, il n'est pas rare qu'une entreprise creuse un trou, qu'une autre installe le poteau et que, le lendemain sinon la semaine suivante, une troisième intervienne pour faire le branchement... Vous arrive-t-il de faire des enquêtes de satisfaction de manière à être continûment conscients de la réalité de ce que l'on fait vivre à nos concitoyens ?

M. Philippe Naillet. Je suis député de La Réunion ; vous comprendrez, Monsieur le président, que ma question porte sur la situation des outre-mer et spécifiquement sur celle qui prévaut à La Réunion. Pour le déploiement de la fibre au niveau national, les opérateurs se sont accordés pour procéder avec ordre : il y a en général un opérateur par zone définie et ce « déploiement harmonieux », pour reprendre les termes de Mme la ministre Axelle Lemaire, semble fonctionner. À La Réunion, la commission consultative régionale pour l'aménagement numérique du territoire s'appuie sur le schéma directeur territorial d'aménagement numérique qui, comme vous le savez, n'a pas valeur contraignante mais uniquement de recommandation. Il s'ensuit que, pour citer l'ancien directeur d'Orange à La Réunion, l'ambiance entre les opérateurs, dans l'île, tient du *Far West* plutôt que de l'harmonie universelle, et l'on peut trouver deux opérateurs câblant le même secteur. L'Agence du numérique tente de rapprocher les stratégies des opérateurs pour permettre des économies de temps et d'argent. On peut se réjouir que la concurrence soit assurée dans les outre-mer, mais la situation décrite est-elle payante, qu'il s'agisse de la vitesse de déploiement des prises ou du montant des investissements ? On est en droit de se demander si, exercée de la sorte, la concurrence profitera aux usagers et aux clients réunionnais.

M. Frédéric Barbier. Notre collègue Thierry Benoit a souligné avec fougue, à juste titre, la dégradation de la qualité du réseau fixe. Elle est telle que, désormais, en certains lieux, une communication peut être coupée quatre ou cinq fois quand elle l'était une fois auparavant, si même elle l'était.

Vos représentants m'ont indiqué avoir un grand programme de déploiement de la fibre dans ma circonscription mais ils se disent incapables de détailler le calendrier précis de sa mise en œuvre. Cette réponse s'explique-t-elle par un souci de confidentialité ou est-ce que

ce programme n'est pas véritablement défini, ce qui serait inquiétant ? Les parlementaires aimeraient avoir une connaissance plus précise de votre programme.

Enfin, à quand le WiFi dans les trains ? Avez-vous été sollicités par la SNCF à ce sujet ? Est-ce si compliqué sur le plan technique, alors que de nombreuses compagnies aériennes le proposent déjà ? Quand les parlementaires auront-ils une réponse ferme ?

M. Jean-Pierre Le Roch. Vous avez donc annoncé l'accélération du déploiement du très haut débit en France, particulièrement dans les zones rurales. Mais ce que l'on entend sur place est tout autre chose. Ma circonscription morbihannaise se caractérise par un maillage très dense d'entreprises travaillant à l'international ; ce sont des sièges sociaux de groupes leaders dans leurs filières et de centres de formation professionnelle. Vendredi dernier, j'étais dans l'une de ces entreprises, qui est le premier groupe coopératif français. Alors qu'il inaugurera dans un mois son centre mondial de l'innovation, il attend, encore et toujours, que la fibre optique arrive ! Voilà ce à quoi nous sommes confrontés régulièrement, et cela m'incite à vous demander comment vous définissez vos priorités, plus particulièrement dans le milieu rural.

M. Stéphane Richard. Vos questions traduisent votre intérêt pour notre entreprise ; elles reflètent aussi l'impatience, dont nous sommes conscients, de nos concitoyens pour ce qui a trait à la connectivité.

Parce qu'il ne m'appartient ni de me prononcer sur la présence de l'État au capital du groupe, ni de définir la stratégie de l'État actionnaire, je me limiterai à quelques observations. La première est que les deux seuls opérateurs historiques européens dont un État est actionnaire sont Orange et Deutsche Telekom – et encore la participation de l'État allemand au capital de Deutsche Telekom n'est-elle que de 10 %, les *Länder* ayant également des participations, ce qui entraîne une gouvernance différente. La question principale est de s'interroger sur le sens d'une participation publique importante au capital d'une entreprise telle qu'Orange. Qu'en attend l'État ? Des dividendes ? Un rôle défensif en cas de tentative de prise de contrôle hostile ou si l'entreprise traverse une mauvaise passe ? Une garantie de bonne gestion – ce dont quelques exemples dans d'autres domaines peuvent faire douter ? La situation de fait est celle que nous connaissons, et nous n'avons pas à en juger. Nous fixons un cap et nous cherchons à mener le bateau au mieux, en tenant compte des exigences et des contraintes de toute sorte et en essayant d'entraîner tout le monde à bord. Étant donné sa taille, Orange pourrait parfaitement vivre sans la participation publique à son capital – l'État n'est pas une béquille pour nous. Il est vrai que sa présence rassure les salariés : ils sont presque 92 000 en France, dont la moitié sont des fonctionnaires sous statut ; pour eux, la participation publique au capital du groupe n'est pas neutre.

Il est bon que les élus et le Gouvernement s'interrogent périodiquement sur les motifs de cette participation publique à notre capital – qui ne nous pose aucun problème – et sur ce qu'ils en attendent. Elle a de bons côtés et d'autres qui le sont moins, sans que cela soit forcément lié à la qualité de l'actionnaire principal : l'État a parfois le comportement d'un actionnaire qui veut garder le pouvoir, comme on l'a vu dans le dossier relatif à Bouygues Telecom, mais je ne suis pas certain que notre actionnaire principal, eût-il été un actionnaire privé, se serait comporté différemment. On peut avoir une vision « notariale » du sujet, tendant à défendre son patrimoine ou son influence, ou une vision stratégique, consistant à définir ce qui est bon pour l'entreprise, et les deux ne vont pas toujours de pair. Enfin, dans notre secteur, l'État exprime des injonctions contradictoires. Il se comporte parfois en actionnaire ordinaire en exigeant davantage de bénéfices et de dividendes ; mais, parfois, il ne veut pas que l'augmentation des prix à laquelle un actionnaire ordinaire ne verrait aucun

inconvenient, ou nous demande d'accroître nos investissements, ce que nous faisons avec ardeur parce que c'est la stratégie de l'entreprise, non par but politique.

La parole du Président de la République est celle qui prime ; il a dit clairement que l'État resterait l'actionnaire de référence d'Orange, sans dire quel serait le niveau futur de sa participation. On verra, au lendemain des élections législatives de 2017, ce que décidera la majorité, quelle qu'elle soit. Je suis incapable de dire si l'État restera indéfiniment au capital d'Orange, mais je pense qu'il est bon de s'interroger sur la raison d'une participation publique dans une entreprise d'un secteur concurrentiel et international. Participation de 23 % de l'État mise à part, notre capital appartient pour 77 % à des investisseurs privés, et la vie que je mène est en tout point conforme à celle des dirigeants de LVMH ou de Carrefour : je ne cesse de m'entretenir avec des fonds américains pour les convaincre du bien-fondé de notre stratégie.

Évoquant la consolidation du secteur, vous avez relevé mes propos relatifs à l'impact du consumérisme en Europe. De fait, je suis frappé par l'exception européenne dans notre secteur. L'Union européenne a eu pour objectif presque unique d'ouvrir à la concurrence par un mécanisme puissant et efficace. Dans les grands services collectifs, le domaine des télécommunications est le seul qui a fait l'objet de cette politique. À cela se conjugue le fait qu'il n'y a jamais eu de politique communautaire pour ce qui nous concerne : nous continuons d'être régis par 28 régulateurs, 28 autorités de la concurrence et la Commission européenne. Dans un tel système, la concurrence s'apprécie au Luxembourg ou à Malte comme en Allemagne ou en France, et c'est ainsi qu'il y a, par exemple, quatre opérateurs en Autriche ou au Danemark. Dans le même temps, *China Mobile*, le principal des trois opérateurs chinois, a quelque 800 millions de clients ; on comprendra que, dans cette configuration, les questions d'investissement s'envisagent d'une autre manière qu'en Europe. Le Japon, pays très avancé en matière d'infrastructures numériques, compte, quant à lui, trois opérateurs pour 120 millions d'habitants ; il y a beaucoup de concurrence entre eux, et ils se portent très bien.

On a effectivement trouvé dans ces pays un meilleur compromis qu'on ne l'a fait en Europe, où l'on a érigé en dogme la concurrence pour la concurrence, avec pour seul but des prix les plus bas possible, quelles qu'en soient les conséquences pour les opérateurs. Il en résulte que beaucoup d'entre eux sont continûment en perte depuis des années, singulièrement tous les nouveaux entrants. Tel est le système européen. Tout cela a aussi été rendu possible par le fait que des équipementiers, notamment chinois, et dont aucun ne fabrique plus dans l'Union européenne, ont construit et financé des équipements de réseau en Europe, pour les mettre gratuitement à la disposition des nouveaux entrants, leur permettant de casser les prix. Telle est la situation en Europe ; elle me fait « bouillir », c'est vrai, et elle n'est pas sans lien avec l'entretien du réseau.

N'oubliez pas que les prix pour les télécommunications « mobile » et « fixe » sont en France dans la très basse moyenne des prix européens du secteur. En Belgique, le prix de l'abonnement mensuel pour un téléphone fixe est en moyenne de 79 euros, et il n'y a pas un mètre de fibre optique. Si la Belgique est mieux classée que la France, c'est parce qu'on y trouve essentiellement le câble ; j'y reviendrai plus en détail. Les prix moyens dans la téléphonie mobile ont baissé de 45 % en France depuis l'arrivée du quatrième opérateur qui nous a été imposé et qui, en cassant les prix, a détruit l'équilibre de marché préexistant, lequel permettait aux opérateurs, dans une concurrence maintenue, d'investir comme ils devaient le faire pour assurer la qualité des infrastructures. Nous nous sommes adaptés, comme il le fallait, mais nous avons perdu plus de 2 milliards d'euros de marge que nous n'avons plus pour investir dans la fibre, le cuivre, les zones blanches... On ne peut avoir à la fois les prix les plus bas possible et les infrastructures les plus rapidement déployées et de meilleure qualité – même si la France n'a pas trop à rougir des comparaisons, car beaucoup d'inexactitudes sont proférées à ce sujet.

Ces questions sont liées à celle de la consolidation, autrement dit à l'effort de l'industrie des télécommunications visant à résorber la fragmentation des opérateurs ; ils sont 140 en Europe. Constituer des pôles plus importants permettrait de mieux équilibrer investissement et satisfaction des consommateurs. Malheureusement, cette tentative se heurte à la politique anti-concentration de la Commission européenne qui, pour résumer, accepte que l'on passe de quatre à trois opérateurs en France à condition que l'on en recrée ensuite un quatrième... La Commission refuse d'admettre que, parce que nous sommes un secteur industriel comme les autres, nous cherchons comme les autres à atteindre la taille critique qui nous permettra d'optimiser nos investissements au bénéfice, aussi, de nos clients et non au seul bénéfice de nos actionnaires. Il est donc compliqué d'aller plus avant dans la consolidation marché par marché en Europe, mais l'on peut encore y parvenir en faisant converger « fixe » et « mobile » ; c'est ce qui nous a amenés à faire une acquisition importante en Espagne.

Ensuite se pose la question lancinante de la constitution d'acteurs européens plus gros que ceux qui existent aujourd'hui. Il y aurait sûrement intérêt à le faire car, dans une économie mondialisée, la taille compte : face à Google, Amazon, Microsoft ou Apple, je serais plus fort si je pouvais faire état 300 millions de clients en Europe plutôt que de 80 millions ; devant ces interlocuteurs, je n'ai pas tout à fait le même poids que le patron de *China Mobile* qui représente 800 millions d'utilisateurs. De plus, le groupe Orange pourrait faire mieux dans bien des domaines avec une présence élargie. Nous nous voyons comme un acteur européen et n'en resterait-il qu'un ou deux à terme, nous serions de ceux-là. C'est la vision que je défends et qui a été validée. Cet objectif peut nous amener à faire des mouvements sur la scène européenne pour renforcer notre emprise. En France, je pense qu'à court terme, on ne parlera plus de consolidation.

Plusieurs interventions ont porté sur les infrastructures du réseau cuivre. Je le comprends. En dépit du contexte précédemment évoqué – les prix parmi les plus bas d'Europe et la perte de ressources essuyée depuis l'arrivée du quatrième opérateur en France –, Orange investit chaque année en dépenses d'investissement et d'exploitation, la somme considérable de 3,5 milliards d'euros dans ce réseau ; c'est là qu'interviennent essentiellement nos 18000 techniciens et une grande partie de nos experts réseau. Le réseau cuivre, long d'un million de kilomètres d'artères, compte 15 millions de poteaux et 16 000 nœuds de raccordement répartis sur l'ensemble du territoire français – et, étant donné la géographie de notre pays et son étendue, on comprendra qu'il est nettement plus facile d'entretenir un réseau fixe en Belgique ou aux Pays-Bas qu'en France.

Comme tous les gestionnaires de réseau, nous devons régulièrement faire face à des phénomènes naturels particuliers. Après les récentes inondations, nous avons ainsi mobilisé très rapidement plusieurs centaines de personnes pour procéder aux réparations nécessaires. À Nemours, notre principal répartiteur était noyé. Il nous en coûte plus de dix millions d'euros, qu'aucune assurance ne couvre. Il faut admettre que des impondérables touchent tous les gestionnaires de réseaux et que tous les moyens que l'on peut déployer ne permettront pas de prévenir inondations et tempêtes. J'ajoute qu'en pareils cas, c'est bien souvent parce que la distribution d'électricité est en panne que les téléphones mobiles ne fonctionnent plus. Nous sommes très attentifs à l'entretien du réseau cuivre et, contrairement à une idée répandue, nous n'avons jamais réduit les moyens qui y sont alloués. Mais outre que ce réseau, qui date pour l'essentiel de quarante ans, a vieilli et que, c'est vrai, la boucle locale s'est dégradée en certains lieux, nous devons nous adapter aux travaux qui ont lieu en permanence et sur les routes et dans les centres villes.

Nous sommes alertés depuis longtemps des difficultés rencontrées. Nous menons un travail spécifique avec l'ARCEP, qui suit attentivement cette question, et nous lui présentons

des rapports réguliers sur l'état du réseau cuivre. Cela fera peu pour apaiser votre exaspération, mais il se trouve que notre dernière réunion relative à la qualité de service sur le réseau cuivre a eu lieu fin mai, et le communiqué publié par l'ARCEP a fait état d'une amélioration visible sur l'ensemble du territoire. Cette année, grâce aux efforts que nous avons déployés, les indicateurs de qualité de service pour le service universel sont conformes, avec un délai moyen de six jours pour un dérangement. Nous n'abandonnons pas le réseau cuivre : c'est l'un des canaux que nous utiliserons pour apporter le très haut débit là où il n'y aura pas de fibre optique avant longtemps. Et même si, un jour, c'est exact, il n'y aura plus de réseau cuivre dans des zones importantes, il faut préparer cette migration. Le réseau cuivre sera encore utilisé quelques années et nous devons donc l'entretenir aussi bien que possible. Ce n'est pas parfait, j'en suis conscient, mais nous ne relâchons pas notre effort.

Notre place dans le classement européen tient à ce que, pour apporter le très haut débit, nous avons fait le choix de la fibre optique. Cela n'est pas le cas en Allemagne, en Belgique, en Italie, au Royaume-Uni, mais seulement en France et en Espagne – deux pays où Orange est fortement implanté. Si l'on met sur le même plan les deux modes de raccordement, nous sommes moins bien classés parce que le déploiement de la fibre est encore en phase de démarrage mais la situation va se normaliser assez vite et, à long terme, la France a fait le meilleur choix possible.

Nous nous sommes efforcés à donner de la visibilité sur les conditions de déploiement de la fibre en signant des conventions avec des collectivités territoriales. Personne ne nous y obligeait, mais nous avons voulu fournir aux élus un cadre leur permettant de suivre le déploiement que nous opérons sur nos ressources propres. Mettez-vous un instant à notre place, celle d'un opérateur qui veut garder la maîtrise d'une opération lourde mobilisant des milliers de personnes et un tissu dense de sous-traitants. Nous pilotons ce déploiement ; il faut nous laisser la capacité de le faire dans les meilleures conditions, et pour cela de nous adapter en fonction des problèmes que nous rencontrons, sans être contraints par le carcan d'une date-butoir impérative. Nous sommes des industriels, nous procédons avec le maximum de clarté possible à l'égard des collectivités territoriales mais nous devons conserver un minimum de maîtrise technique. Globalement, le déploiement ne va pas assez vite, mais c'est inévitable : il faut un peu de temps pour que les choses se fassent et, dans les territoires dont on parle, nous sommes les seuls qui déployons la fibre optique – vous ne pourriez faire état de la même impatience vis-à-vis de mes confrères.

Mme la présidente Frédérique Massat. Détrompez-vous, nous le faisons.

M. Stéphane Richard. Je crains que cela n'ait guère d'effet... Je comprends que l'on soit exigeant, mais il ne faut pas oublier le contexte et l'ensemble des contraintes : le prix, le financement et le fait que déployer la fibre optique est un processus industriel lourd dont nous devons conserver la maîtrise.

Mme la présidente Frédérique Massat. Beaucoup des députés qui vous ont interrogé à ce sujet sont des élus de zones non denses. Le déploiement dans les zones denses prête moins à questionnement, si ce n'est que les quartiers périphériques des villes ne sont pas couverts et qu'ils le seront, viens-je d'entendre dans la salle, « aux calendes grecques ».

M. Stéphane Richard. Peut-être un problème particulier se pose-t-il quelque part, mais je rencontre beaucoup de gens contents d'avoir l'accès à la fibre, et pas uniquement dans les zones très denses. Plus d'un million de nos clients sont raccordés, et l'on parlait de rien il y a trois ans. Que l'on parle de ce qui ne se fait pas ou pas assez vite, soit, mais n'oublions pas que l'on progresse. Nous investissons 650 millions d'euros chaque année dans ce domaine et, en 2016, nous allons pratiquement doubler le nombre de foyers raccordés à la fibre. Nous pouvons certainement améliorer nos relations avec les collectivités pour ce qui est des

conditions de ce déploiement, mais l'essentiel est que le déploiement se fait, et dans les zones denses et dans les zones AMII, et qu'il va s'accélérer fortement dans les zones RIP, avec la participation d'Orange dans certains cas.

Pour connecter des objets, il faut un réseau bas débit. Actuellement, on utilise pour l'essentiel les réseaux cellulaires 2G. L'expérimentation que nous avons faite dans quatorze agglomérations raccordées au réseau LoRa, spécifique à l'internet des objets, a bien fonctionné ; nous avons pour objectif de couvrir par ce biais l'ensemble du territoire d'ici la fin de l'année. Ce sera une solution de transition, avant que la 5G n'offre une technologie adaptée aux objets connectés, avec peu de bande passante et des coûts très bas.

L'IPv6 est la sixième version du protocole internet qui permet le transport des données. Nos réseaux, en France, sont compatibles avec les versions IPv4 et IPv6 ; le terminal choisit le protocole. Toutes nos nouvelles *box* sont en version IPv6. La migration se fera progressivement, en fonction de l'adaptation du parc de terminaux à la nouvelle norme, et elle est déjà en cours.

Les zones grises étant des zones couvertes par un seul opérateur, c'est surtout à mes confrères que vous devriez poser des questions. Orange est présent dans plus de 90 % des zones grises : les problèmes rencontrés tiennent donc soit à ce que couverture par Orange n'est pas assez bonne, soit, surtout, à ce que les autres opérateurs n'y sont pas présents du tout.

Nous consacrons une partie de notre plan d'investissement à l'amélioration de la couverture en téléphonie mobile des axes de transport ferroviaires et autoroutiers. Vous aurez ainsi constaté que, depuis plusieurs mois, la couverture en 4G est spectaculairement améliorée sur la ligne TGV Paris-Lyon. Pour obtenir ce résultat, nous avons déployé plus de 200 sites sur la ligne. Nous procéderons de la même manière sur les grands axes ferroviaires Est, Ouest et Sud dans les mois qui viennent, et sur les dix principales autoroutes françaises. Cela demande aussi des moyens importants, et nous le faisons seuls.

Le WiFi dans les trains...c'est une histoire qui traîne. L'organisation en est plus compliquée sur le plan économique que sur le plan technique. Qui payera ? Si ce n'est pas le consommateur et que l'accès au WiFi est gratuit dans les trains, qui prendra à sa charge le coût que la SNCF ne veut pas payer ? Nous avons décidé de résoudre le problème autrement, en installant des antennes 4G sur les grands axes ferroviaires ; ainsi, les clients Orange peuvent utiliser leurs équipements sans problèmes, même en l'absence de WiFi. J'ai l'expérience, sur le Thalys, d'un WiFi de qualité calamiteuse ; une bonne connexion par la 4G est bien plus confortable.

Dans les zones frontalières, beaucoup de dysfonctionnements sont nés de l'itinérance internationale – le *roaming* – les tarifs différant selon les réseaux, singulièrement entre la France et la Belgique. Mais, comme vous le savez, le *roaming* est voué à l'extinction et ces différences tarifaires vont très bientôt disparaître. Les utilisateurs en rendent grâce à l'Union européenne mais, pour ce qui nous concerne, nous sommes ainsi privés d'une source de revenus, sans compensation ; c'est une autre contrainte qu'il nous faut absorber. La situation des frontaliers devrait donc s'améliorer, et nous avons défini des offres qui leur sont spécifiquement destinées.

C'est à Free qu'il faut demander s'ils seront prêts au moment où doit avoir lieu la fin de l'itinérance. De même, je ne saurais vous dire si la guerre des prix est finie. Il faudrait interroger les autres opérateurs, car Orange n'est pas le plus vindicatif dans cette guerre. Elle prend diverses formes, dont celle des promotions, si bien que quelques millions de personnes, faisant la chasse à ces promotions, changent d'opérateur en permanence. Mais,

paradoxalement, l'essentiel des utilisateurs jugent bénéficier d'un service qui n'est pas si mauvais et sont fidèles à leur opérateur, comme le montre le taux de résiliation, pratiquement le plus bas de notre histoire. Une chose est certaine : ce n'est pas nous qui alimenteront la guerre des prix, car nous misons sur l'investissement et la qualité de service.

En nous lançant dans la banque, nous faisons le pari d'une diversification dans un service qui a une vocation socialement utile. Plusieurs atouts peuvent nous permettre de réussir dans ce domaine : les gens se tournent toujours plus vers les banques en ligne ; notre marque a un fort capital de confiance ; nous avons une bonne maîtrise du terminal numérique, le *smartphone*, et une proximité physique avec nos clients grâce à nos points de vente. Les conditions économiques nous permettent de faire une offre disruptive en matière tarifaire et de transparence, et donc utile. Nous la lancerons en 2017.

La position d'Orange sur son marché dépend des critères retenus pour en juger. Le classement de l'association GSM, qui représente 800 opérateurs de téléphonie mobile dans le monde, nous place au septième rang mondial, derrière les mastodontes chinois et américains, qui n'ont d'activité que dans leur propre pays. Nous sommes un opérateur qui compte à l'échelle mondiale. Orange est classée première marque française en termes de notoriété, de puissance et de valeur, et sixième marque du secteur des télécommunications dans le monde, derrière les marques chinoises, inconnues hors de Chine. L'impact de cette situation, pour les consommateurs français, est qu'Orange, avec ses 250 millions de clients, a une capacité de négociation plus forte avec ses fournisseurs de terminaux et d'équipements de réseau. L'entreprise peut aussi avoir des partenariats d'itinérance internationale avec tous les autres opérateurs du monde. L'avantage est aussi que les clients Orange savent pouvoir trouver à peu de distance une boutique Orange à peu près n'importe où en Afrique et dans de nombreux pays européens. Je signale que nous avons installé la marque Orange en Égypte il y a peu et en Belgique il y a quelques semaines.

Nous prenons très au sérieux la question des nuisances éventuelles résultant des ondes électromagnétiques, mais nous ne sommes pas les mieux placés pour prendre position. Comme il ne nous revient pas de déterminer si elles posent un problème massif de santé publique, nous nous référons aux avis des autorités de santé, en France et ailleurs dans le monde, et nous constatons que jamais un effet toxique avéré n'a été mis en évidence. Cela n'empêche pas que des individus soient électro-sensibles, et cela n'empêche pas que nous formulions des recommandations sur les usages de la téléphonie ; nous déconseillons en particulier l'usage intensif du téléphone mobile par les très jeunes enfants.

Orange a un plan de déploiement de la fibre à La Réunion. Je me suis rendu dans l'île pour signer des conventions à cet effet il y a quelques mois. Ce déploiement n'est pas sans connaître quelques difficultés pratiques ; les autorisations de voirie, notamment, sont un peu longues à obtenir. En métropole, des conventions de co-investissement ont été passées entre opérateurs sous l'égide de l'ARCEP, mais ce n'est effectivement pas le cas à La Réunion. Nous avons signé des accords bilatéraux avec d'autres opérateurs en certains lieux ; il y a donc des zones dans lesquelles les travaux s'effectuent de manière suffisamment coordonnée pour éviter des réseaux redondants, mais nous n'y avons pas réussi partout. Je ne désespère pas de parvenir à une meilleure optimisation avec Zeop car, comme vous, je pense stupide le déploiement de deux réseaux en parallèle. Mais nous avons déjà conclu des accords de co-investissement pour des secteurs importants ; les choses progressent.

La télémedecine est une des applications numériques les plus prometteuses qui soient. Elle peut contribuer à résoudre plusieurs problèmes graves : la baisse de la démographie médicale dans de nombreux départements, le suivi des malades chroniques, le maintien à domicile des personnes âgées... Nous avons investi en précurseur dans ce secteur,

il y a dix ans, et constitué une équipe spécialisée ; nous avons mis l'accent sur l'hôpital connecté. Il y a six mois, j'ai décidé la création d'*Orange Healthcare*, qui regroupe nos activités dans ce domaine. Nous travaillons en partenariat avec des professionnels de santé, les autorités publiques de santé, les hôpitaux et aussi des laboratoires pharmaceutiques, Sanofi par exemple. Ainsi avons-nous équipé tous les logements d'un nouveau quartier de Marseille d'écrans dotés d'un système de téléconsultation. Pour ce qui est du suivi des pathologies chroniques, l'avenir semble s'articuler autour des objets connectés. Ces équipements supposent bien sûr des réseaux ; télédiagnostic et transfert d'imagerie médicale sont des applications importantes du très haut débit et de la fibre optique. Dans ce domaine extrêmement prometteur, les innovations se multiplient ; Google a d'ailleurs créé une impressionnante unité spécifique, *Verily Life Sciences*. Nous avons notre place sur ce marché et nous avançons, assez lentement cependant, parce que c'est un secteur compliqué, d'autant qu'un très haut niveau de sécurité est nécessaire pour assurer le respect de la confidentialité des données médicales personnelles.

Mme la présidente Frédérique Massat. Je vous remercie.



Membres présents ou excusés

Commission des affaires économiques

Réunion du mardi 14 juin 2016 à 17 heures

Présents. - M. Frédéric Barbier, Mme Marie-Noëlle Battistel, M. Thierry Benoit, M. Christophe Borgel, Mme Karine Daniel, M. Yves Daniel, Mme Jeanine Dubié, Mme Corinne Erhel, Mme Marie-Hélène Fabre, M. Laurent Furst, M. Daniel Goldberg, M. Jean Grellier, M. Antoine Herth, M. Philippe Kemel, Mme Laure de La Raudière, M. Jean-Luc Laurent, Mme Annick Le Loch, M. Jean-Pierre Le Roch, Mme Frédérique Massat, M. Jean-Claude Mathis, M. Philippe Naillet, M. Hervé Pellois, M. Frédéric Roig, Mme Béatrice Santais, M. Éric Straumann, Mme Catherine Troallic, M. Fabrice Verdier

Excusés. - M. Jean-Claude Bouchet, M. Jean-Michel Couve, M. Georges Ginesta, M. Dominique Potier