

# IREST

Bulletin de l'Institut de Recherches Economiques et Sociales sur les Télécommunications

**1 EDITORIAL**

→ Des problèmes aux télécoms : quels problèmes ?

**2-9-13 ECHOS**

→ Puissance NEXT : résultats et perspectives

→ La chaîne de l'innovation à Orange labs

→ Controverses

**3 RÉUNION-DÉBAT**

→ La fibre optique va-t-elle supplanter le cuivre pour l'accès grand public au haut-débit ?

**10 POINT DE VUE**

→ L'avenir de la fibre optique et du FTTH en France

**12 LIBRE OPINION**

→ Le numérique : une priorité ?

**13 BONNES FEUILLES**

→ Rapport Attali

**14 VIE de l'IREST**

→ Assemblée Générale

→ Site Internet de l'IREST

→ Jean-Pierre Houssin

→ Prochaines réunions-débats

## Des problèmes aux télécoms : quels problèmes ?

**Éditorial**

A coup sûr, les télécommunications façonnent, certains diront formatent, l'avenir des sociétés modernes. L'idée même d'une politique de civilisation, chère à Edgar Morin, n'est pas spécialement éclairante dans notre domaine, là où les innovations portées par le haut débit ou la haute définition ne sont pas toujours explicitées, en tant que facteur de progrès social, dans le lot des réformes en cours.

On peut faire une liste à la Prévert des sujets de préoccupation de nos dirigeants, et, par ailleurs, pointer les difficultés de nos concitoyens à dominer la complexité des situations induites par la technophilie, tant au plan domestique que professionnel. Trouver une réelle cohérence dans un

puzzle d'actions très (trop) diversifiées est de plus en plus difficile; on voit bien les difficultés du Plan Attali à convaincre, lequel recommande la mise en place du très haut débit pour tous (décision fondamentale 5)<sup>1)</sup>, mais sans promouvoir une véritable politique de qualité dans le domaine des TIC. Les exemples ne manquent pas de projets conduisant à un émiettement des responsabilités pour leur mise en œuvre : on peut citer les 71 pôles de compétitivité, et que dire d'une liste de 41 métiers pour définir l'activité du secteur des télécoms<sup>2)</sup>.

Mais la nomination d'un haut responsable politique d'un vaste Plan Numérique laisse espérer que s'instaure une plus grande confiance dans les nouveaux moyens télécoms, logiciels compris.

Un reproche qu'on peut faire à la plupart des systèmes techniques proposés aujourd'hui au grand marché de la consommation est qu'ils **ne garantissent plus, conceptuellement, un bon service après vente, et, encore moins une durée de vie suffisante pour une totale appropriation d'usage.** A cet égard, le

poids grandissant de l'informatique dans le domaine télécom n'assure plus l'ergonomie qu'on est en droit d'exiger au nom de la sécurité, tant est volatile l'intelligence installée dans les réseaux comme dans les terminaux<sup>3)</sup>. On voit bien que l'industrie automobile peine à

assurer le SAV des véhicules à partir du moment où 25 % du coût de fabrication tient à l'informatique embarquée. A l'évidence, le niveau de sûreté offert jadis par un minitel connecté au rustique réseau téléphonique commuté ne saurait être atteint aujourd'hui, en dépit des efforts faits pour prouver l'éligibilité de la ligne ADSL.

S'agissant du dégroupage et de la mutualisation des moyens d'infrastructure, les relations conflictuelles entre opérateurs concurrents, entre opérateurs et syndicats de copropriété ou collectivités territoriales,



marc casali



comme l'a souligné Gabrielle Gauthey (voir compte rendu du débat sur FTTH), ne sont pas de nature à rassurer le client qui souffre du syndrome des *hot-lines* surtaxées. Heureusement que la politique de santé a conduit la profession médicale à faire désigner des référents capables d'assurer une connaissance minimale de la chaîne de soins incluant les spécialistes ! Il faut souhaiter que l'éligibilité de l'accès au haut débit connaisse un progrès décisif avec la fibre optique, pour réduire drastiquement le taux des pannes techniques actuellement évalué à 49 % du total des plaintes de la clientèle<sup>1)</sup>. Sinon, il faudrait se résoudre à doter chaque équipement de la chaîne de connexion numérique de capteurs capables de diagnostics automatiques. Et, pourquoi pas, inclure des ordinateurs de bord dans nos *Boxes*, pour rapatrier les informations utiles collectées tout au long de la chaîne de connexion ? On sait bien que les interruptions de services dues aux diverses influences électromagnétiques de l'environnement ne seront jamais totalement éliminées, mais il paraît justifié que la clientèle aient des compensations contractualisées s'appuyant sur des données chiffrées. Le haut débit ou la haute définition, c'est bien, mais pas sans les garanties de stabilité d'un signal que laisse espérer la fibre optique au plan théorique.

L'IREST recense actuellement près de 24 sujets à traiter en réunion-débat, preuve qu'il y a encore beaucoup de grain à moudre, en dépit de la propension du monde politique à réduire la problématique des télécoms à la guerre des prix, au motif d'une concurrence soutenue comme seul facteur de progrès dans notre secteur.

1) Voir « Bonnes feuilles » page 13

2) voir unetel-RST-obs.metiers

3) à la question : « Faut-il mettre l'intelligence dans les réseaux ou dans les terminaux ? », la réponse des experts est invariablement depuis plusieurs années « Elle est présente et croissante dans les deux, car un terminal intelligent ne peut dialoguer qu'avec des composantes de réseaux elles-mêmes évoluées ».

4) Source INC (60 millions de consommateurs, dossier du numéro 426, avril 2008)

Pierre Loyez ■

**Puissance NEXT : résultats et perspectives, tel était le thème de la Convention annuelle de l'ACSED<sup>1)</sup> qui s'est tenue le 11 mars.**

L'exposé de la **stratégie du groupe FT** ne pouvait être plus efficace grâce à l'intervention des trois plus hauts responsables : **Jean-Philippe Vanot pour l'évolution des réseaux, Olivier Barberot (DRH), Louis-Pierre Wenes pour le business, enfin Didier Lombard pour les enjeux de croissance.**

L'essentiel pour les réseaux est d'anticiper pour les rendre prêts à supporter les nouveaux services ; il faut en effet gérer l'intelligence croissante des terminaux, à commencer par la *Live Box*, tout en multipliant les produits différenciants pour sortir du modèle économique actuel. L'optimum en management conduit à sous-traiter ce qui est simple ou historique (réseau voix, SI réseau commuté), mais « *garder la main sur la conception des réseaux* », à commencer par l'implantation du système IMS (voir encadré) programmé en 2009 pour la France.

L'organisation en terme de gestion de réseau doit être pensée, soit avec concentration pour le pilotage et la supervision, soit avec déconcentration géographique pour rapprocher les équipes des équipements.

Pour Olivier Barberot : « *On est en ligne sur les métiers techniques, mais plutôt en retard pour les commerciaux. Le vrai sujet DRH est aujourd'hui le recrutement, en vue de rajeunir les effectifs et combler la pénurie de talents à terme de 3 ans* ». Et de conclure qu'il n'y a pas de plan social à l'issue du programme NEXT se terminant fin 2008.

S'agissant du Service Après Vente, Louis-Pierre Wenes a souhaité qu'on fasse plus simple et plus vite, en dénonçant le laxisme ça et là : non respect des scripts dans les centres d'appels, par exemple.

Sur le sujet attendu du plan FTTH, un certain attentisme est de rigueur en attente des décisions du régulateur, mais d'autres programmes, comme la TV à la demande ou en 3D, l'ADSL étendu grâce au satellite, seront de bons facteurs de croissance pour 2008.

Il revenait à Didier Lombard de conclure, d'abord en remerciant les équipes pour les bons résultats de 2007, puis, en toute logique, en demandant la poursuite de l'effort, à savoir:

- +0,5 % en terme de CA grâce à une croissance non organique,
- +0,5 % avec une meilleure efficacité opérationnelle (simplification du SI, gain en QS, meilleures ventes),
- +0,5 % avec des services innovants et Triple Play partout; le challenge étant d'être bon sur les deux métiers (opérateur de réseaux et opérateur de services), et de rejoindre en 2008 le groupe des leaders, avec la formule « *Etre consolidateur européen plutôt que consolidé!* »

<sup>1)</sup>ACSED: Association des Cadres Supérieurs et Dirigeants du groupe FT

**L'IMS (IP Multimedia Subsystem)** désigne un standard d'architecture de réseau assurant la convergence fixe-mobile, en vue de supporter des services innovants voix-données-images.

Vu le montant des investissements nécessaires, encore peu d'opérateurs se sont lancés dans un projet mondialement fédérateur.

L'avancement des travaux de normalisation est régulièrement décrit dans les Proceedings de ICIN (Conférence annuelle organisée par l'ADERA avec le soutien de l'IREST-[www.icin-conference.com](http://www.icin-conference.com)).

# Le Numérique : une priorité ?

**Le numérique que j'ai défendu pendant des lustres semble être devenu une priorité, tant de la part du gouvernement que des milieux économiques. La mettre en doute aujourd'hui n'est évidemment pas dans la logique que j'ai défendue depuis déjà des lustres. De plus, cela semble incongru au moment où se déroulent les « Assises du Numérique » (juin 2008), à l'occasion desquelles paraît dans les journaux en pleine page un « Manifeste du Club Energies Numériques », club dont j'apprends ainsi l'existence jusque là bien discrète.**

Malheureusement en effet, sont nombreux les éléments susceptibles d'inciter à un certain scepticisme quant à la volonté des décideurs de faire leur cette priorité. On peut citer pêle-mêle :

- l'article sur les réformes préconisées

par Eric Besson (le Figaro du 26 mai) présente les quatre changements qu'il juge prioritaires ; on y cherche en vain le mot « numérique » bien que la signature rappelle qu'Eric Besson est « chargé du Développement et de l'Economie Numérique ».

- Christine Albanel souhaite taxer ce secteur pour payer les programmes de France Télévision ; de façon générale, auteurs et compositeurs constituent un lobby puissant aux dépens notamment de la diffusion de la culture française dans le monde : on cherche en vain les principales chaînes en clair sur Astra ou Eutelsat, frilosité que n'ont pas l'Allemagne, l'Italie et les autres.

- Le développement concret des fibres optiques vers les immeubles attend que les conditions juridiques en soient définies.

- Nul ne semble s'inquiéter sérieusement de la médiocre qualité de service, offerte si l'on peut dire, par les opérateurs et autres prestataires.

- Le corps des ingénieurs des Télécoms disparaît dans la discrétion : entre autres sont avancés l'argument que les débouchés comme directeurs sont insuffisants – ce qu'on a toujours su et rappelé au moment des recrutements, comme si ces perspectives

n'étaient pas marginales dans le cadre d'un marché vigoureusement porteur pour les vrais professionnels<sup>1</sup> - et mieux encore qu'il s'agissait d'une économie pour l'Etat (argument actuellement décisif, mais aberrant, car les demandes de l'Etat et des collectivités étaient loin d'être satisfaites et elles le seront encore moins).

Bien sûr, cette liste n'est pas exhaustive, et au risque de lasser le lecteur, il est indispensable de mentionner la politique de la recherche préconisée au niveau des universités et du CNRS : priorité est donnée au développement au sein des universités en y incluant les moyens du CNRS, mais ni les uns ni les autres ne se sont, sauf exception, jusqu'ici intéressés efficacement au numérique.

En bref, il est pour l'instant à craindre que le développement du numérique reste, pour les chercheurs comme pour les pouvoirs publics, un élément-clé méconnu du fonctionnement et de la croissance de la société d'aujourd'hui et de demain.

Souhaitons que le déroulement des Assises du Numérique soit l'occasion d'une prise de conscience, et marque un tournant débouchant enfin sur des actions concrètes efficaces. Mais comment passer du rêve à la réalité dans une France trop souvent frileuse face à l'innovation, comme l'ont montré le vote et la promulgation de la loi Chirac sur le principe de précaution ?

**Pierre Lestrade** ■

<sup>1</sup>Pascal Faure, vice-président du CGTI, l'a pertinemment rappelé le 21 mai dernier.



Pierre Lestrade