



éditorial

AU PIED DU VOLCAN

Des villages entiers ravagés par les flammes, un nuage de trois mille kilomètres de long dont les effets se font sentir jusqu'à Moscou devenue irrespirable. La catastrophe que dure depuis un mois est responsable des incendies qui s'approchent de la capitale russe et de la région à la frontière de l'Ukraine et de la Belarou, déjà irradiée en 1986 à la suite de l'explosion de Tchernobyl. C'est là où le pire est à craindre puisque la chaleur des brasiers est telle qu'elle devrait libérer les particules radioactives toujours sur place.

Nous voilà ramenés vingt quatre ans en arrière, et plus loin encore, puisque le hasard du calendrier met en concomitance le souvenir de Tchernobyl et celui du bombardement d'Hiroshima. Il y a 65 ans, à Hiroshima, l'humanité a su qu'elle dormait, pour de bon au pied d'un volcan.

Demain peut-être nous engoutra-t-il avant l'heure dite. C'est à dire avant les quatre milliards et demi d'années qui nous séparent de la mort du soleil et de la disparition de notre planète.

Pour le présent, l'Institut de radioprotection et

de sûreté nucléaire (IRSN) a beau affirmer qu'il n'y pas de retombées en France des incendies russes, et déclarer par la voix de sa chargée de «com»-s' inquiéter pour si peu revient à craindre une inondation après un millimètre de pluie, ou, malgré tout le fond de l'air nous paraît soudain moins sûr. L'avenir nous dira. En attendant les Russes sont à la peine et certainement plus en danger que nous. D'ailleurs la France leur a offert son aide, c'est le moins qu'elle pouvait faire.

A la lumière de la commémoration des 65 ans des bombardements d'Hiroshima et de Nagasaki, l'urgence d'un monde sans usines et armes nucléaires paraît évident. Ce printemps les Américains et les Russes ont signé un accord de réduction de leur arsenal.

Hier étaient présents à Hiroshima pour la première fois un diplomate américain, signe évident de la volonté d'Obama d'aller dans le même sens, et aussi des diplomates français et britanniques qui ont apporté leur caution aux mouvements en faveur du désarmement. Et aussi les représentants de soixante dix pays. Quelque pas vers un monde enfin en paix avec lui-même ?

dépêche Collections

Les gendarmes en plein flash

On les redoute au moment des grands départs en vacances. Mais ils nous font rire dans la dernière BD de la Dépêche Collections à paraître samedi 7 août. Eux ? Ce sont les gendarmes de la Brigade du rire, célèbre série écrite par Bambo et croquée par d'anciens militaires devenus scénaristes et dessinateurs. Les radars, les excès de vitesse et autres contrôles d'alcôlémie sont ici traités à l'humour et à des « flagrants délits ».

« Souriez, vous êtes flashés », prévient les hommes en bleu, qui n'hésitent d'ailleurs pas à se mettre devant le radar automatique pour être sur la photo ! L'ouvrage de 48 pages, une véritable BD avec couverture cartonnée, s'inscrit dans une saga dédiée aux fans et aux métiers, à lire tout l'été. À partir du samedi 3 août 2010 chez votre marchand de journaux, 5,90 €.

32ème 2010 FOULES AGENAISES LOT-ET-GARONNE Grand prix

Le Petit Bleu NOUVEAU ! POUR LE MINER SPECTACLE DES FOULES

SAMEDI 11 SEPTEMBRE 6 COURSES

SEMI-MARATHON 17H30 GRANDE RANDONNÉE PEDESTRE

ET AUSSI... Midi-Pyrénées une année de recherche avec le CNRS. La Dépêche sur Twitter : twitter.com/la-depêcheumidi

télécoms



Les opérateurs font tout pour nous faire rester chez eux et ne pas aller voir les concurrents. / Photo DDM, Michel Labonne

repères

6

EUROS de différence. l'écart de prix entre un abonnement mensuel souscrit pour une durée de 12 mois et un autre pour une durée de 24 mois ne peut atteindre 6€ par mois.

« L'opérateur n'a qu'une seule obsession, c'est de garder le client, de le garder enfermé, donc toute mesure visant à le libérer est de toute manière contournée ».

Edouard Barreiro, de l'association UFC-Que choisir

connectez-vous sur www.ladepêche.fr Hélicitez-vous à changer d'opérateur ?

l'événement

Les principaux points de la loi Chatel

- Fin du n° d'appel 06 :** tous les numéros au format de 9 chiffres seront attribués à des numéros ordinaires.
- Création du temps d'attente :** des services téléphoniques des fournisseurs d'accès, Internet et mobiles.
- Fin des surtaxes lors d'un changement de réseau :** l'opérateur ne peut surtaxer un appel au départ d'un autre réseau.
- Réduire le délai à 30 jours** pour la réalisation et le remboursement de la caution.
- Gratuité pour les numéros vertes** après des téléphones portables.

DES MESURES POUR AMÉLIORER LA LOI

Pour améliorer la loi Chatel, l'Arcep propose plusieurs mesures.

➤ **Mentionner sur les factures des abonnés le montant des frais dus en cas de résiliation.**

L'autorité recommande de la mention, sur les factures mensuelles, des frais dus en cas de résiliation (éventuellement anticipée) à la date d'édition de la facture.

➤ **Encadrer les modalités de résiliation des abonnements avant le fin du douzième mois.**

Afin d'harmoniser la pratique de tous les opérateurs, l'autorité recommande que les opérateurs permettent aux consommateurs de résilier par anticipation leur abonnement, avant la fin du douzième mois, moyennant, au maximum, le paiement des montants restant dus pour atteindre la fin du douzième mois d'engagement et du quart des montants dus au titre des douze mois suivants.

➤ **Mentionner la procédure et le code de déverrouillage des terminaux mobiles sur les factures.**

L'autorité recommande que le code de déverrouillage des terminaux mobiles soit indiqué sur les factures délivrées à compter du sixième mois d'utilisation du forfait après l'achat. La procédure et les logiciels associés devraient également être accessibles facilement – et de manière intelligible – aux abonnés, à la fois par internet et par téléphone, et dans le réseau de distribution de l'opérateur.

L'autorité rappelle que les opérateurs pourraient, en lieu et place de la mise en œuvre d'une telle mesure, abandonner volontairement toute politique de verrouillage des terminaux, se libérant ainsi des obligations liées au leur déverrouillage. Ce serait une petite révolution.

Mobiles : chasse aux abus

L'Arcep, le gendarme des télécoms, tape du poing sur la table face aux opérateurs de téléphonie mobile qui appliquent insuffisamment les dispositions de la loi Chatel. Résultat : la concurrence attendue n'est pas là et la liberté des consommateurs est encore trop restreinte...

Deux ans après l'entrée en vigueur de la loi Chatel qui avait pour objectif de donner aux consommateurs plus de liberté pour changer d'opérateur de téléphonie mobile et fixe, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) tape du poing sur la table. Dans un rapport remis au Parlement, le gendarme des télécoms estime que la loi du 3 janvier 2008 a eu peu d'impact sur le marché. « Les dispositions de la loi n'ont été que partiellement appliquées par les opérateurs et les modalités de leur mise en œuvre appellent certaines critiques », estime l'Autorité dans son rapport de 54 pages. L'Autorité « constate par ailleurs que la concurrence demeure limitée, les consommateurs restant majoritairement engagés sur des périodes

longues chez les opérateurs ». L'Autorité dénonce ainsi de trop grands écarts – jusqu'à 6 euros – entre les abonnements mensuels calculés à partir des durées d'engagement de 12 mois et de 24 mois. Les tarifs étant plus intéressants pour un engagement de deux années (réduction sur l'abonnement mensuel), les consommateurs se sentent orientés vers cette durée. L'Autorité souligne par ailleurs, sans le dénoncer pour autant, « les politiques des opérateurs incluant au réengagement (par l'attribution de points de fidélité supplémentaires, des appels de service clients, etc.) ».

L'objectif étant bien sûr pour les opérateurs de conserver les clients, à l'heure où la quasi-totalité des Français est équipée d'un téléphone mobile (51,2 millions d'abonnés fin 2009). « Cela réduit l'intensité concurrentielle, le client se réengageant pour ne pas voir sa facture augmenter le mois suivant, sans avoir profité d'une période où il n'est plus sous engagement pour comparer les offres du marché », note finement l'Arcep. De fait, le changement d'opérateur, même s'il est plus facile qu'a-

trois, n'est qu'en très légère augmentation. Afin d'améliorer l'efficacité de la loi Chatel, l'Arcep propose plusieurs mesures (lire ci-dessous) et appelle les opérateurs à être plus transparents, notamment sur leurs plaquettes d'informations, toujours très complexes à décrypter pour le grand public. Mais l'Arcep se focalise également sur les nouvelles offres « quadruple play » intégrant une box (internet haut débit, téléphonie fixe illimitée et télévision) avec un forfait mobile. « Ces nouvelles offres couplées peuvent être sources d'efficacité et contribuer à l'amélioration des services rendus aux consommateurs. Elles ne peuvent donc être condamnées a priori. Néanmoins, ces offres présentent des risques majeurs tant pour le consommateur que pour la concurrence. »

Alors que le budget télécom des Français n'a jamais été aussi important – 113 euros par mois et par foyer consacrés aux télécoms et internet selon l'Institut Idate – la vigilance reste de mise pour éviter les mauvaises surprises.

Philippe Roux

Les écarts de prix des abonnements entre l'engagement à 12 et à 24 mois sont trop importants pour l'Arcep.

BOX INTERNET : GARE À LA RÉSILIATION

Si les critiques de l'Arcep se sont essentiellement portées sur le mobile, les fournisseurs d'accès à internet (FAI) sont aussi en colimaçon, notamment en ce qui concerne les frais de résiliation des contrats.

Depuis la loi Chatel, ces frais de résiliation appliqués par les opérateurs aux clients sur le départ doivent, en effet, correspondre au coût effectivement subi par l'opérateur du fait de ce désabonnement. Ces frais doivent être explicitement prévus par le contrat et dûment justifiés. Or aucun fournis-



Free montré du doigt pour ses modalités de résiliation.

seur n'apporte « précisément la preuve que les frais facturés correspondent bien aux coûts effectivement supportés », explique l'Arcep. L'autorité dénonce particulièrement la pratique de certains fournisseurs, comme Free, qui ont intégré dans leurs offres des « frais d'activation à perception différée ». « Ces FAI annoncent une offre commerciale caractérisée par l'absence conjuguée de durée d'engagement et de frais de résiliation. Cependant, l'offre comporte des frais d'activation des services dont le montant dégressif dépend de l'an-

cienneté du client, qui bénéficie d'une réduction forfaitaire par mois d'ancienneté. Toutefois, en pratique, le crédit s'imputant au client est remis à zéro lorsque le client demande certaines opérations (changement de box, de forfait, de numéro de téléphone) », note l'Arcep. Pour pallier ce « manque d'information », l'Autorité recommande que les frais en cas de résiliation anticipée soient systématiquement mentionnés sur chaque facture.

Ph. R.

interview

« LE CLIENT N'A PAS VRAIMENT LE CHOIX »



Edouard Barreiro, chargé d'études à l'UFC-Que Choisir

L'Arcep estime que les opérateurs ne jouent pas suffisamment le jeu de la transparence et de l'information auprès de leurs abonnés. Partagez-vous ce constat ?

À l'UFC-Que Choisir, nous partageons les conclusions de ce rapport et nous trouvons même que l'Arcep ne va pas assez loin dans les mesures qu'elle propose. Le rapport pointe en tout cas plusieurs dérives des opérateurs que nous dénonçons. Par exemple, certains opérateurs expliquent à leurs abonnés qu'ils voudraient rompre leur contrat avant terme qu'ils perdraient leur numéro ; ce qui est faux, la portabilité du numéro vers un autre opérateur – qui ne dépend pas de la loi Chatel – est possible. Autre exemple sur les durées d'engagement et de désengagement. Entre un abonnement sur 24 mois avec un nouveau mobile facturé moins de 100 € et un abonnement sur 12 mois avec le même mobile facturé 300 €, le client n'a pas vraiment le choix.

C'est pour cela que nous souhaiterions que la loi se cale sur la durée de 12 mois comme cela est le cas dans plusieurs pays, notamment en Scandinavie.

L'émergence de vrais opérateurs mobiles virtuels (MVNO) pourrait-elle introduire plus de concurrence ?

Oui à condition que ceux-ci puissent mener les politiques tarifaires qu'ils souhaitent, or ce n'est pas le cas actuellement. Les tarifs de gros auxquels les MVNO achètent des minutes de télécommunication aux grands opérateurs sont chez nous très élevés. Par ailleurs, les MVNO doivent obligatoirement informer l'opérateur qu'ils hébergent de leur côté. Difficile dans ces conditions de mener des politiques tarifaires intéressantes. Il faudrait que les MVNO deviennent maîtres de certains éléments de réseau.

Propos recueillis par Ph. R.



Le milliardaire Richard Branson, propriétaire de Virgin Mobile.

FACE AUX GRANDS OPÉRATEURS, LES PETITS JOUENT LES PRIX BAS

Contrairement à la plupart des pays européens, les opérateurs mobiles virtuels (MVNO) qui ne possèdent pas de réseau mais louent ceux d'Orange, de SFR ou de Bouygues Telecom (auxquels ils ont acheté des lots de minutes de communication), peinent à percer en France où ils ne représentent que 6,15 % du parc. Dernièrement, l'autorité de la concurrence a demandé au régulateur des télécoms de favoriser « l'émergence rapide » d'opérateurs mobiles virtuels indépendants des opérateurs qui les hébergent. Face aux trois grands du secteur, ces petits joueurs de téléphonie mobile ont des atouts. Ils jouent aussi les services dédiés comme NR Mobile qui propose une option musique virtuelle avec des avantages VIP (places de concert, de ciné ou DVD à gagner). Mais ces petits opérateurs restent encore tributaires des trois grands et n'atteignent pas les fortes parts de marché de leurs homologues en Allemagne (25 %) ou au Royaume-Uni et au Pays-Bas (15 %).

charge. On ne paie que ce que l'on consomme réellement à condition toutefois de dépenser 5 € par trimestre. Simplissimo.com propose une gamme plus élargie avec forfaits bi-hebdomadaires et cartes payées, avec ou sans mobile et avec ou sans SMS illimités. Une offre sans engagement est présente. À côté de la période d'engagement, les MVNO jouent aussi les services dédiés comme NR Mobile qui propose une option musique virtuelle avec des avantages VIP (places de concert, de ciné ou DVD à gagner). Mais ces petits opérateurs restent encore tributaires des trois grands et n'atteignent pas les fortes parts de marché de leurs homologues en Allemagne (25 %) ou au Royaume-Uni et au Pays-Bas (15 %).

Ph. R.