



OFCOM Infomailing No. 7

19.06.2007

Table des matières

Editorial.....	2
Lignes directrices sur l'utilisation des fréquences dans les bandes VHF et UHF	3
Concours Chevalier de la communication 2007.....	4
Procédures de surveillance dans le domaine des télécommunications (2006)	5
Renforcement de la protection des consommateurs contre les présélections abusives	6
Questions fréquentes relatives à la signature électronique	8
L'internet@les aînés.....	8
Société de l'information: responsabilité sociale des fournisseurs de services de télécommunication .	12
Révision des lignes directrices sur la sécurité et la disponibilité des infrastructures et des services de télécommunication	16
L'indicatif 01 a disparu, remplacé par le 044.....	17





Editorial

Le marché suisse des télécommunications dans la tourmente

De nouvelles structures d'entreprises apparaissent, conçues en fonction des besoins de la clientèle. L'évolution de la technique promet des réseaux "tout IP", qui permettront de réaliser des économies dans la fourniture de prestations. Quant à la convergence des services de télécommunication et des contenus télévisés, elle devient réalité.

La nouvelle législation entrée en vigueur le 1^{er} avril dernier exige des acteurs du marché qu'ils s'adaptent. Les fournisseurs de services de télécommunication évaluent les effets du nouveau cadre juridique sur la pratique. Ils négocient l'accès au dernier kilomètre et prennent des mesures conformes aux nouvelles dispositions contre le pollupostage. Les fournisseurs de services à valeur ajoutée doivent faire leurs expériences en matière d'application des récentes dispositions concernant la protection des consommateurs, notamment le blocage de l'accès aux contenus érotiques et pornographiques, qui doit être activé si les clients le demandent. Les fournisseurs qui emploient plus de 33 personnes à plein temps sont tenus, d'ici octobre 2008, de proposer des places d'apprentissage. Quant aux exploitants de réseaux câblés de télévision, ils sont considérés comme des fournisseurs de services de télécommunication depuis le 1^{er} avril 2007 et donc soumis aux dispositions de la loi sur les télécommunications. Leur ancienne concession de services de télécommunication a été remplacée par l'obligation de s'annoncer à l'OFCOM.

La présente édition de l'infomailing vous renseigne sur les nouvelles réglementations techniques et sur l'application des dispositions de la LTC et de la LRTV. L'article sur le Chevalier de la communication souligne le fait que nous mettons aussi l'accent sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication. Décerné régulièrement depuis 2001, le prix du Chevalier de la communication récompense des projets qui permettent à des personnes exclues de la société de l'information d'accéder aux nouvelles technologiques.

Bonne lecture !



Lignes directrices sur l'utilisation des fréquences dans les bandes VHF et UHF

Alfons Birrer, division Radio et télévision

Le 2 mai 2007, le Conseil fédéral a édicté des lignes directrices sur l'utilisation des fréquences dans les bandes VHF et UHF. Il s'agit d'une prescription générale selon laquelle les bandes de fréquences VHF (bande III) et UHF (bandes IV et V) doivent servir en premier lieu à la diffusion de programmes de radio ou de télévision en mode numérique (art. 3, al. 1). Le Conseil fédéral a également délégué au Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC) la compétence de libérer les fréquences et de fixer les modalités d'utilisation concrètes.

Suite aux accords intervenus dans le cadre de la Conférence régionale des radiocommunications (RRC-06), organisée en juin 2006 à Genève sous l'égide de l'UIT, la Suisse s'est vue accorder 14 couvertures nationales complètes dans les bandes de fréquences VHF et UHF. Les nouvelles lignes directrices édictées par le Conseil fédéral permettent aux autorités compétentes de réagir en fonction du marché et de mettre à disposition les fréquences nécessaires dans les meilleurs délais.

Libération des fréquences par le DETEC

Le DETEC peut désormais libérer des fréquences sur la base de ces lignes directrices. Il tient compte en particulier de la disponibilité (les fréquences attribuées ne peuvent pas toutes être utilisées en Suisse actuellement, certaines étant encore employées à l'étranger pour des applications analogiques), du développement des marchés, des travaux d'harmonisation ainsi que des besoins de la branche des radiocommunications.

Le DETEC fixe également l'utilisation des fréquences libérées. Il détermine en particulier la part de la capacité de transmission pour la radiodiffusion ainsi que, dans le cas des programmes à accès garanti, les modalités de la diffusion, notamment l'aménagement dans le temps et l'espace de la zone de desserte. Finalement, le DETEC informe les autorités compétentes (en l'occurrence l'OFCOM ou la ComCom), lesquelles octroient les concessions de radiocommunication correspondantes directement ou dans le cadre d'une mise au concours.

TV portable pour l'Euro 08

Il reste peu de temps pour appliquer les lignes directrices et procéder aux travaux nécessaires. En effet, le Conseil fédéral souhaite pouvoir mettre au concours le plus rapidement possible une plateforme numérique nationale pour la TV portable (basée probablement sur la norme DVB-H). L'objectif minimal est de mettre en service pour le Championnat européen de football 2008 un réseau d'émetteurs dans les villes accueillant la compétition, soit Zurich, Bâle, Berne et Genève.

Le DETEC a libéré les fréquences nécessaires; il en a informé la ComCom, qui peut dès lors procéder à la mise au concours. Les fréquences libérées doivent être principalement utilisées pour la diffusion de programmes de radio ou de télévision (70% au moins de la capacité de transmission). Toutefois, le DETEC a renoncé à prévoir et à mettre au concours des droits d'accès pour la plateforme.

La mise au concours d'une concession nationale pour la TV portable a été publiée le 5 juin. Elle dure jusqu'au 27 juillet 2007.



Informations complémentaires:

www.bakom.admin.ch > Thèmes > Radio et télévision > Digital Broadcasting > DVB-H
(http://www.bakom.admin.ch/themen/radio_tv/01107/01679/index.html?lang=fr)

Actualités

Concours Chevalier de la communication 2007

Sabine Brenner, division Services de télécommunication

L'Office fédéral de la communication (OFCOM) propose cette année à nouveau une édition du "Chevalier de la communication". Organisé sous le patronage du Conseiller fédéral Moritz Leuenberger, le concours en est déjà à sa 6^e édition. Il distingue des projets qui permettent l'accès des habitants de Suisse à la société de l'information. Des prix d'une valeur de 30'000 francs seront distribués.

Depuis le 15 mai 2007, il est possible de participer au Chevalier de la communication en s'inscrivant sur le site www.comknight.ch. L'échéance pour le dépôt des candidatures est fixée au 25 août 2007.

Reconnaissance de projets

A la clef du Chevalier de la communication, 30 000 francs, qui seront répartis à parts égales entre les auteurs des trois meilleurs projets. Sept autres concourants recevront une mention spéciale. Les dix projets seront présentés au public à l'occasion d'une journée nationale sur le thème "La société de l'information en Suisse: un facteur d'intégration", organisée le 8 novembre 2007 au Centre Paul Klee, à Berne. Conçu comme un prix de reconnaissance, le Chevalier de la communication récompense uniquement des projets déjà réalisés.

But du concours

Le Chevalier de la communication distingue des projets qui contribuent à créer une société de l'information accessible à tous. Les projets doivent permettre à des personnes en Suisse d'accéder aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC), leur en faciliter l'accès ou les aider à les utiliser en fonction de leurs besoins. Les TIC doivent en outre encourager activement l'autonomie de ces personnes dans la société de l'information.

Stratégie du Conseil fédéral pour une société de l'information en Suisse

Décerné depuis 2001 par l'OFCOM, le Chevalier de la communication contribue à la mise en œuvre de la Stratégie du Conseil fédéral pour une société de l'information en Suisse. Selon la stratégie, le développement d'une société de l'information en Suisse n'est possible que si tous les habitants jouissent d'un accès égalitaire et sans obstacles aux TIC, et qu'ils savent utiliser ces technologies.

De plus amples informations sur le concours et les gagnants des précédentes éditions sont disponibles sur le site www.comknight.ch.



Procédures de surveillance dans le domaine des télécommunications (2006)

Paul Andermatt, division Services de télécommunication

En 2006, la ComCom et l'OFCOM ont ouvert, mené ou liquidé de nombreuses procédures de surveillance. Celles-ci ont été engagées en premier lieu en raison de l'inobservation des obligations d'exploitation et de desserte minimales par des concessionnaires WLL ou UMTS - la concession UMTS concernée a dû être retirée. Par ailleurs, plus de 250 numéros ont été révoqués à la suite de plusieurs cas d'abus dans le domaine des services à valeur ajoutée (numéros 0900, 091 et 0906). Des amendes allant de 500 à 22 000 francs ont également été infligées à cinq FST, qui, malgré plusieurs rappels, n'avaient fourni aucune donnée pour la statistique des télécommunications 2004.

Services sur le réseau fixe et service universel

Sur mandat de la ComCom, l'OFCOM a mené des procédures de surveillance à l'encontre de deux concessionnaires WLL (Wireless Local Loop, boucle locale sans fil) pour non-respect de l'obligation minimale d'exploiter (activité commerciale avec au moins une station de base). L'un des fournisseurs concernés demandait par ailleurs une modification de la concession. Agissant sur requête de l'OFCOM, la ComCom a décidé de rejeter cette demande et d'imposer des mesures afin que soit remplie l'obligation d'exploiter. Le 18 juillet 2006, le Tribunal fédéral a rejeté le recours déposé contre cette décision et confirmé la décision de la ComCom.

Dans l'autre cas, le fournisseur a demandé dans le cadre de la procédure de surveillance de pouvoir transférer la concession à l'une de ses filiales. Le 7 mars 2006, la ComCom a approuvé le transfert de la concession et ordonné au nouveau titulaire de respecter l'obligation minimale d'exploiter.

Services mobiles et services de radiocommunication par satellite

Dans le cadre de la vérification du respect des conditions de desserte, l'OFCOM a été amené à engager une procédure de surveillance à l'encontre d'un concessionnaire UMTS. Celui-ci n'avait aménagé aucune infrastructure et ne remplissait donc pas l'obligation de desserte. En outre, le concessionnaire, qui n'a jamais été actif sur le marché suisse, n'envisageait aucunement d'y développer un réseau. Sur proposition de l'OFCOM, la ComCom a finalement décidé de retirer sans dédommagement la concession inutilisée. Les demandes du concessionnaire d'annuler la disposition de concession enfreinte et de transférer la concession à un ou plusieurs autres concessionnaires UMTS ont été rejetées. Le 26 octobre 2006, le Tribunal fédéral a rejeté le recours déposé contre cette décision et confirmé la décision de la ComCom.

Numérotation et adressage

En 2006, la surveillance relative aux services à valeur ajoutée (numéros 0900, 0901 et 0906) a donné lieu à l'ouverture de plus de 300 procédures administratives à l'encontre de titulaires de numéros qui ne respectaient pas les conditions d'utilisation. Il s'est agi dans la plupart des cas de procédures de révocation ouvertes en raison du non-respect des règles d'indication des prix, de l'utilisation du numéro dans le cadre de loteries ou du non-paiement des émoluments liés à l'attribution du numéro. Deux procédures ont donné lieu à des mesures superprovisionnelles pour la mise hors service immédiate des numéros concernés. A l'occasion de ses contrôles systématiques dans les principales publications éditées en Suisse, l'OFCOM a pu constater des irrégularités dans la publication de 160 numéros 090x en 2006 (p. ex. prix manquant ou inscrit en trop petits caractères, non-respect du format du nu-



méro), ce qui a mené à l'ouverture de procédures de révocation à l'encontre de 47 titulaires. En tout, sur près de 36 000 numéros 090x en service en 2006, plus de 250 ont été révoqués. Dans le domaine de la numérotation, il convient de relever l'ouverture d'une procédure de révocation, ainsi que la clôture d'une autre procédure, ouverte en 2004, à l'encontre de titulaires de numéros de services de renseignement sur les annuaires (numéro de type 18xy).

Statistique des télécommunications

En avril 2006, la ComCom a ouvert des procédures de sanction administrative contre cinq fournisseurs qui n'avaient pas fourni les données statistiques pour l'année 2004 exigées par l'OFCOM dans une décision de surveillance. Les procédures ont donné lieu à des amendes allant de 500 à 22 000 francs, sanctions prononcées par la ComCom en juin 2006.

La législation suisse sur les télécommunications a pour but d'assurer aux particuliers et aux milieux économiques des services variés, avantageux et de qualité, grâce à une concurrence équitable et efficace. Elle impose diverses obligations aux fournisseurs de services de télécommunication (FST) tout en leur accordant une série de droits vis-à-vis de l'Etat ou des autres fournisseurs. La surveillance exercée par la Commission fédérale de la communication (ComCom) et par l'Office fédéral de la communication (OFCOM) est un instrument essentiel pour imposer les obligations en la matière et ainsi satisfaire aux buts fixés par le législateur. En cas d'infraction, la ComCom et l'OFCOM peuvent ordonner des mesures sur la base de l'art. 58 de la loi sur les télécommunications (LTC). En vertu de l'art. 60 LTC, ils ont également la possibilité de prononcer des sanctions administratives de nature financière. La ComCom et l'OFCOM exécutent leur mandat avec sérieux et sont déjà intervenus à plusieurs reprises (voir Infomailing n° 27, 31, 36 et 1).

Actualités

Renforcement de la protection des consommateurs contre les présélections abusives

Marion Marty, division Services de télécommunication

Pour mieux protéger les consommateurs contre un changement d'opérateur non souhaité, la Commission fédérale de la communication (ComCom) a renforcé les règles relatives à l'activation de la présélection du fournisseur sur un raccordement téléphonique fixe. Les nouvelles dispositions sont entrées en vigueur le 1er avril 2007, avec un délai de trois mois accordé aux fournisseurs de services de télécommunication pour la mise en oeuvre de certaines mesures.

Pour éviter qu'une présélection ne soit activée sur le raccordement téléphonique d'un abonné sans son accord explicite, la ComCom a décidé de modifier les dispositions relatives à la présélection. De nombreuses plaintes de consommateurs font en effet régulièrement état de méthodes de démarchage agressives – dans la plupart des cas par téléphone - employées par les fournisseurs pour conclure des contrats de présélection, avec pour conséquences des présélections activées contre la volonté des abonnés.

Ces nouvelles mesures, destinées à améliorer la protection des consommateurs, renforcent les conditions que doit respecter tout contrat de présélection:

1. Pour qu'une demande de présélection orale ou écrite soit valable, elle doit dorénavant comporter une description des services offerts, une confirmation que le requérant est bien le titulaire du raccordement, une procuration donnant pouvoir au fournisseur pour agir sur le rac-



cordement du titulaire ainsi qu'un délai éventuel indiqué par le client, afin de lui permettre de résilier si nécessaire un abonnement en cours.

2. Lors d'un contrat conclu par téléphone, la demande de présélection du client doit être enregistrée. Lors de cet enregistrement, le client ne doit en aucun cas être influencé et doit donner son accord explicite.
3. Dans le cas où le contrat fait suite à un appel de démarchage par téléphone, la totalité de la conversation commerciale précédant la demande de présélection proprement dite doit également être enregistrée et conservée comme preuve par le fournisseur de présélection.
4. En cas de litige, le fournisseur du service de présélection contesté a, comme auparavant, l'obligation de présenter la preuve du contrat de présélection, qu'il ait été fait par écrit ou par téléphone, mais il doit dorénavant le faire dans un délai de 10 jours. A défaut, le fournisseur devra effectuer toutes les démarches nécessaires pour rétablir l'état de présélection initial du raccordement concerné. Jusqu'à présent, ces démarches étaient laissées à la charge du client.
5. Enfin, le numéro de test 0868 868 868, qui permet à chacun de vérifier l'état de présélection de son raccordement téléphonique, doit être dorénavant gratuit. Lors d'un appel sur ce numéro, un message enregistré indique le cas échéant le nom du fournisseur de présélection.

Ces dispositions font partie de la nouvelle édition de l'annexe 2 à l'ordonnance de la ComCom du 17 novembre 1997 relative à la loi sur les télécommunications (RS 784.101.112), en vigueur depuis le 1er avril 2007. Les fournisseurs de services de télécommunication disposent cependant de trois mois à partir de cette date pour mettre en œuvre l'enregistrement de la conversation commerciale en cas de démarchage par téléphone (voir point 3) ainsi que le processus de rétablissement de l'état de présélection initial en cas de litige (voir point 4).

Il est à noter que ces nouvelles dispositions ne peuvent répondre à toutes les préoccupations des consommateurs en matière de contrat de présélection: les questions concernant les méthodes de démarchage ou par exemple l'introduction d'un délai de révocation de 7 jours en cas de contrat conclu par téléphone, ne sont pas de la compétence de la ComCom mais de celle du Parlement.

Libre choix du fournisseur selon la méthode par « présélection »

La présélection du fournisseur activée sur une ligne téléphonique fixe permet de passer automatiquement toutes ses communications téléphoniques nationales et internationales avec un autre opérateur que celui qui fournit le raccordement. Cette possibilité, introduite dès 1998 lors de la libéralisation du marché, a largement contribué à l'établissement d'une concurrence efficace entre les fournisseurs de services de télécommunication sur le marché de la téléphonie fixe. Pour obtenir une présélection sur son raccordement, une demande doit être adressée directement au fournisseur choisi, soit sous forme d'un formulaire papier à signer, soit par téléphone. Dans ce dernier cas, la demande de présélection proprement dite est enregistrée par un système automatisé et conservée comme preuve. C'est le fournisseur de présélection choisi qui se charge ensuite des démarches nécessaires auprès du fournisseur de raccordement (généralement Swisscom) pour faire activer la présélection.



Questions fréquentes relatives à la signature électronique

Christian Jenny , division Services de télécommunication

Afin de clarifier certaines exigences légales relatives à la signature électronique, l'OFCOM a publié sur son site Internet une liste des questions fréquentes (FAQ) à l'attention des utilisateurs et des fournisseurs de services.

Suite à l'entrée en vigueur des dispositions légales relatives aux services de certification dans le domaine de la signature électronique et à la reconnaissance de 3 fournisseurs de services de certification, l'OFCOM a pu constater qu'il y a de l'intérêt à mettre en œuvre la signature électronique.

Afin de clarifier certaines exigences de la loi (SCSE), de l'ordonnance (OSCSE) et des prescriptions techniques et administratives sur les services de certification dans le domaine de la signature électronique et pour favoriser une interprétation correctes de ces exigences, l'OFCOM a publié sur son site Internet une liste des questions fréquentes à l'attention des utilisateurs et des fournisseurs de services.

Les précisions apportées aux dispositions légales sont inspirées des normes internationales, des travaux de groupes d'experts ou encore des enseignements tirés des récentes mises en œuvre. A l'avenir, la liste des questions fréquentes sera régulièrement complétée afin de faire profiter toute personne intéressée des travaux de l'OFCOM et des échanges réguliers que l'office a avec les organisations impliquées dans le domaine de la signature électronique.

La liste des questions fréquentes est publiée sous:

www.ofcom.admin.ch > Services > Questions fréquentes> Internet> Signature électronique
(<http://www.ofcom.admin.ch/dienstleistungen/faq/01834/01836/index.html?lang=fr>)

Société de l'information

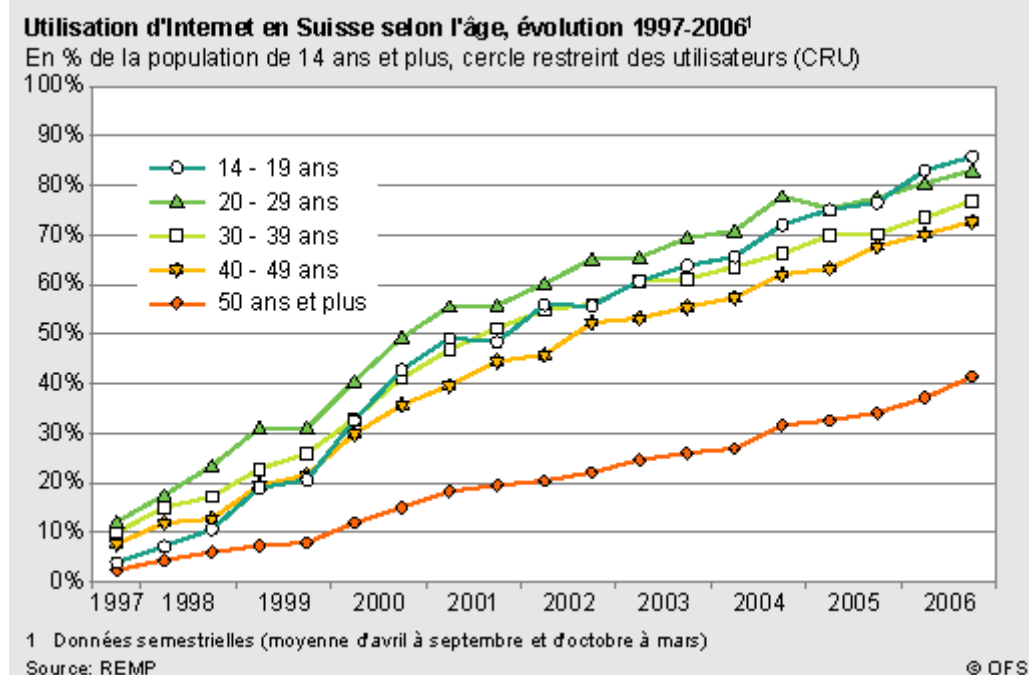
L'internet@les aînés

Margrit Bossart, Secrétaire générale du Conseil suisse des aînés CSA

Les personnes âgées de 50 ans et plus courent davantage le risque de se voir exclues de la société de l'information si elles ne maîtrisent pas suffisamment le fonctionnement de l'internet. A la demande du bureau de coordination Société de l'information de l'OFCOM, le Conseil suisse des aînés (CSA) a réalisé un sondage sur l'utilisation de l'internet auprès de visiteurs de la Muba 07 âgés de 50 ans et plus. Les résultats sont plutôt intéressants.



Les technologies de l'information et de la communication (TIC) ne sont pas utilisées uniformément par toutes les catégories de la population. Les **personnes âgées de 50 ans et plus** accusent un retard important par rapport aux autres tranches d'âges. Les statistiques de la REMP Recherche et étude des médias publicitaires montrent certes une forte progression chez les aînés ces dernières années. Toutefois, il ne semble guère possible de combler le fossé dans un proche avenir. Il faudra attendre encore 30 ans environ jusqu'à ce que les internautes, aujourd'hui âgés de 14 à 49 ans, forment une nouvelle génération d'aînés. Un risque d'exclusion existe donc bel et bien pour cette catégorie de la population.



- **81% des 14 - 29 ans utilisent régulièrement l'internet**
- **seuls 37% des 50 ans et plus utilisent régulièrement l'internet**

Le problème de l'exclusion

"Si vous souhaitez plus d'informations, connectez-vous au site x ou envoyez un courriel à l'adresse y." De tels renvois sont aujourd'hui monnaie courante. Les personnes qui n'ont aucune connaissance de l'internet se retrouvent dans une impasse. Or, celui qui n'est pas informé ne peut pas exercer ses droits de consultation ou de codécision. Le Conseil suisse des aînés (CSA)¹ est préoccupé. Selon ses estimations, un million de personnes se retrouvent exclues de la société de l'information en Suisse.

Le bureau de coordination Société de l'information de l'OFCOM suit avec attention l'évolution vers une société de l'information moderne en Suisse (entre autres: la cyberadministration ou le vote électronique). Il a donné mandat au CSA de "prendre le pouls" des aînés. Un sondage sur l'utilisation de l'internet a été réalisé dans le cadre de la foire Muba 07, sur le stand de la CSA. Plusieurs associations d'aînés y organisaient une grande présentation sous le slogan: "Vieillir avec joie".

L'utilité de l'internet aux yeux des aînés

Le CSA a voulu savoir à travers ce sondage ce qui motivait les aînés à utiliser l'internet, une question qui se pose notamment lorsque la personne s'y intéresse de sa propre initiative. La situation des écoliers, des apprentis, des étudiants ou des salariés est différente: pour ces catégories, des connaissances

¹ Le Conseil suisse des aînés (CSA) est l'organe consultatif officiel du Conseil fédéral et des autorités dans les questions relatives à la politique de la vieillesse. En tant que plateforme des organisations faîtières FARES et ASA, il représente près de 220 000 aînés. Il s'engage notamment à ce que les informations soient disponibles aussi bien sur l'internet que sur papier. Adresse: CSA, Muristrasse 12, 3000 Berne 31, tél. 031 359 03 53, courriel ssr-csa.info@pro-senectute.ch, <http://www.ssr-csa.ch>.

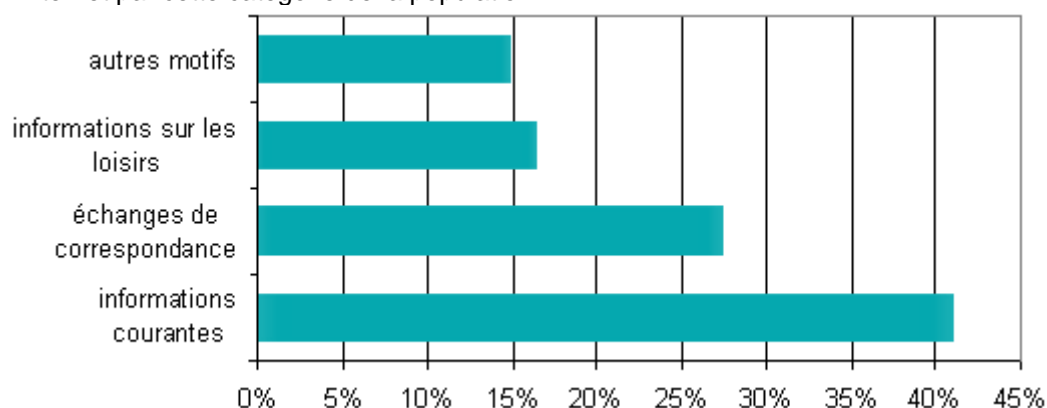


ces de l'internet sont considérées comme allant de soi. Elles font parties des capacités exigées. Par contre, la personne qui ne doit plus se soumettre à des exigences de performance est amenée à rechercher son propre intérêt et les avantages qu'elle peut retirer d'une nouvelle technologie. Dans ce cas, l'internet doit d'abord prouver son utilité.

Le sondage a permis de saisir et d'analyser 264 questionnaires en dix jours. Toutes les personnes interrogées étaient âgées de 50 ans et plus. Elles devaient répondre à des questions à choix multiple, mais avaient aussi la possibilité d'exprimer un avis personnel (en tout 491 réponses enregistrées). Présente sur le stand de la CSA, l'école d'informatique "SurfingSenior" expliquait gratuitement le fonctionnement de l'internet aux visiteurs intéressés.

Principaux résultats

Le nombre de sondés utilisant l'internet est relativement important: deux tiers des personnes interrogées affirmaient bien connaître cet outil, ce qui contredit l'étude de la REMP selon laquelle seul un tiers des personnes âgées de 50 ans et plus emploient régulièrement l'internet. Bien qu'il ne soit pas représentatif, le sondage de la CSA fournit donc des indications précieuses sur l'utilisation de l'internet par cette catégorie de la population.



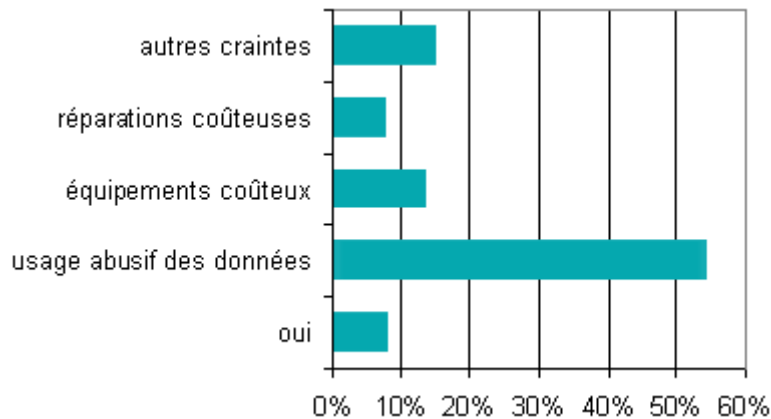
Graphique 2: Qu'est-ce qui vous intéresse le plus sur l'internet?

Les aînés utilisent l'internet avant tout pour satisfaire plus rapidement et de manière plus ciblée leur besoin d'informations (41%). Ils y recourent notamment pour rechercher des horaires, des recettes de cuisine, des offres de voyage, des expositions et des concerts, ou pour se perfectionner.

La communication par courrier électronique (27%) arrive, quant à elle, en deuxième position, loin derrière la recherche en ligne d'informations. La correspondance virtuelle est destinée en premier lieu aux amis et aux connaissances; viennent ensuite la famille (enfants et petits-enfants) et la vie associative.

Les barrières, aujourd'hui et demain

De l'avis des sondés, la crainte d'un usage abusif des données constituerait la principale raison incitant les aînés à ne pas utiliser l'internet. Parmi les risques liés à l'internet, les sondés ont régulièrement cité les virus, les pourriels et l'afflux de publicité.



Graphique 3: Avez-vous des craintes par rapport à l'internet?

Une des personnes interrogées a exprimé les craintes d'un usage abusif des données en se demandant si elle ne risquait pas de perdre le contrôle sur elle-même. Dans les écoles et les entreprises, on apprend à se protéger contre un usage abusif des données. Les aînés aussi devraient être bien au courant des risques potentiels. Dans la pratique quotidienne, ils sont pourtant confrontés à un manque d'informations. Un cours d'introduction¹ ne suffit pas. Le risque d'abus éventuels est manifestement un gros obstacle à l'accès à l'internet et contribue donc à creuser le fossé numérique.

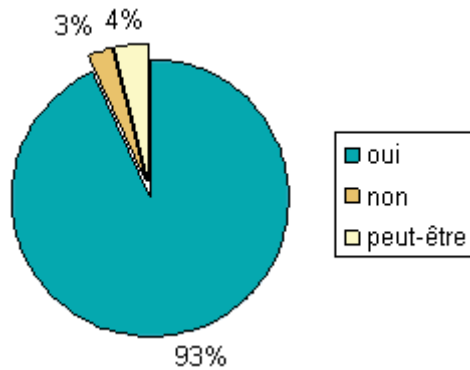
Les aînés ont répondu de manière controversée et passionnée à la question de savoir ce qui se passerait si les devoirs civiques (p. ex. votations, élections, démarches auprès des autorités) devaient être effectués au préalable via l'internet. Les réponses, très diversifiées, peuvent difficilement être exprimées par des pourcentages. En résumé, trois tendances se dégagent: certains aînés se sont déclarés favorables à une telle évolution, les autres étaient plus réservés, voire franchement opposés.

- **Avis favorables** (Raisons invoquées: meilleure participation aux scrutins; fonctionnement plus efficace; traitement plus rapide des résultats; économie de temps et de coûts; facilités pour les aînés ayant des difficultés à se mouvoir).
- **Avis favorables, mais avec des réserves** (Raisons invoquées: solution envisageable, si offerte comme possibilité complémentaire, mais risque d'un afflux de données; discrimination inacceptable vis-à-vis des personnes qui n'utilisent pas l'internet; que se passerait-il en cas de panne de courant?)
- **Avis négatifs** (Raisons invoquées: exclusion; résultats erronés; une aide externe conduit à des manipulations; violation de la sphère privée; risque d'une surveillance accrue des opinions politiques et des modes de vie; les résultats pourraient être faussés; les abus ne peuvent être combattus qu'après coup; "cela serait difficile pour moi"; "je ne participerais plus aux votes"; "dans ce cas, nous sommes bons à mettre au rebut")

L'internet n'est plus un tabou chez les aînés!

Le CSA a fait une constatation surprenante: une grande partie des sondés a trouvé que les aînés étaient d'emblée à la hauteur en ce qui concerne l'internet. L'accent principal était mis toutefois sur un apprentissage lent et sans stress.

¹ Les cours d'introduction dispensés par Pro Senectute et, en partie, par Swisscom (help points) encouragent les aînés à accéder à l'internet. Les problèmes se manifestent généralement plus tard, lors de l'utilisation. Les commerces sont peu intéressés à la recherche de solutions. Les Computerias, les cafés internet mis en place par Pro Senectute pour les aînés, sont mieux à même de répondre aux demandes.



Graphique 4: Un apprentissage lent et sans stress de l'internet: une solution pour vous?

D'emblée, nous avons remarqué que 178 personnes maîtrisaient déjà le fonctionnement de l'internet. Beaucoup de sondés se sont basés sur leurs propres expériences. Nous ne savons toutefois pas si ces personnes ont pu elles-mêmes bénéficier sans stress d'une introduction à l'internet. Toutefois, l'important est qu'elles étaient convaincues, malgré tout, qu'il n'est pas impossible aux personnes plus âgées d'accéder à l'internet.

Le sondage montre que les aînés sont en mesure de décider eux-mêmes à quelles conditions l'accès à l'internet est acceptable et souhaitable pour eux. Ils sont prêts à participer à des cours internet axés sur leurs besoins et prenant leurs craintes en considération. Les aînés souhaiteraient, eux aussi, jouer un rôle actif dans la société de l'information.

Société de l'information

Société de l'information: responsabilité sociale des fournisseurs de services de télécommunication

Roland Müller, division Services de télécommunication

Le secteur des télécommunications est l'un des moteurs stratégiques de la croissance économique et de l'inclusion sociale. La manière dont les fournisseurs de services de télécommunication assument leurs responsabilités en matière d'économie, d'environnement et dans le domaine social a de fortes répercussions sur la société toute entière. La responsabilité sociale (Corporate social responsibility - CSR) dans le secteur des télécommunications joue un rôle important pour favoriser le développement durable, l'e-inclusion, l'e-accessibilité et l'aptitude à utiliser les outils informatiques dans une société de l'information incluant tout un chacun. L'examen des différentes mesures prises par les fournisseurs pour encourager les activités qui répondent au principe de la responsabilité sociale peut expliquer pourquoi certains font des efforts (p. ex. Deutsche Telekom) alors que d'autres traînent la patte (p. ex. Tele2).

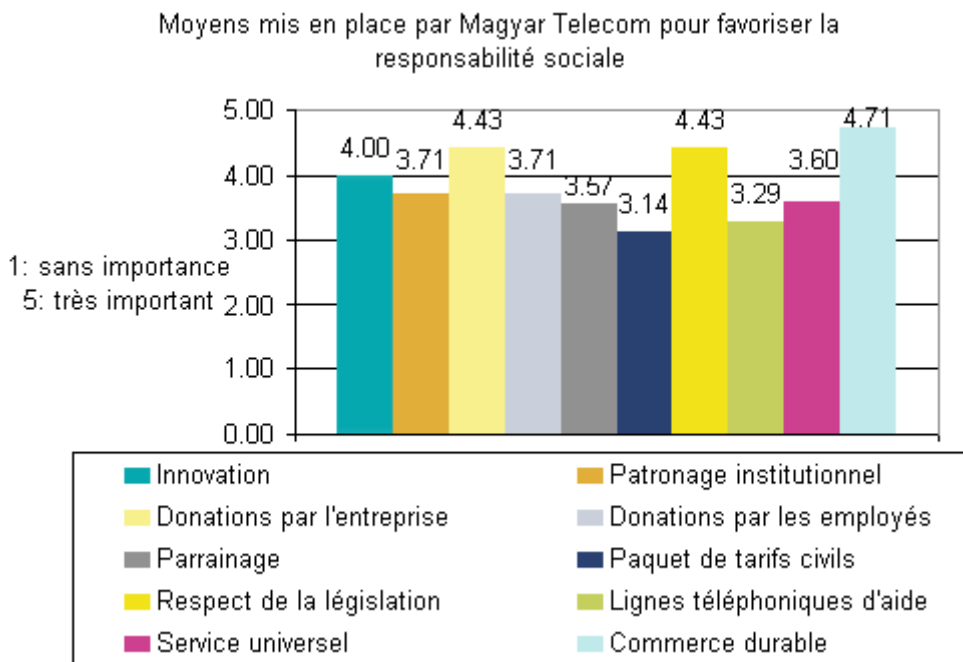
Selon l'Association européenne des exploitants de réseaux de télécommunications¹, "il faut considérer la responsabilité sociale dans le contexte du développement durable: la responsabilité sociale se tra-

¹ European Telecommunications Network Operators' Association www.etno.be/



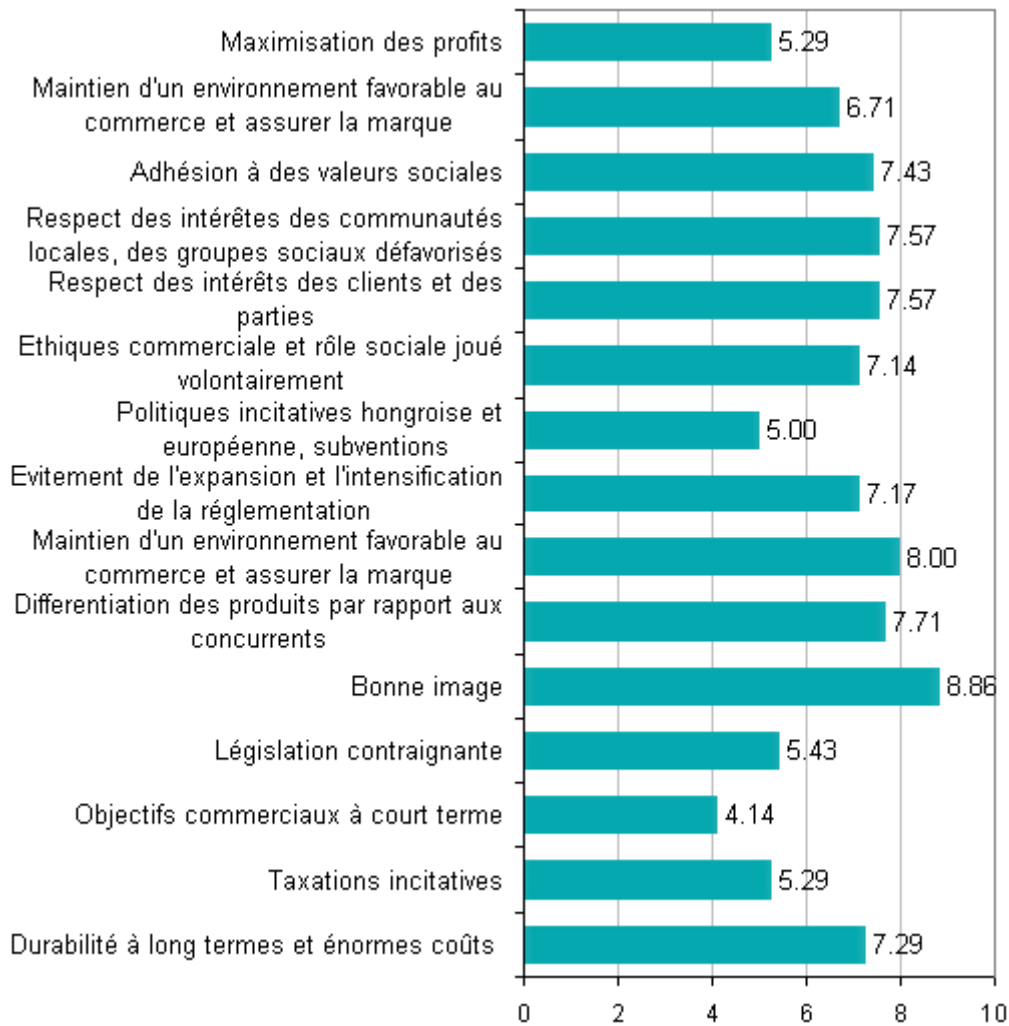
duit par les efforts qu'entreprennent les entreprises pour favoriser le développement durable grâce à la gestion proactive des conséquences de leur activité sur l'environnement, la société et l'économie."

Dans le domaine des télécommunications, la responsabilité sociale se traduit par des programmes institutionnels, des actions de parrainage ou des donations de la part de l'entreprise, par le service universel, le commerce durable ou l'innovation. Les pratiques qui influencent positivement la société de l'information et contribuent à la diffusion de l'information et des technologies de la communication sont particulièrement importantes: internet dans les écoles, fourniture de services de base, services à des tarifs sociaux, formation en ligne, projets d'information et de communication, aide pour les personnes handicapées, mise en réseau des zones isolées et défavorisées, etc. Le graphique ci-dessous indique les principaux moyens mis en œuvre par Magyar Telekom, l'opérateur historique hongrois, actuellement propriété de Deutsche Telekom, pour favoriser la responsabilité sociale:



Pourquoi miser sur la responsabilité sociale?

Pourquoi des entreprises de télécommunication s'engagent-elles dans des activités allant dans le sens de la responsabilité sociale? Quels éléments incitent certaines d'entre elles à être plus actives que d'autres sur ce terrain? Aujourd'hui, les entreprises de télécommunication présentent de multiples caractéristiques, elles sont actives dans un domaine en pleine évolution et doivent faire face à de nouvelles obligations, qui mettent à dure épreuve leur responsabilité sociale. Au lieu de s'intéresser à la moralité des cadres dirigeants et à l'éthique des affaires, il convient de rechercher les raisons qui poussent les entreprises à travailler de manière socialement responsable dans leurs caractéristiques et dans les spécificités du domaine des télécommunications. Le graphique ci-dessous présente les principales raisons invoquées par Magyar Telekom:



Premièrement, l'industrie des télécommunications repose sur des réseaux complexes, facteurs de coûts irrécupérables pour les entreprises qui consentent les investissements nécessaires. Deuxièmement, dans le secteur des télécommunications, comme dans bien d'autres secteurs fonctionnant en réseau (électricité, distribution de l'eau), il y a une faible différenciation de produits entre les services de base, comme la téléphonie fixe. Troisièmement, les entreprises de télécommunication qui jouent un rôle important dans l'économie nationale ou mondiale accordent une grande importance à leur image car elles sont sensibles aux critiques émanant des médias ou des ONG, des critiques qui peuvent porter préjudice à leur marque. Quatrièmement, dans le cadre réglementaire actuel, les entreprises qui bénéficiaient autrefois d'une position de monopole sont soumises à une législation asymétrique, et elles doivent souvent assurer le service universel.

Les entreprises de télécommunication, qui doivent assumer des coûts irréversibles considérables, ne présentent qu'une faible différenciation de produits par rapport à leurs concurrents, accordent une grande importance à leur image et doivent répondre à des exigences légales, présentent une structure incitant davantage à adopter les principes de la responsabilité sociale et sont donc plus susceptibles de mener des activités allant dans ce sens. Les entreprises de télécommunication pour lesquelles la responsabilité sociale est une manière de transformer les risques et les contraintes en opportunités feront davantage preuve de responsabilité sociale.

Magyar Telekom, British Telecom, Deutsche Telekom et Swisscom sont des exemples d'opérateurs autrefois en position de monopole, qui présentent une structure favorable. Ils entreprennent de nombreuses actions en matière de responsabilité civile, dont un bon nombre dans le domaine de la société de l'information. Swisscom est un exemple: "Aujourd'hui, les télécommunications offrent des possibilités innombrables. Cependant, nos services et nos produits ne s'adressent pas uniquement aux



passionnés de technique mais visent également une frange de la population peu à l'aise avec l'Internet, la téléphonie fixe ou mobile. De plus, les services de télécommunication doivent aussi être accessibles aux personnes handicapées (malvoyants, malentendants ou personnes à mobilité réduite)." Swisscom est chargé d'un mandat de service universel. Elle contribue grandement à rendre les services de télécommunication accessibles aux personnes handicapées, à connecter les écoles à l'internet et à mettre en place des cours d'introduction aux nouvelles technologies.

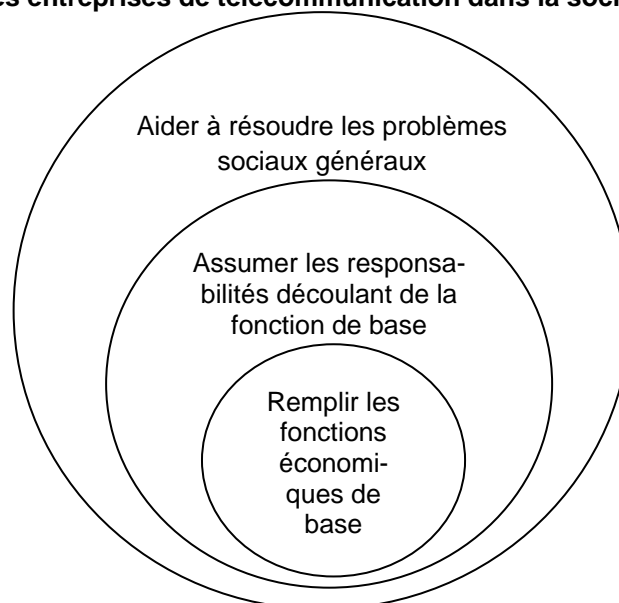
Par contre, les entreprises ne présentant pas les caractéristiques mentionnées ci-dessus, par exemple l'entreprise suédoise Tele2¹, manquent de motivations à soutenir la société de l'information en misant sur la responsabilité sociale. La principale contribution qu'elles apportent à la société est de fournir des services de télécommunication à bas prix. Tele2 estime que grâce à sa "position de leader en matière de prix sur le marché des télécommunications, des millions de personnes en Europe bénéficient de services moins chers et plus simples. Dans la société de l'information, la société dans laquelle nous vivons, l'accès aux ressources de communication sont pratiquement une condition sine qua non de développement".

Pour aborder la responsabilité sociale, les entreprises de télécommunication adoptent la conception actionnariale (shareholder theory) ou la théorie des parties prenantes (stakeholder theory), ou combinent certains principes des deux approches. Les raisons de leur choix découlent de leur structure.

Shareholder Theory vs. Stakeholder Theory

Le célèbre économiste Milton Friedman avance dans l'article² "The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits", publié dans le New York Times, que "l'entreprise n'a qu'une responsabilité sociale, celle d'utiliser ses ressources et de mener des activités visant à maximiser ses profits dans la mesure où elle respecte les règles du jeu, à savoir qu'elle livre une concurrence libre et ouverte sans escroquerie, ni fraude". Milton Friedman, père de la conception actionnariale des entreprises, qualifie de "façade hypocrite" la tentative d'assimiler des actions purement commerciales à des pratiques socialement responsables. On pourrait donc affirmer qu'il n'est pas nécessaire que les entreprises de télécommunication entreprennent une croisade en faveur de la responsabilité sociale puisqu'il existe des dispositions constitutionnelles, parlementaires et judiciaires détaillées pour garantir cette fonction.

Responsabilité des entreprises de télécommunication dans la société de l'information



¹ <http://www.tele2.com/pages/Normal.aspx?id=41>

² <http://www.umich.edu/~thecore/doc/Friedman.pdf>



Pour sa part, dans une étude intitulée¹ "A Stakeholder Theory of the Modern Corporation", Edward Freeman bouleverse les hypothèses sur le rôle des entreprises dans la société contemporaine en accordant une importance égale à toutes les parties, actionnaires compris. Selon sa théorie des parties prenantes, le principal défi que doit relever une entreprise est de "maintenir un équilibre dans les relations entre les parties" et d'éviter "de donner la primauté à un groupe". Par conséquent, les responsabilités des entreprises vont au-delà des obligations légales, au-delà de la production de biens et de la fourniture de services dans le but de générer des profits. Les entreprises doivent servir à une part de la population qui dépasse largement le cercle des actionnaires, et toutes les parties doivent participer à la définition de la direction de l'entreprise qui les concerne.

Divers

Révision des lignes directrices sur la sécurité et la disponibilité des infrastructures et des services de télécommunication

Christian Jenny, division Services de télécommunication

La nouvelle édition des lignes directrices renseigne davantage les fournisseurs de services de télécommunication quant aux normes susceptibles d'être appliquées dans le but d'assurer la sécurité de leurs infrastructures.

La première version des lignes directrices relatives à la sécurité et la disponibilité des infrastructures et des services de télécommunication a été publiée il y a une année. Ces lignes directrices recommandent notamment (chapitre 2, chiffre 3) que tout fournisseur de services de télécommunication (FST) devrait s'assurer de la conformité de ses procédures et de son infrastructure aux normes reconnues relatives à la sécurité de l'information et des infrastructures de télécommunication. Une définition plus précise des recommandations applicables est difficile compte tenu que de nombreux documents ont été élaborés par les organismes de normalisation et que leur application dépend de l'infrastructure mise en œuvre et des services proposés.

La nouvelle annexe qui constitue l'adaptation principale de la révision a toutefois pour objectif de renseigner les FST quant aux normes susceptibles d'être appliquées dans ce contexte. Il leur appartient ensuite de mettre en œuvre celles qui correspondent au mieux à leurs activités.

Le document récemment révisé tient compte des travaux effectués par les organismes de normalisation dans le domaine de la sécurité des infrastructures de télécommunication.

Ces lignes directrices sont publiées sous:

www.ofcom.admin.ch > Thèmes > Télécommunication > Fournisseurs de services de télécommunication > Lignes directrices sécurité

(<http://www.ofcom.admin.ch/themen/telekom/00462/01477/index.html?lang=fr>)

¹ http://www.isu.unizh.ch/fuehrung/Dokumente/BS/03BS2_SHV.pdf

<http://www.thunderbird.edu/wwwfiles/publications/magazine/fall2004/faculty-papers/2Corp-Obj-Freeman-Reply.pdf>



L'indicatif 01 a disparu, remplacé par le 044

Marion Marty, division Services de télécommunication

Pour les appels à destination de la région de Zurich, l'indicatif 01 n'est plus valable depuis le 1er avril 2007. Il a été définitivement remplacé par l'indicatif 044. Cette dernière étape du passage au nouvel indicatif s'est déroulée sans difficulté et clôt une période transitoire de trois ans pendant laquelle les deux indicatifs 01 et 044 ont fonctionné en parallèle. En Suisse, tous les numéros d'abonnés disposent désormais d'un format identique à 10 chiffres (par ex. 044 765 43 21). Retour sur un projet de longue haleine qui aura duré 7 ans.

Depuis le 1er avril 2007 et jusqu'à fin juin 2007, les abonnés qui composent encore un numéro qui débute par 01 entendent un message vocal. Ce message leur indique que cet indicatif n'est plus valable et qu'ils doivent recomposer le numéro en utilisant le 044. Même si les habitants de la région zurichoise ont éprouvé quelque émotion à voir ainsi disparaître leur indicatif 01, cette dernière étape s'est déroulée avec succès, sans aucune difficulté technique.

Il est vrai que déjà en août 2006, près de deux tiers des personnes interrogées sur tout le territoire Suisse – et plus de 9 sur 10 dans la région zurichoise - déclaraient avoir connaissance de la migration de l'indicatif 01 vers le 044. Fin mars 2007, juste avant la suppression effective du 01, plus de 80% des appels étaient déjà composés avec l'indicatif 044 au lieu du 01.

Décision prise en mars 2000

La migration des numéros de l'indicatif 01 vers le 044 a été décidée par la Commission fédérale de la communication (ComCom) en mars 2000 afin d'harmoniser tous les numéros de fax et de raccordements téléphoniques de Suisse. En passant de deux à trois chiffres, l'indicatif zurichois adopte en effet le même format que les indicatifs téléphoniques des autres régions suisses. Cette adaptation rend possible l'introduction de la portabilité géographique des numéros dans toute la Suisse, c'est-à-dire le fait de conserver son numéro de téléphone lors d'un déménagement, y compris en dehors des limites de l'indicatif. De plus, la suppression du 01 entraîne une réduction considérable des appels erronés vers les numéros courts tels que ceux des services d'urgence, de sauvetage ou de renseignement (143, 144, etc.).

Période de transition de 3 ans

Afin de permettre aux particuliers et aux entreprises disposant de numéros 01 de prévoir le passage à l'indicatif 044 à l'avance et de limiter les coûts occasionnés, une période de fonctionnement en parallèle de 3 ans – du 1er mars 2004 au 31 mars 2007 - a été délibérément prévue par la ComCom, ce qui est unique au niveau international. Pendant toute cette période, les numéros 01 ont pu être composés indifféremment avec 01 ou 044. De cette façon, la réimpression des cartes de visite, du papier à lettre ou des brochures comportant encore des numéros de téléphone 01 a pu être optimisée au mieux; et les modifications nécessaires des installations téléphoniques des entreprises ont pu être effectuées de façon avantageuse en profitant par exemple des travaux techniques d'entretien usuels.

Implémentation technique réussie

Du point de vue technique, la migration des numéros 01 vers 044 a été soigneusement préparée et mise en œuvre par l'ensemble des fournisseurs de services de télécommunication. Ceux-ci ont dû garantir pendant trois ans dans leur propre réseau le fonctionnement en parallèle des indicatifs 01 et 044. Ils ont également dû intervenir en mars 2005 au niveau de leurs centraux d'abonnés pour remplacer tous les numéros 01 par 044: depuis lors tout appel effectué par le titulaire d'un "ancien" numé-



ro 01 est présenté avec l'indicatif 044 sur les téléphones affichant le numéro de l'appelant. Enfin, depuis le 1^{er} avril 2007, les opérateurs ont dû mettre en service dans leur propre réseau le message vocal spécifique invitant les clients à recomposer le numéro avec l'indicatif 044 au lieu de 01.

Information au public

Pour la communication de ce changement au public, la durée particulièrement longue du projet a été prise en compte: au lieu d'une campagne de publicité ponctuelle, l'envoi d'une information annuelle directement aux abonnés a été privilégié. Ceci a pu être menée à bien grâce à la collaboration des fournisseurs de services de télécommunication qui ont envoyé à quatre reprises à leurs propres clients une brochure d'information mise à disposition par l'OFCOM (mars 2004, mars 2005, mars 2006 et mars 2007). En parallèle, le site internet de l'OFCOM et un numéro gratuit donnaient toutes les informations nécessaires. Des mesures supplémentaires ont de plus été prises en direction de groupes particulièrement sensibles de la région de Zürich comme les utilisateurs d'équipement d'alarmes ou les professionnels disposant de contacts à l'étranger.



Feuille d'information de l'OFCOM reçue en mars 2007 par les abonnés

Les différents travaux pour préparer et mettre en œuvre le passage au nouvel indicatif ont été coordonnés par l'OFCOM dans le cadre de deux groupes de travail sur les thèmes "Technique" et "Communication". Les principaux fournisseurs de services de télécommunication ont participé activement à ces travaux. C'est grâce à leur soutien et à leur collaboration efficace que ce projet de longue haleine a pu être mené à bien.