



## Office fédéral de la communication

---

# OFCOM Infomailing No. 26

Editorial

## Actualités

Concessions de radio et de TV: un examen complexe

Politique et publicité à la radio et à la TV: principes, nuances et portes de sortie

Procédures de surveillance dans le domaine des télécommunications (2010)

Contrôles de l'utilisation des fréquences en 2010

Toujours trop d'installations de télécommunication non-conformes en 2010

Conséquence de l'apparition d'une nouvelle norme sur la conformité d'un appareil

Fréquences harmonisées pour les avions sans pilote

Transactions en ligne: l'OFCOM étend son offre

## Société de l'information

Internet dans les ménages en Suisse: premiers résultats de l'enquête Omnibus TIC 2010

Pourquoi le client est roi - La convivialité, un atout sur l'internet

Contacter le service compétent

Dernière mise à jour le: 26.05.2011

## Version imprimable

### Impression de l'OFCOM infomailing

Dans la page "Outil d'impression" descendre jusqu'à Documentation > Newsletter > OFCOM Infomailing et choisir l'édition désirée. Tout en bas de la page, sélectionner l'option "Imprimer les sous-pages" puis cliquer sur "Imprimer les pages choisies".

Outil d'impression

---

Office fédéral de la communication OFCOM

Contact | Informations juridiques

---

</dokumentation/Newsletter/01315/03734/index.html?lang=fr>

# Editorial

Chères lectrices, chers lecteurs,

L'année 2011 est une année électorale, la publicité politique revient sur le devant de la scène. Pour l'OFCOM, ce thème revêt un caractère d'autant plus actuel qu'en Suisse, certaines formes de publicité politique sont interdites à la radio et à la télévision. A tout moment, nous sommes sollicités pour évaluer des spots avant leur diffusion, dont nous vous donnons quelques exemples dans le présent Infomailing. Par ailleurs, nous examinons actuellement si la concession de télévision de la région de Suisse orientale et les concessions de radio d'Argovie et de Suisse du sud-est peuvent être octroyées. Nous étudions également, avec le concours de la Commission de la concurrence, si la diversité de l'offre et des opinions dans ces régions n'est pas menacée par les éditeurs.

Dans le domaine des télécommunications, nous avons vérifié si les fréquences étaient utilisées correctement. Quant aux installations de radiocommunication, comme par exemple des téléphones mobiles ou des télécommandes sans fil, elles sont encore trop nombreuses à ne pas être conformes et donc susceptibles de provoquer des perturbations. Manifestement, les acteurs du marché ne sont pas toujours au courant des nouvelles dispositions ou des nouvelles normes.

L'agenda de l'Union internationale des télécommunications reflète bien la nécessité d'une coordination particulièrement soignée du spectre des fréquences. Lors de la prochaine conférence mondiale, qui se tiendra en 2012, l'harmonisation des fréquences pour les avions sans pilote sera à l'ordre du jour.

Nous continuons à recevoir régulièrement des plaintes de consommateurs qui ont fait de mauvaises expériences avec certains services de télécommunication. Nous vérifions les informations et ouvrons parfois une procédure de surveillance. La majorité des procédures concernent des ressources d'adressage, dont les numéros 090x (services à valeur ajoutée).

A côté de nos activités de surveillance, nous avons fortement développé notre guichet virtuel "OF-COM Online". Il est désormais plus simple, pour les clients de l'OFCOM, d'adresser une demande, de passer une commande ou de s'inscrire à des examens. A partir du 1er juin 2011, une quarantaine de produits ou services seront disponibles sur ce portail:

[OF-COM Online](#)

S'agissant de la société de l'information, un collaborateur de l'Office fédéral de la statistique (OFS) revient sur le "sondage Omnibus" sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC), étude qui a notamment montré que la population suisse était bien équipée en large bande. Un autre article écrit par une personne extérieure à l'OFCOM décrit comment concevoir un site internet fiable, et permettre ainsi à tous de profiter des moyens qu'offre la société de l'information.

J'espère que vous trouverez de l'intérêt à la découverte de notre monde de l'OFCOM.

Véronique Gigon

Directrice suppléante

[Retour à vue d'ensemble OFCOM Infomailing No. 26](#)

[Contacter le service compétent](#)

Dernière mise à jour le: 26.05.2011



# Concessions de radio et de TV: un examen complexe

L'OFCOM est en train d'examiner si les candidats à l'obtention d'une concession de radio ou de télévision en Suisse orientale, en Argovie et en Suisse du sud-est ne mettent pas en péril la diversité de l'offre et des opinions. La procédure est complexe: il faut non seulement garantir les droits de participation des diffuseurs concernés, mais aussi consulter la Commission de la concurrence (Comco). Une première concession devrait être attribuée au cours du deuxième semestre 2011; dans les deux autres cas, la procédure devrait s'étendre jusqu'en 2012 en raison des actions, infructueuses, intentées par les parties.

Samuel Mumenthaler, division Radio et télévision

Deux concessions de radio locale et une concession de télévision régionale n'ont toujours pas pu être valablement attribuées. Ainsi les procédures d'octroi durent déjà depuis 3 ½ ans, depuis la mise au concours à la fin de l'été 2007. En décembre 2009, le Tribunal administratif fédéral a approuvé les recours déposés contre les décisions d'octroi de la concession de télévision régionale dans la zone de desserte 11 (Suisse orientale) et des concessions de radio locale dans les zones de desserte 15 (Argovie) et 32 (Suisse du sud-est); ce faisant, il a ordonné le renvoi des procédures au Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC), chargé de garantir que l'octroi des concessions n'entraînera pas d'abus de la position dominante sur le marché.

En revanche, le Tribunal administratif fédéral a confirmé l'évaluation du contenu des demandes. Les concessions peuvent donc être octroyées aux stations de radio et de télévision désignées par le DETEC, pour autant que celles-ci - ou les éditeurs qui les chapeautent - ne mettent pas en péril la diversité de l'offre et des opinions. Les diffuseurs concernés sont Tele Ostschweiz (groupe NZZ), Radio Argovia (groupe AZ Medien) et Radio Grischa (Südostschweiz Mediengruppe). Les recours émanaient de Tele Sântis AG (Günter Heuberger), de Radio AG et de Radio Südost (Roger Schawinski et autres).

## Procédures à deux niveaux

La loi sur la radio et la télévision (LRTV) prévoit une procédure à deux niveaux pour déterminer s'il y a abus d'une position dominante sur le marché. Il s'agit en premier lieu d'établir si une situation de position dominante prévaut effectivement. En cas de réponse affirmative, il convient d'examiner si le diffuseur abuse de cette position.

### • Position dominante sur le marché?

Comme la question relève du droit de la concurrence, l'OFCOM, qui mène la procédure à la demande du DETEC, consulte dans un premier temps la Comco afin de statuer sur une éventuelle position dominante. Cette dernière rédige ensuite un rapport d'expertise sur mandat de l'OFCOM, respectivement du DETEC. L'OFCOM doit au préalable déterminer les faits, c'est-à-dire procéder à une délimitation et à une analyse du marché, dont il soumet les résultats à l'examen et à l'appréciation de la Comco.

Un tel processus prend du temps. L'OFCOM estime à une année et demi au minimum le déroulement normal d'une procédure de première instance. Une telle durée peut paraître longue, surtout lorsqu'il s'agit d'examiner une seule condition d'une concession. Il faut toutefois garder à l'esprit que les diffuseurs concernés veulent faire usage de leurs droits de participation et d'être entendus lors de toutes les phases importantes de la procédure. En outre, les avocats des parties exigent souvent plusieurs prolongations de délai. Enfin, tant les enquêtes de la Comco que l'analyse préalable du marché demandent plusieurs mois de travail.

La procédure dans la zone de desserte 11 (Suisse orientale) se déroule selon les prévisions: les parties ont pu s'exprimer sur la définition et sur l'analyse du marché effectuées par l'OFCOM. L'avis de la Comco a été rendu fin février 2011, puis soumis aux parties pour avis. L'échéance du délai de réponse courrait encore au moment de la parution de cet article.

- **Abus de la position dominante?**

La Comco a établi que le groupe NZZ occupe une position dominante sur le marché de la publicité radio dans la zone de desserte 11. Dès lors, le DETEC - respectivement l'OFCOM - doit examiner si ce groupe de médias abuse de sa situation sur le marché et pourrait donc nuire à la diversité de l'offre et des opinions. Aux yeux de l'autorité concédante, un abus doit avoir des répercussions au niveau journalistique et se produire systématiquement. En outre, il doit sembler plausible qu'un éventuel abus puisse aussi survenir à l'avenir, en gardant à l'esprit que les nouvelles concessions de radio et de télévision sont octroyées pour le futur. Les diffuseurs concernés peuvent aussi s'exprimer sur la question et produire les éléments de preuve correspondants.

Le DETEC devrait attribuer la concession dans la zone de desserte 11 au cours du deuxième semestre 2011. Un recours contre cette décision peut être déposé auprès du Tribunal administratif fédéral.

## **Détours et retards**

Suite aux deux recours de Radio AG et de Radio Südost (Roger Schawinski et autres) auprès du Tribunal administratif fédéral et du DETEC, les procédures ont pris du retard dans les zones de desserte 15 (Argovie) et 32 (Suisse du sud-est). En réaction à ces recours, le groupe de médias Südostschweiz a récusé la composition du tribunal, accusant deux de ses membres de partialité. Le tribunal a finalement rejeté ces demandes de récusation, mais n'est toujours pas entré en matière sur les recours eux-mêmes. De fait, les procédures ont pris 9 mois de retard. Elles se trouvent seulement au stade de l'analyse du marché, à l'issue de laquelle la Comco devra encore rendre son avis. Une décision d'octroi des concessions en première instance ne pourra donc pas intervenir avant 2012.

## **Assurer le service public régional**

Malgré ces longues procédures, la population des régions concernées bénéficie tout de même d'un service public régional. Pour toute la durée de la procédure, le DETEC a en effet octroyé deux concessions provisoires à Tele Ostschweiz et à Radio Grischa. Ces deux diffuseurs sont tenus de remplir un mandat (réduit) de prestations; en contrepartie, ils touchent 80% du montant de la quote-part qui serait alloué au titulaire de la concession définitive. Radio Argovia, qui ne perçoit pas de quote-part de la redevance, peut continuer à émettre sur la base de son ancienne concession jusqu'à la fin de la procédure.

[Retour à vue d'ensemble OFCOM Infomailing No. 26](#)

[Contacter le service compétent](#)

Dernière mise à jour le: 26.05.2011

## **Informations complémentaires**

[Informations concernant les diffuseurs de programmes](#)

[Loi sur la radio et la télévision: abus d'une position dominante sur le marché \(art. 44. al. 1, let. g\)](#) ⇨



# Politique et publicité à la radio et à la TV: principes, nuances et portes de sortie

En Suisse, certaines formes de publicité politique sont interdites à la radio et à la télévision. Cet article présente quelques exemples réels, à la veille des élections fédérales d'octobre.

Samuel Mumenthaler, division Radio et télévision

Les élections de cet automne ont aussi un impact sur les activités de l'OFCOM. Une disposition de la loi sur la radio et la télévision (LRTV) interdit en effet la publicité pour les partis politiques, pour les personnes occupant des fonctions officielles ou candidates à des fonctions officielles ainsi que pour des objets de votations populaires (art. 10, al. 1, let. d).

Mais, d'autres formes de publicité politique à la radio et à la télévision sont autorisées. Dans sa réglementation, la Suisse tient compte d'un jugement de la Cour européenne des droits de l'homme, rendu en 2001 suite à une plainte de l'association "Verein gegen Tierfabriken". La cour estimait que l'interdiction générale de toute publicité politique, alors en vigueur en Suisse, était incompatible avec le droit à la liberté d'expression. A son avis, il devait être en principe possible qu'un discours politique soit aussi véhiculé par de la publicité.

En revanche, la cour a admis la position de la Suisse visant à empêcher que des acteurs possédant de gros moyens financiers soient en mesure d'infléchir la volonté politique en leur faveur grâce à la diffusion de publicités (chères) à la radio et à la télévision.

## Présence dans les programmes

Formulées de manière concrète, les nouvelles dispositions en matière d'interdiction de publicité politique sont précisées dans l'ordonnance sur la radio et la télévision (art. 17 ORTV). Depuis leur entrée en vigueur en 2007, les violations patentes ont été extrêmement rares. On observe toutefois que les acteurs politiques cherchent de plus en plus à s'assurer des "places fixes" dans le programme rédactionnel des médias électroniques. Plusieurs chaînes de télévision privées diffusent déjà des émissions traitant de sujets politiques animées par des parlementaires élus et des représentants connus de partis politiques, ou axées sur des personnalités politiques.

Certaines de ces émissions posent des questions en lien avec le droit de la radiodiffusion. Dans le domaine de la publicité et du parrainage politiques, la surveillance de l'OFCOM ne porte toutefois que sur les flux d'argent non autorisés.

Suite à des déclarations publiques controversées de la part des protagonistes, l'OFCOM s'est par exemple penché sur le financement de l'émission "Schweizerzeit Magazin", animée par le conseiller national UDC Ulrich Schlüer. Il n'a toutefois pas pu prouver que Monsieur Schlüer participait au financement de l'émission. L'implication du périodique Schweizerzeit - proche de l'UDC et dont Monsieur Schlüer est le rédacteur en chef - est par contre établie, mais selon la définition étroite de l'interdiction de la publicité politique, elle n'est pas interdite. Ce type de financement n'exige pas non plus une intervention au sens de l'article 12, al. 5, de la loi sur la radio et la télévision qui interdit le parrainage d'émissions d'actualité politique.

Il n'incombe pas à l'OFCOM de veiller au respect des dispositions de la LRTV relatives au programme, en particulier à l'observance du principe d'objectivité. Ce domaine relève de la compétence de l'Autorité indépendante d'examen des plaintes en matière de radio-télévision (AIEP); cette dernière ne peut toutefois agir que sur plainte. A l'heure actuelle, l'AIEP n'a enregistré



aucune plainte concernant les émissions mentionnées ci-dessus.

## Limites dans les blocs publicitaires

Les radiodiffuseurs sont sensibles aux questions relatives à l'interdiction de la publicité politique dans le cadre d'élections ou de votations. Ils contactent régulièrement l'OFCOM pour savoir si tel ou tel spot serait susceptible d'enfreindre la loi sur la radio et la télévision (art. 10, al. 1, let. d, LRTV). Les renseignements donnés par l'OFCOM permettent de réduire le risque qu'une procédure de surveillance soit ouverte à leur encontre; ils n'ont toutefois aucun caractère contraignant. Sur la base des informations reçues, les diffuseurs ont décidé de ne pas passer à l'antenne les spots ci-dessous; dans un cas, la publicité a été modifiée avant la diffusion.

- A la veille de la votation consultative sur l'avenir de la centrale nucléaire de Mühleberg dans le canton de Berne, l'OFCOM a jugé irrecevable un spot de l'organisation écologique Greenpeace, en raison de son lien avec le sujet du scrutin. Le spot présentait les dangers de l'énergie atomique, tout en plaidant en faveur des énergies renouvelables. Il peut être vu sur:
- Un spot de l'entreprise Alpiq, qui mettait l'accent sur l'avenir énergétique de la Suisse et sur le besoin de centrales électriques de grande puissance, a également été jugé problématique dans le contexte de la votation sur Mühleberg.
- L'OFCOM a dû se prononcer sur l'applicabilité "géographique" de l'interdiction de la publicité dont l'objet est lié à des votations cantonales ou communales. Il a considéré que l'interdiction devait s'appliquer à tous les programmes de radio et de télévision qui peuvent être captés dans la région où se déroule le scrutin.
- L'OFCOM a estimé que le projet de spot d'une fondation, qui contenait des déclarations politiques, contrevenait à l'interdiction de publicité pour des personnes ayant été élues par le peuple. La fondation porte le nom d'une conseillère nationale, qui souhaitait apparaître personnellement dans le spot.

## Recherche d'échappatoires

L'interdiction telle que définie dans la LRTV concerne uniquement la publicité politique à la radio ou à la télévision; elle ne comprend pas en principe les applications internet sans liens spécifiques avec la radiodiffusion, par exemple le déroulement d'une bannière publicitaire sur la page d'accueil d'un diffuseur privé.

Un fournisseur de services de télécommunication comme Wilmaa, qui ne produit pas lui-même de programmes, peut diffuser de la publicité politique avant la transmission d'un programme de télévision sélectionné. De tels services sont déjà proposés sur le marché. L'OFCOM ne dispose d'aucun moyen d'intervention légal.

[Retour à vue d'ensemble OFCOM Infomailing No. 26](#)

[Contacter le service compétent](#)

Dernière mise à jour le: 26.05.2011

## Informations complémentaires

[Directives sur la publicité et le parrainage](#)

[Interdiction de la publicité politique dans la LRTV \(art. 10, al. 1, let. d\)](#) ⇨

[Interdiction de la publicité politique dans l'ORTV \(art. 17\)](#) ⇨

[Dispositions relatives au parrainage \(art. 12, al. 5, LRTV\)](#) ⇨

[LRTV Loi sur la radio et la télévision \(RS 784.40\)](#) ⇨

[Ordonnance sur la radio et la télévision \(ORTV\)](#) ⇨



# Procédures de surveillance dans le domaine des télécommunications (2010)

L'année dernière, l'OFCOM a à nouveau reçu près d'un millier de plaintes de consommateurs en relation avec les services de télécommunication. Lorsqu'elles contrevenaient au droit des télécommunications, elles ont en particulier abouti à des procédures de surveillance en rapport avec des numéros de services à valeur ajoutée (numéros 090x) et des ressources d'adressage. L'OFCOM a aussi effectué un grand nombre d'enquêtes préliminaires suite à des plaintes d'abonnés victimes de slamming, cette pratique qui consiste à raccorder un client contre son gré à un autre fournisseur de services de télécommunication.

Paul Andermatt, division Services de télécommunication

L'OFCOM exerce ses activités de surveillance sur la base de ses propres observations, mais aussi suite à des plaintes de fournisseurs de services de télécommunication (FST) ou de consommateurs. Ces dernières portent généralement sur des litiges en matière de contrat ou de concurrence déloyale, pour lesquels l'OFCOM n'a pas la compétence d'intervenir.

Les plaintes ont quelque peu diminué l'année dernière (957 contre 1058 en 2009). Elles concernaient principalement des appels publicitaires non sollicités, des problèmes de facture, des services SMS et MMS, ainsi que des changements d'opérateurs effectués contre le gré du client (slamming). Les plaintes en lien avec cette pratique ont légèrement augmenté, alors que les réclamations en rapport avec les services SMS et MMS ont fortement baissé.

## Enquêtes préliminaires

Face à des indices d'infraction aux dispositions légales sur les télécommunications, l'OFCOM effectue une enquête préliminaire avant de formellement ouvrir une procédure de surveillance, à moins que les soupçons aient pu être écartés ou que les mesures correctives nécessaires aient été prises. L'année dernière, les enquêtes préliminaires menées par l'OFCOM ont concerné principalement les changements d'opérateurs contre le gré du client. L'office a également vérifié que lorsqu'un abonné a demandé que son numéro ne soit pas affiché chez son correspondant, son numéro est respecté lors d'appel à une centrale des services de renseignements téléphoniques (18xy).

## Procédures dans le domaine des ressources d'adressage

Plusieurs procédures de surveillance ont été engagées dans le domaine des ressources d'adressage. En ce qui concerne les numéros de services à valeur ajoutée (p. ex. 0900, 0901 et 0906), le nombre de procédures a diminué par rapport à l'année précédente (214 contre 368 en 2009). Environ 80% des procédures ont été ouvertes suite à une violation des prescriptions d'utilisation (aucune indication des prix, adresse non valable) et 17% pour le non-paiement des émoluments. Dans 3% des cas, certains numéros de téléphone ou ressources d'adressage n'ont pas pu être octroyés pour des motifs précis.

L'OFCOM a pu classer la plupart de ces procédures, les titulaires des numéros concernés ayant entre-temps pris les mesures correctives nécessaires. Finalement, l'office a dû retirer 106 numéros de services à valeur ajoutée (contre 615 l'année précédente). Il a aussi révoqué cinq blocs de numéros (ou suites de 10'000 numéros) pour des services de téléphonie fixes ou mobiles, le titulaire ayant été radié du registre du commerce. Dans le domaine des renseignements téléphoniques (18xy), l'OFCOM a dû retirer un numéro court en début d'année, après avoir constaté que le service n'était pas disponible en tout temps et qu'il n'était pas fourni dans les trois langues officielles. Le numéro a été définitivement mis hors service à la fin de l'année, après le

rejet par Tribunal administratif fédéral du recours déposé par le fournisseur concerné.

Une procédure de surveillance a été ouverte l'année dernière dans le domaine de la gestion et de l'attribution des noms de domaine (adresses internet). Cette tâche publique de la Confédération a été déléguée par l'OFCOM à une entreprise tierce, conformément aux dispositions du droit des télécommunications. La procédure a été ouverte afin de répondre à la question de savoir si, par rapport aux autres acteurs du marché, la création d'une filiale pour l'hébergement et l'enregistrement des noms de domaine n'enfreignait pas les principes de base de l'activité de l'Etat (égalité de traitement, non-discrimination et transparence).

Enfin, dans le cas de deux procédures dans le domaine des numéros courts permettant de choisir librement le fournisseur de services (Carrier Selection Codes; CSC), le Tribunal administratif fédéral a établi qu'il était possible, en théorie, de révoquer ce type de numéros, pour autant que le principe de proportionnalité soit respecté dans chaque cas. En conséquence, l'OFCOM a ordonné une mesure moins sévère dans le premier cas, mais confirmé la révocation dans le second cas.

## **Procédures dans le domaine de la statistique des télécommunications**

Les fournisseurs de services de télécommunication sont tenus de mettre à disposition de l'OFCOM les informations nécessaires à l'établissement d'une statistique annuelle des télécommunications. Les années précédentes, l'OFCOM a dû prononcer des amendes allant jusqu'à 45'000 francs à l'encontre de fournisseurs qui n'avaient pas produit les données demandées. L'année dernière, après plusieurs rappels, toutes les informations souhaitées ont pu être collectées. Pour la première fois, l'OFCOM n'a donc pas eu besoin d'engager des procédures de sanction.

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 l'Office fédéral de la communication (OFCOM) est un instrument essentiel pour imposer les obligations en la matière. En cas d'infraction, des mesures peuvent être ordonnées sur la base de l'art. 58 de la loi sur les télécommunications (LTC). L'art. 60 LTC permet en outre de prononcer des sanctions administratives de nature financière. La Commission fédérale de la communication (ComCom) prend les mesures adéquates dans le cadre des concessions qu'elle a elle-même octroyé. La ComCom et l'OFCOM exécutent leur mandat avec sérieux et sont déjà intervenus à plusieurs reprises. Plusieurs articles ont été publiés à ce sujet dans des numéros précédents de l'Infomailing (à droite).

[Retour à vue d'ensemble OFCOM Infomailing No. 26](#)

[Contacter le service compétent](#)

Dernière mise à jour le: 26.05.2011

## **Informations complémentaires**

[Procédures de surveillance dans le domaine des télécommunications \(2009\)](#)

[Procédures de surveillance dans le domaine des télécommunications en 2008](#)

[Procédures de surveillance dans le domaine des télécommunications \(2007\)](#)

---

Office fédéral de la communication OFCOM

[Contact](#) | [Informations juridiques](#)



# Contrôles de l'utilisation des fréquences en 2010

Parmi les utilisateurs du spectre de fréquences contrôlés en 2010, plus de 4 sur 5 ne disposaient soit d'aucune concession, soit d'une concession inadaptée. Dans certains cas, le problème est dû à l'ignorance. L'OFCOM a donc également fourni une information détaillée sur les conditions d'utilisation des fréquences à toutes les personnes contrôlées.

Olivier Pauchard, division Surveillance et concessions de radiocommunication

Sur les 450 contrôles réalisés l'an passé auprès des utilisateurs du spectre de fréquence, 241 concernaient des personnes morales ou physiques titulaires d'une concession de radiocommunication. La plupart d'entre elles (179, soit 82%) disposaient d'une concession qui ne reflétait pas la réalité, que cela soit au niveau technique (fréquences ou du nombre d'appareils utilisées) ou administratif (données incorrectes). Le reste des contrôles concernaient les personnes qui auraient dû disposer d'une concession mais n'en avaient pas (resquilleurs). 209 personnes se sont ainsi annoncées après le passage de l'OFCOM, ce qui constitue un record en terme d'acquisition.

En conséquence de ces contrôles, l'OFCOM a infligé 77 amendes pour les cas les plus graves, et prononcé 110 décisions en matière de taxes éludées assorties d'un avertissement, récupérant ainsi ce que les personnes dans l'illégalité auraient dû payer si elles s'étaient correctement annoncées. Enfin, 179 concessionnaires ont reçu une concession corrigée. A noter que l'OFCOM a saisi ces occasions pour fournir à toutes les personnes contrôlées une information détaillée.

A côté des contrôles, l'OFCOM a dû retirer une nonantaine de concessions à des titulaires qui n'avaient pas payé les taxes périodiques, malgré 3 rappels envoyés. Ces personnes ont dû s'acquitter des taxes en suspens ainsi que des frais supplémentaires liés à la décision rendue par l'office. Afin de pouvoir récupérer plus rapidement ces montants, ces décisions sont assimilées à des jugements permettant de lever définitivement toute opposition faite à un commandement de payer. Même si la moralité de paiement est généralement bonne, le nombre de retrait de concession a augmenté ces dernières années.

En fonction de ses ressources, l'OFCOM contrôle différents segments, selon des priorités annuelles variables. Pendant l'année 2010, il s'est concentré sur les concessionnaires qui n'avaient annoncé aucun changement depuis plus de 5 ans, certains utilisateurs d'appareils PMR dans les fréquences UHF ainsi que les utilisateurs de micros sans fil. Il est à relever que pour les 2 dernières catégories, de l'information ciblée avait été effectuée les années précédentes.

L'utilisation du spectre est en principe soumise à concession. Ainsi, toute personne qui veut utiliser des appareils de radiocommunication doit l'annoncer à l'OFCOM qui, après examen, calcul et en fonction de la disponibilité des fréquences, attribue une concession indiquant les fréquences à utiliser ainsi que la puissance et le nombre des appareils. Cette concession est liée au paiement de redevances et d'émoluments périodiques, dont le montant dépend principalement des caractéristiques des fréquences utilisées (nombre, largeur de bande, ?). Par ignorance, mauvaise communication interne à l'entreprise ou pour éviter de payer des taxes, certains utilisateurs ne s'annoncent pas ou n'annoncent pas des modifications qui auraient pour effet d'augmenter le montant des taxes à payer.

[Retour à vue d'ensemble OFCOM Infomailing No. 26](#)

[Contacter le service compétent](#)

Dernière mise à jour le: 26.05.2011



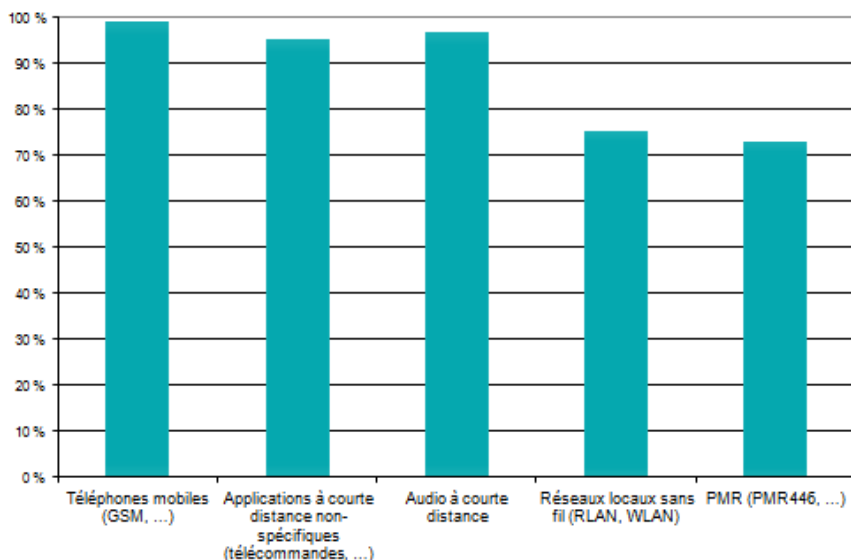
# Toujours trop d'installations de télécommunication non-conformes en 2010

Sur 244 installations de télécommunication contrôlées en 2010 par l'OFCOM, 93% ne respectaient pas les exigences applicables. Même si ce taux n'est pas représentatif du marché puisque l'OFCOM cible ses contrôles sur les domaines à problème, il reste trop important. La majorité de ces installations ont été interdites à la vente.

Lucio Cocciantelli, division Surveillance et concessions de radiocommunication

Le taux de non-conformité des installations de télécommunication contrôlées par l'OFCOM est en augmentation (93% en 2010 contre 88% en 2009, 81% en 2008 et 76% en 2007). Ces taux élevés sont dus au fait que les contrôles sont ciblés sur les secteurs reconnus à problèmes (déterminés en particulier sur la base d'informations récoltées sur le marché). Cette concentration dans ces secteurs découle d'un soucis d'efficacité et du fait que l'OFCOM ne dispose pas des ressources nécessaires pour effectuer un contrôle systématique du marché des installations de télécommunication. Sur la base des informations à disposition des autorités de surveillance de marché des pays de l'Union européenne, le taux réel de non-conformité de l'ensemble du marché peut être estimé à environ 40%. Ce taux est et reste trop important plus de 10 ans après la libéralisation du secteur.

En 2010, l'OFCOM a entre autres procédé au contrôle de 117 téléphones mobiles, 42 appareils à courte distance (par exemple télécommandes sans fil), 31 appareils audio à courte distance (par exemple mini émetteurs OUC, casques et microphones sans fil), 12 appareils de transmission de données sans fil (RLAN, WLAN, WiFi, ?) et 11 talkie-walkies (PMR 446). Ces 5 catégories représentent 87% des 244 contrôles effectués. Le graphique ci-dessous représente leur taux de non-conformité.

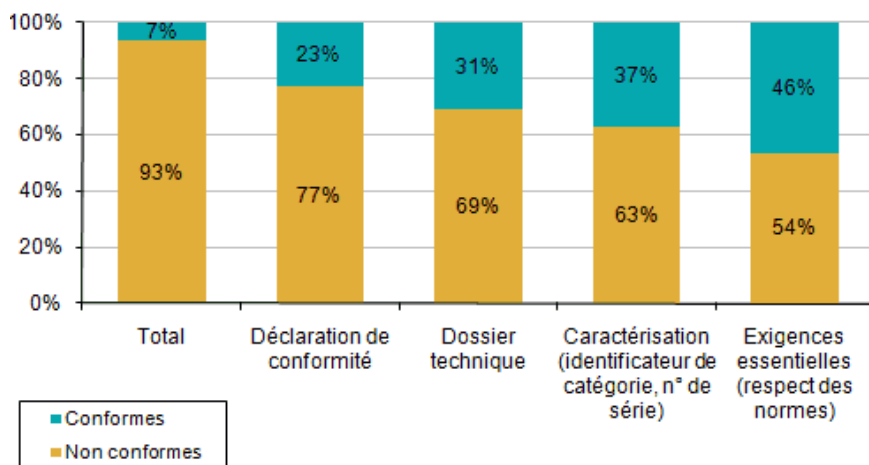


## Taux de non-conformité des appareils

Le fort taux de non-conformité dans le secteur des téléphones mobiles est lié à des produits d'origine chinoise mis sur le marché par des importateurs suisses, le plus souvent par l'intermédiaire de sites de mises au enchères ou par des magasins virtuels sur Internet. Il s'agit principalement de copies de produits de grandes marques. Cette information a été également relayée par les organisations de défense des consommateurs.



Les non-conformités les plus fréquentes sont liées à la déclaration de conformité, à la caractérisation, à la procédure d'évaluation de la conformité, au dossier technique et aux exigences essentielles. Le graphique suivant présente le taux de non-conformité pour chacun de ces éléments.



#### Taux des non conformités les plus fréquentes parmi les installations contrôlées

Lorsque la marque ou le type ne sont pas indiqués sur l'installation de télécommunication ou son emballage voir que l'indication qui figure est fausse, il est difficile de faire le lien entre l'appareil et la documentation (déclaration de conformité, dossier technique) qui le concerne. Ces défauts de caractérisation rendent l'identification du produit de plus en plus difficile. De plus en plus de fabricants oublient ou ne sont pas conscients qu'ils sont responsables de s'assurer que leurs produits respectent toujours les exigences applicables au moment de leur mise sur leur marché. En effet, des produits restent souvent sur le marché pendant plusieurs années et les exigences techniques peuvent évoluer entretemps. Il est dès lors nécessaire de procéder à une nouvelle évaluation de la conformité et le cas échéant de modifier le produit en conséquence.

Au total, ce ne sont pas moins de 188 installations de télécommunication qui ont été interdites de mise sur le marché suisse. Les mesures prononcées par l'OFCOM visent à éviter des perturbations des services radioélectriques, qui pourraient être provoquées par des non-conformités techniques ou par un manque d'information à l'utilisateur. Elles visent également à garantir une concurrence saine et loyale sur le marché. Finalement, elles contribuent également à la protection du consommateur.

En 2010, l'OFCOM a effectué 24 vérifications auprès d'entreprises qui avaient déjà été contrôlées par le passé et dont un produit avait été interdit de mise sur le marché. Dans 20 cas, le nouveau contrôle a à nouveau débouché sur une constatation de non-conformité et des mesures à l'encontre du produit et de la personne responsable de la mise sur le marché. Des procédures pénales administratives sont ouvertes à l'encontre des récidivistes qui, en plus de devoir supporter les coûts de la procédure de contrôle et de l'amende, pourront voir leur gain illicite confisqué. Les soupçons qu'avait eus l'OFCOM en 2008 en démarrant ce type de contrôle se sont confirmés en 2009 et en 2010. Au vu de ces mauvais résultats, l'office poursuivra ses efforts dans ce domaine.

[Retour à vue d'ensemble OFCOM Infomailing No. 26](#)

[Contacter le service compétent](#)

Dernière mise à jour le: 26.05.2011

## Informations complémentaires

[Attention aux téléphones mobiles non conformes](#)

[Surveillance et contrôles des installations de télécommunication et des appareils électriques](#)

---

Office fédéral de la communication OFCOM

[Contact](#) | [Informations juridiques](#)

---

</dokumentation/Newsletter/01315/03734/03742/index.html?lang=fr>

# Conséquence de l'apparition d'une nouvelle norme sur la conformité d'un appareil

Une installation de télécommunication est-elle toujours conforme lorsque les normes techniques ont changé? Les acteurs du marché ne sont pas toujours au courant de la réponse à apporter à cette question, comme le montrent les contrôles réalisés par l'OFCOM. Pour pallier les incertitudes relevées, l'Office a révisé son ordonnance sur les installations de télécommunications; la nouvelle version est entrée en vigueur le 1er mai 2011.

Lucio Cocciantelli , division Surveillance et concessions de radiocommunication

Pour être mises sur le marché et utilisées en Suisse, les installations de télécommunication doivent entre autres avoir fait l'objet d'une évaluation de la conformité qui garantit leur conformité aux exigences essentielles applicables. Ces exigences essentielles sont concrétisées dans des normes techniques qui, si elles sont respectées, présument la conformité de l'installation, sans qu'il soit besoin d'une intervention de tiers. Même si ce système a été mis en place depuis plus de 10 ans et qu'il soit harmonisé avec la pratique (ou la réglementation) européenne, les expériences faites dans le cadre de la surveillance de marché montrent qu'une partie des acteurs du marché n'est pas consciente de la conséquence de l'arrivée d'une nouvelle norme. L'OFCOM a clarifié la situation en précisant les conséquences liées à l'apparition d'une nouvelle norme dans l'ordonnance de l'Office fédéral de la communication sur les installations de télécommunication (OOIT), révision qui est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2011.

Pour dresser l'inventaire des normes techniques qui posent une présomption de conformité, l'OFCOM se base sur la liste des normes harmonisées publiée par l'Union Européenne (UE). Ce document indique également la date à partir de laquelle la norme remplacée ne pose plus présomption de conformité et, par voie de conséquence, le moment à partir duquel un appareil, dont la conformité était établie sur la norme remplacée, ne peut plus être présumé conforme. Pour éviter toute distorsion avec le marché européen, les dates de début et de fin de présomption de conformité coïncident avec celles fixées par l'UE. Si, dans des cas exceptionnels, la date de fin n'est pas fixée, un délai d'une année s'appliquerait à partir du moment où cette information est publiée.

En Suisse comme dans l'UE, les normes sont modifiées en fonction de l'évolution de l'état de la technique. En conséquence, la conformité des installations de télécommunication couvertes par une norme remplacée doit être réexaminée. Pendant toute la durée de vente d'une installation, les acteurs du marché doivent s'assurer qu'elle respecte les exigences essentielles applicables telles que concrétisées dans les normes techniques en vigueur au moment de sa mise sur le marché.

Lorsqu'une norme technique est remplacée, les installations de télécommunication concernées ne sont plus présumées conformes, avec des conséquences différentes selon les cas.

- L'installation de télécommunication ne peut plus être mise sur le marché après la date de fin de la présomption de conformité de la norme technique concernée si la conformité a été évaluée:
  - ◆ sur la base de la norme remplacée et sans l'intervention d'un organisme d'évaluation de la conformité (procédure de contrôle interne de la fabrication plus essais spécifiques - annexe III de l'ordonnance sur les installations de télécommunication (OIT)) ou
  - ◆ avec l'intervention d'un organisme d'évaluation de la conformité dans le cadre de la procédure d'évaluation de la conformité (procédure du dossier de construction technique - annexe IV OIT) avant la publication de la nouvelle norme technique, ou
  - ◆ sur la base de la procédure d'assurance qualité complète (annexe V OIT) avant la publication de la nouvelle norme.
- L'installation de télécommunication peut en principe continuer d'être mise sur le marché après la date de fin de la présomption de conformité de la norme technique concernée si sa conformité a été évaluée:
  - ◆ avec l'intervention d'un organisme d'évaluation de la conformité dans le cadre de la procédure d'évaluation de la conformité (procédure du dossier de construction technique - annexe IV OIT) après la publication de la nouvelle norme technique, mais avant la fin de la validité de la norme remplacée, ou
  - ◆ sur la base de la procédure d'assurance qualité complète (annexe V OIT) faite après la publication de la nouvelle norme.

Les produits qui sont déjà sur le sol suisse (sur les étagères, dans les stocks des distributeurs, dans les stocks importateurs) à la date butoir définie ci-dessus peuvent en règle générale continuer à être vendus, à moins qu'ils ne présentent un risque important de perturbations. Dans un tel cas exceptionnel, l'OFCOM informera les acteurs du marché.

Si un fabricant souhaite tout de même continuer de produire et de mettre sur le marché des installations de télécommunication après l'échéance de la présomption de conformité déterminée par la norme technique concernée, il doit réévaluer la conformité. Il peut alors choisir entre trois procédures:

- Soit il utilise la nouvelle norme technique sans recourir à un organisme d'évaluation de la conformité (procédure de contrôle interne de la fabrication plus essais spécifiques - annexe III OIT). Il doit alors mettre à jour la documentation technique, établir une nouvelle déclaration de conformité et joindre celle-ci à chaque installation de télécommunication.
- Soit il fait examiner la documentation technique par un organisme d'évaluation de la conformité (procédure du dossier de construction technique - annexe IV OIT). La documentation technique doit alors être accompagnée d'une description de la manière dont l'installation de télécommunication satisfait aux exigences essentielles même si la norme technique valable au moment de cette nouvelle évaluation de la conformité n'a pas ou que partiellement été appliquée. Le fabricant établit une nouvelle déclaration de conformité et la joint à chaque installation de télécommunication.
- Soit il réévalue la conformité selon la procédure d'assurance de qualité complète (annexe V OIT). Il met à jour la documentation technique, établit une nouvelle déclaration de conformité et la joint à chaque installation de télécommunication.

### **Normes techniques?**

Si une installation de télécommunication respecte les normes techniques publiées par l'OFCOM, elle est présumée conforme aux exigences essentielles. Pour l'Europe, ces "normes harmonisées" - selon la désignation choisie par l'UE - sont édictées soit par le Comité européen de normalisation (CEN), soit par le Comité européen de normalisation électrotechnique (CENELEC) ou par l'Institut

européen de standardisation des télécommunications (ETSI). Leur application permet au fabricant d'utiliser une procédure d'évaluation de la conformité plus simple et plus rapide. Dans le cadre des accords bilatéraux et afin de maintenir l'équivalence des législations suisse et européenne, la Suisse reprend la liste publiée par l'UE.

[Retour à vue d'ensemble OFCOM Infomailing No. 26](#)

[Contacter le service compétent](#)

Dernière mise à jour le: 26.05.2011

## **Informations complémentaires**

[Normes](#)

[Evaluation de la conformité](#)

[Documentation technique](#)

[Ordonnance de l'OFCOM sur les installations de télécommunication Art. 7](#) 

---

Office fédéral de la communication OFCOM

[Contact](#) | [Informations juridiques](#)

---

</dokumentation/Newsletter/01315/03734/03743/index.html?lang=fr>

# Fréquences harmonisées pour les avions sans pilote

L'harmonisation au niveau mondial des fréquences utilisées par les aéronefs sans pilote figure à l'agenda de la prochaine Conférence mondiale des radiocommunications organisée en 2012 par l'Union Internationale des Télécommunications (UIT). Cette mesure doit permettre le développement de ce secteur aéronautique.

Jésus Martin, planification des fréquences

Un pas décisif sera franchi l'année prochaine vers l'harmonisation de fréquences à l'échelle mondiale pour des systèmes d'aéronef sans pilote. C'est en effet en 2012, lors de la prochaine Conférence mondiale des radiocommunications, que l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) coordonnera au niveau international les fréquences utilisées entre les aéronefs sans pilote et les installations au sol d'une part ou les satellites d'autre part. Ces ressources en fréquence seront importantes puisque la sécurité des aéronefs, avec ou sans pilote, dépend des communications exemptes d'interférences.

Une fois les fréquences harmonisées à l'échelle mondiale, les milieux intéressés prévoient un fort développement de ce secteur aéronautique. En effet, des aéronefs pourront ainsi voler aux côtés des aéronefs conventionnels avec pilote dans des espaces aériens non segmentés. Les applications existantes ou envisagées sont nombreuses et diverses: transport de fret, lutte contre les incendies, surveillance des inondations, exploitation agricole, opérations de recherche et de sauvetage, opérations en cas de catastrophe, observations atmosphériques, prévisions météorologiques, études géologiques, surveillance du trafic urbain et autoroutier, surveillance effectuée par les gardes-frontières, entre autres.

L'OFCOM est impliqué dans les travaux préparatoires et notamment dans le groupe préparatoire européen CPG (Conference Preparatory Group). Le CPG est précisément chargé d'harmoniser sur le plan européen les revendications en fréquences à faire valoir lors de la Conférence mondiale des radiocommunications de l'UIT 2012.

Un système d'aéronef sans pilote (UAS - Unmanned Aircraft Systems), se compose d'un aéronef sans pilote à bord, et d'une station de contrôle associée. Ils peuvent voler de façon autonome ou être pilotés à distance. L'avancée technologique dans le domaine aéronautique, de l'électronique et des matériaux de construction, contribue activement au développement de ces aéronefs.

[Retour à vue d'ensemble OFCOM Infomailing No. 26](#)

[Contacter le service compétent](#)

Dernière mise à jour le: 26.05.2011

---

Office fédéral de la communication OFCOM



# Transactions en ligne: l'OFCOM étend son offre

A partir du 1er juin 2011, le guichet virtuel "OFCOM Online" met en ligne plusieurs nouveaux produits et prestations. Les clients, les entreprises et les autorités peuvent ainsi déposer des demandes, passer des commandes et s'inscrire aux examens en toute simplicité. En développant ce volet, l'OFCOM accomplit un grand pas en direction vers son but: proposer une offre en ligne la plus large possible.

Bruno Frutiger et Olivier Montavon, section Informatique et organisation

Depuis décembre 2009, le portail "OFCOM Online" permettait déjà aux particuliers, aux entreprises et les autorités d'accéder à 15 produits et prestations. Les nouveaux développements leur en mettent dorénavant pas moins de 41 à disposition.

Le portail permet désormais de:

- demander divers types de concessions de radiocommunication,
- demander des concessions OUC de courte durée,
- commander des numéros attribués individuellement ou des ressources d'adressage,
- s'enregistrer en tant que fournisseur de services de télécommunication,
- annoncer un programme de radio ou de télévision,
- s'inscrire aux examens de radiocommunication,
- annoncer une perturbation,
- enregistrer une balise de détresse (PLB).

La présentation et la structure du site ont été remaniées, afin que les usagers puissent procéder aux transactions le plus simplement possible. Les descriptions de produits, les aides et les FAQ sont plus claires et compréhensibles. Les clients enregistrés peuvent en tout temps accéder à leur compte, vérifier leurs données et les changer si nécessaire. Il est aussi possible de régler les factures sur un système sécurisé de transactions en ligne et de se faire notifier des décisions sous forme électronique.

Les personnes qui disposent d'un compte en ligne chez PostFinance ou dans une banque peuvent recevoir leur facture par voie électronique.

Créé il y a 10 ans, le portail [eofcom.ch](http://eofcom.ch), utilisé pour attribuer des ressources d'adressage, est désactivé. Ainsi, les transactions avec l'OFCOM peuvent désormais toutes être réalisées 24h sur 24 sur le nouveau portail: [eofcom](http://eofcom)

Grâce à ce développement, l'OFCOM franchit une étape importante vers le but qu'il s'est fixé dans le cadre de la stratégie de cyberadministration de la Confédération, à savoir proposer une offre en ligne la plus large possible. D'autres offres suivront fin 2011 et courant 2012.



## **OFCOM Online: un portail en ligne**

OFCOM Online repose sur divers services et composants créés en collaboration avec d'autres organes de la Confédération dans le cadre de la stratégie de cyberadministration du Conseil fédéral. L'architecture ouverte du portail permet de réutiliser, au sein de toute l'administration fédérale, les fonctions et les concepts plusieurs fois et à plusieurs fins. L'accent est mis sur les exigences relatives aux transactions électroniques entre les citoyens, les entreprises, les autorités et les offices de l'administration fédérale.

L'Office fédéral de l'informatique et de la télécommunication (OFIT) met par exemple à disposition les éléments nécessaires aux échanges sécurisés de données sur l'internet ainsi que des solutions d'accès et d'identification pour les utilisateurs. En ce qui concerne les possibilités de paiement (versement et facturation), les composants ont été conçus en collaboration avec l'Administration fédérale des finances (AFF), qui fait d'ailleurs office de fournisseur central pour ces services. En ce qui concerne l'envoi des décisions électroniques et l'introduction de la signature numérique, les éléments ont été développés par l'Office fédéral de la Justice (OFJ); ils sont utilisés actuellement dans les processus de OFCOM Online.

Cette architecture permet de réutiliser les compétences de certaines unités de l'administration fédérale en matière de services et composants électroniques pour les besoins d'autres entités.

## **Les 41 produits et prestations**

### **Enregistrements**

- annonce en tant que diffuseur de programmes de radio et de télévision (sans obligation de concession)
- enregistrement en tant que fournisseur de services de télécommunication

### **Concessions pour les stations de radio et de télévision**

- concessions de courte durée pour les radios OUC locales et régionales

### **Concessions de radiocommunication**

- concessions pour des appareils émetteurs-récepteurs portatifs dans la bande des 27 MHz
- concessions pour des appareils émetteurs-récepteurs portatifs dans la bande des 430 MHz
- concessions de radiocommunication à usage général
- concessions pour des installations de télécommande et de télémétrie
- concessions pour une installation microphone sans fil
- concessions de radiocommunication pour des présentations
- concessions de radioamateur
- concessions de radiocommunication par satellite (installation fixe)
- concessions de courte durée pour liaisons par satellite (SNG / VSAT)
- concessions pour une installation de recherche de personnes
- concessions temporaires de radiocommunication mobile terrestre

### **Prestations**

- annonces de perturbations des radiodiffusions, télévisions et radiocommunications
- recherche par fournisseur de services
- inscription aux examens SRC/LRC
- inscription aux examens de radiocommunications de la navigation intérieure
- inscription aux examens de radioamateur
- interrogation Online du statut Tx (émetteur) pour les sites à faisceaux hertziens

- enregistrement des balises de détresse personnelles (PLB)

## Ressources d'adressage

- ADMD (X.400)
- bloc de numéros E.164
- code d'accès - AC
- code d'exploitant (M.1400)
- code MNC (E.212)
- code de prestataire (T.35)
- code CS
- CUG (Q.763)
- DNIC (X.121)
- ICD (ISO 6523)
- identificateur d'objet (X.208)
- IIN (E.118)
- ISPC (Q.708)
- NSAP (X.213)
- NSPC (Q.705)
- numéros attribués individuellement
- numéros courts
- PRMD (X.400)
- RDN (X.500)
- T-MNC (ETS 300392-1)

[Retour à vue d'ensemble OFCOM Infomailing No. 26](#)

[Contacter le service compétent](#)

Dernière mise à jour le: 26.05.2011

## Informations complémentaires

[OFCOM Online](#) 

[E-facture](#)

---

Office fédéral de la communication OFCOM

[Contact](#) | [Informations juridiques](#)

---

/dokumentation/Newsletter/01315/03734/03745/index.html?lang=fr

# Internet dans les ménages en Suisse: premiers résultats de l'enquête Omnibus TIC 2010

En 2010, plus des trois quarts des ménages ont accès à Internet, dont 90% avec une connexion haut débit. L'avancée de l'utilisation mobile d'Internet est avérée, de même que l'intensification et la diversification des usages. Les premiers résultats de l'enquête réalisée par l'Office fédéral de la statistique (OFS) montrent en outre que la sécurité préoccupe une majorité des internautes.

Yves Froidevaux, Office fédéral de la statistique OFS

En Suisse, au deuxième trimestre 2010, 77% des ménages disposent d'un accès Internet à la maison, dont plus de 90% avec une connexion à haut débit. La composition du ménage, sa taille et l'âge de ses membres jouent un rôle important dans le choix de disposer d'une connexion à Internet à domicile. Les taux d'accès varient considérablement. Ils s'élèvent à 95% pour les ménages dont la personne la plus âgée a moins de 50 ans. Ils atteignent 33% pour les ménages dont le membre le plus âgé a 70 ans ou plus.

Plus de 90% des ménages disposent du haut débit. L'ADSL maintient fermement son premier rang, avec les trois quarts de ménages équipés. Le câble TV (CATV) est utilisé par le quart restant.

L'utilisation mobile d'Internet à haut débit hors du domicile et en déplacement progresse. Un quart des ménages avec accès à Internet indique qu'une connexion mobile est utilisée par un de ses membres.

## Plus de 5 millions d'internautes

En Suisse, 78% des personnes âgées de 15 ans ou plus, soit 5,1 millions de personnes, peuvent être qualifiées d'internautes puisqu'elles ont utilisé Internet durant les trois derniers mois. L'âge, le niveau de formation et le genre influencent fortement non seulement le fait d'être internaute, mais également le type d'activités pratiquées sur la Toile. On observe qu'au sein de la cohorte des moins de 30 ans, toutes les personnes sont internautes.

Les trois quart des internautes, soit 3,8 millions de personnes, utilisent Internet quotidiennement. Un cinquième, soit 1,1 million, y consacre plus de 10 heures par semaine. A noter que les jeunes générations surfent de manière encore plus intensive.

## La sécurité préoccupe les internautes

Globalement, la prise de conscience des problèmes de sécurité apparaît manifeste: seule une minorité d'internautes déclare n'être "pas du tout préoccupés" par cette question. La proportion de ceux qui se déclarent "très préoccupés" est la plus élevée pour les risques liés aux enfants, aux pertes financières et à l'abus de données personnelles. Face à ces dangers, plus de 80% des internautes déclarent disposer d'un logiciel de sécurité. On relève toutefois que seuls 30% des personnes interrogées vivant dans un ménage avec enfant déclarent disposer d'un logiciel de contrôle parental ou de filtrage. Par ailleurs, 40% des utilisateurs d'Internet n'effectuent jamais ou presque jamais de copie de sauvegarde de leurs données personnelles. Ces éléments laissent entrevoir un décalage entre prise de conscience et action préventive. Le comportement de l'internaute reste ainsi un élément clé en matière de sécurité sur Internet.

## La Suisse en bonne position internationale

Tant en termes d'accès des ménages que de connexion à haut débit et d'utilisation, la Suisse se situe juste derrière le groupe de tête des pays membres de l'Union Européenne les plus avancés. Par rapport à 2004, la Suisse perd quelques places dans le classement des pays européens, passant du 5ème au 7ème rang pour l'accès des ménages ou au 8ème rang pour la proportion d'internautes. Ce recul reste toutefois limité et la Suisse est clairement au-dessus de la moyenne des pays européens.

### Publication

Les premiers résultats de l'Omnibus TIC 2010 sont publiés dans un numéro de la série des "Actualités-OFS", à télécharger sur le site de l'Office fédéral de la statistique:



[Office fédéral de la statistique](#)

### L'enquête "Omnibus" de l'Office fédéral de la statistique

Les résultats de cette nouvelle enquête ont été collectés par le biais de l'omnibus. Ce dernier est une des quatre composantes du nouveau système de recensement fédéral de la population. Il a pour objectif de fournir rapidement des réponses à des questions d'actualité, soit environ six mois après l'enquête. L'omnibus est une enquête téléphonique réalisée auprès d'un échantillon de 3000 à 4000 personnes. En 2010, l'échantillon net des ménages était de 3621, ce qui correspond à un taux de réponse de 74%, et celui des individus de 3450, déterminant un taux de réponse de 70%. L'enquête a été effectuée entre avril et juin 2010.

#### Renseignements:


Yves Froidevaux, Office fédéral de la statistique OFS, Section Structures et conjoncture,  
tél.: +41 32 71 36726, [yves.froidevaux@bfs.admin.ch](mailto:yves.froidevaux@bfs.admin.ch)  
[Retour à vue d'ensemble OFCOM Infomailing No. 26](#)

[Contacter le service compétent](#)

Dernière mise à jour le: 26.05.2011

## Informations complémentaires

[Les indicateurs de la société de l'information](#) 

[L'utilisation de l'internet dans les ménages en Suisse \(Office fédéral de la statistique\)](#) 

---

Office fédéral de la communication OFCOM

[Contact](#) | [Informations juridiques](#)

---

</dokumentation/Newsletter/01315/03734/03746/index.html?lang=fr>

# Pourquoi le client est roi - La convivialité, un atout sur l'internet

Les sites sont de plus en plus complexes, et les utilisateurs de plus en plus expérimentés et exigeants. Sur l'internet, la convivialité (usability) et l'image de marque (branding) constituent désormais des critères de succès décisifs. Mais qu'est-ce qui rend un site convivial et une image de marque forte?

Vera Brannen, directrice de l'entreprise Brannen Usable Brands

## Des utilisateurs expérimentés

Une jolie mise en page et des promesses publicitaires ne suffisent plus à convaincre le client qui juge une marque selon la convivialité du site et le service clientèle en ligne. Un consommateur agacé par des temps de chargement trop longs, des structures de navigation complexes ou des processus de commande incompréhensibles n'hésitera pas à tourner le dos au produit ou à la marque. Pourtant évitable, la frustration de la clientèle ne peut être compensée par un budget marketing, aussi important soit-il. Dès lors, comment se fait-il qu'autant de sites présentent toujours des lacunes?

## Manque d'esprit critique dans les entreprises, au détriment du client

Souvent, les sites montrent la vision interne du vendeur. Ils reflètent vers l'extérieur les structures internes de l'entreprise; les textes sont écrits dans un jargon spécialisé ou des structures hautement complexes sont reproduites. Or, dans pour toutes les activités, l'accent doit être mis sur la marque, les objectifs de l'entreprise et les besoins de la clientèle. Mais comment créer un site efficace et performant qui satisfasse les acheteurs?

## Les clients d'abord

La fonctionnalité et la structure du site doivent être adaptées aux besoins de la clientèle. Mieux l'entreprise connaît ses clients, mieux elle peut concevoir son site. Il importe non seulement de savoir qui sont les clients, mais aussi de comprendre leurs besoins, d'anticiper et de répondre à leurs questions. Il est important aussi de connaître les attentes de la clientèle par rapport au cycle de vie du produit. Prenons l'exemple du site internet d'une assurance:

1. Un nouvel intéressé cherche des informations sur un produit d'assurance; il veut connaître clairement les avantages du produit, pouvoir comparer avec les offres de la concurrence et examiner les conditions du contrat.
2. L'utilisateur informé veut pouvoir prendre contact avec un conseiller ou conclure sa transaction en ligne, rapidement et en toute sécurité.
3. L'assuré souhaite pouvoir annoncer un dommage rapidement; il veut être soutenu et conseillé.

Même personne, même site, mais plusieurs attentes auxquels l'entreprise doit répondre.

## L'image de marque

A l'heure actuelle, la fonctionnalité et la convivialité d'un site ne suffisent pourtant plus. Il convient de soigner aussi l'image de marque de l'entreprise. La présentation doit correspondre parfaitement à l'image véhiculée par l'entreprise et le produit; elle doit également remplir et renforcer les besoins et les attentes des groupes cibles envers la marque. Sur l'internet, l'image de marque revêt une

double fonction d'intégration. D'une part, elle doit reposer sur le profil du produit et de l'entreprise, et correspondre à l'identité visuelle. D'autre part, elle tient compte du fait que les prestations offertes (par exemple informations, processus de commande, service à la clientèle) participent de cette identité visuelle et peuvent influencer la perception de la marque.

Peu importe, en définitive, que le client soit par exemple invité de manière ludique à récolter des points dans un labyrinthe et accède au produit par un effet de surprise, ou que le produit lui soit présenté ostensiblement, voire sous forme d'une notice explicative. L'important est de savoir à quel type de clientèle le produit s'adresse et de réfléchir au contenu - ou identité visuelle - que la marque doit véhiculer.

En résumé, la convivialité d'un site et les prestations offertes sont étroitement liées à la communication visuelle et émotionnelle. Une bonne convivialité et une image de marque ciblée créent et renforcent l'identité du produit auprès de la clientèle. Un acheteur satisfait est aussi plus confiant. Or, la confiance est l'un des meilleurs outils de fidélisation de la clientèle, de promotion de l'image et de stimulation du chiffre d'affaires.

### **Aide-mémoire: présentation en ligne des PME**

Comment concevoir un site internet à la fois sûr, digne de confiance et à même de rencontrer l'adhésion des clients? La réponse à cette question se trouve dans l'aide-mémoire "Présentation en ligne de votre PME" élaboré par Brannen Usable Brands sur mandat du Secrétariat d'Etat à l'économie (Seco) et de l'OFCOM. L'aide-mémoire fournit une série de conseils au sujet de la conception, de la mise en page et de l'implémentation technique d'un site internet.



Source: Roland Stahel, Brannen Usable Brands  
[Retour à vue d'ensemble OFCOM Infomailing No. 26](#)

[Contacter le service compétent](#)

Dernière mise à jour le: 26.05.2011

## **Informations complémentaires**

[Aide-mémoire: présentation en ligne de votre PME](#) ⇨

[Aide-mémoire pour des sites internet PME fiables](#) (28.02.2011)

[Informations complémentaires chez "Brannen" \(en allemand et en anglais\)](#) ⇨

