

Hauts débits: casser les prix ou être... imaginatif

Lors d'une conférence à l'université Paris-Dauphine, parrainée par Dominique Roux, professeur, membre du collège de l'ART, les 'providers' Internet ont reconnu qu'ils avaient encore des progrès à faire. L'objet principal du débat a porté sur les hauts débits, et leurs multiples incidences: techniques, réglementaires, juridiques et économiques. Premier sujet: la loi sur l'économie numérique (LEN) et le rôle de gendarme que sont censés tenir les FAI vis-à-vis des contenus qui circulent. De l'avis des fournisseurs d'accès, cette responsabilité sera difficile à exercer. Toujours au niveau juridique, les droits de la distribution numérique et la rétribution des ayant-droits constituent un chantier encore inachevé, qui mérite éclaircissement. Par ailleurs, les intervenants se sont réjouis de la forte percée des accès à haut débit en France, ces derniers mois. A fin mars 2004, on recense 3,8 millions de lignes à haut débit. Les accès rendus ainsi plus efficaces ont permis une

« explosion du commerce en ligne et sa crédibilité ». Mais un constat, a contrario: il manque une offre de qualité, plus aisément accessible par les utilisateurs. Ainsi, acheter de la musique en France relève encore du parcours du combattant. **Qualité du réseau et du... service** La question de la relation client n'a pas été escamotée: tous les acteurs disent mettre en place des centres d'appels (même s'ils sont souvent externalisés...). La qualité technique et la supervision de leurs ressources réseau deviennent un critère pour les clients. Les problèmes ne peuvent pas être occultés. Les marges très faibles sur les modèles économiques de la vente d'accès imposent aux prestataires de chercher de nouveaux relais de croissance. Autre observation: le marché ne se concentre pas. Au contraire: en un an sont arrivés Télé2, 9Telecom et Cegetel, avec de nouvelles offres. Alors, la chute des prix, à l'origine du développement du haut débit, continuera-t-elle? Les plus innovants, tels que Free, disent préférer se démarquer avec des offres originales et des débits supérieurs (avec une qualité de service?) plutôt que casser les prix. Pour sa part, 9Telecom lance une offre haut débit à 10,95 euros, mais soumise à certaines conditions. Un constat: le consommateur a bien du mal de comparer, tant l'offre est dense, parfois incompréhensible. **Vers une conférence annuelle**

Tenue dans le cadre du DESS Gestion des télécoms et nouveaux médias, de l'université de Paris-Dauphine, dirigé par Dominique Roux, membre du collège de l'ART, cette conférence réunissait les sommités du monde des fournisseurs Internet: Isabelle Bordry, dg de Yahoo! France, Marie-Christine Levet, p-dg de T-Online France et Club-Internet, Jean-Claude Delmas, dg de Wanadoo France, Michaël Boukobza, dga de Free, Rafi Kouyoumdjian, p-dg de Tiscali France et Stéphane Treppoz, p-dg d'AOL France. Le principe d'une conférence annuelle à Dauphine est retenu. Rendez-vous est donné pour l'an prochain: bilan des offres de contenus sur Internet et modèles économiques.