

*séance du lundi 12 avril 1999*

## **EXPLOSION ET USAGE DU TELEPHONE**

*Philippe GERMOND*

Monsieur le Président,  
Mesdames et Messieurs les Académiciens,  
Mesdames et Messieurs,

C'est un redoutable honneur pour moi d'intervenir aujourd'hui, à l'initiative d'Yvon Gattaz et en tant que directeur général de Cegetel, devant votre prestigieuse assemblée. L'exercice est, en effet, périlleux à double titre :

- d'abord parce qu'il a valeur symbolique : c'est, en effet, à ma connaissance, la première fois qu'un opérateur privé de téléphonie est appelé à s'exprimer dans ces murs. C'est un signe, et non des moindres, que l'époque du monopole des télécommunications est bel et bien révolue;
- que le thème choisi, « Explosion et usage du téléphone dans la prochaine décennie », invite, en lui-même, à la plus élémentaire prudence !

Le rythme de l'innovation technologique est tel aujourd'hui dans l'univers de la communication au sens large que la prévision, même limitée à dix ans, est affectée d'une forte dose d'incertitude. Rappelons-nous seulement que personne n'avait, il y a vingt ans, prévu les découvertes du microprocesseur et de la fibre optique, qui sont aujourd'hui les sources premières des progrès extraordinairement rapides que nous connaissons dans le traitement et le transport de l'information.

Les enseignements du passé incitent aussi à la prudence quant au rythme de pénétration dans la société des nouveaux produits et services générés par l'innovation technologique. Ainsi, le téléphone, inventé dans son principe dès 1875, a mis du temps à trouver ses marques. A la fin du XIX<sup>e</sup> siècle, on ne savait toujours pas vraiment quel usage en faire. On le verra tour à tour comme auxiliaire du télégraphe, complément du phonographe, diffuseur à distance de spectacles d'opéra ou de théâtre. A l'inverse, dans la période récente, nous avons tous sous-estimé le rythme de développement du téléphone mobile en France dont le parc est passé, en moins de quatre ans (entre 1995 et 1999), de 1 à 12 millions d'utilisateurs, soit près de trois ans d'avance sur les prévisions les plus optimistes et un taux de progression encore jamais vu jusqu'ici pour un équipement de grande consommation.

Plutôt que des certitudes, ce sont donc surtout des convictions, voire des interrogations, que j'aimerais partager avec vous cet après-midi: des convictions de jeune opérateur né avec la révolution technologique qui donne aujourd'hui au téléphone une nouvelle jeunesse.

Enfant de la téléphonie mobile et d'Internet, Cegetel n'a connu de l'histoire déjà plus que séculaire du téléphone que l'ère des ruptures, de l'effervescence technologique permanente induite par la généralisation du numérique, le progrès des microprocesseurs et

le mariage des télécommunications et de l'informatique. Nous avons appris dans les livres d'histoire, qu'il y a à peine plus de trente ans, moins de 10 % de la population française était abonné(e) au téléphone, soit un taux de pénétration comparable à celui des États-Unis un demi-siècle plus tôt, et qu'il fallait, à l'époque, attendre trois ans pour être raccordé au téléphone en France. Une situation bien difficile à imaginer aujourd'hui, à l'heure des téléphones mobiles m prêts à emporter » sur les rayons des supermarchés et activables à distance par simple appel.

Nous sommes nés aussi avec la concurrence, d'abord dans la téléphonie mobile puis, depuis un an et demi, dans la téléphonie fixe: avec la concurrence, c'est-à-dire dans un contexte d'innovations commerciales permanent, de batailles tarifaires dont les consommateurs sont, au total, les grands gagnants. Nous avançons donc avec une double exigence, de réactivité dans la bagarre concurrentielle, mais aussi d'anticipation, compte tenu des caractéristiques industrielles du métier d'opérateur de télécommunications et des délais d'intégration dans nos réseaux et nos systèmes d'information, des innovations techniques et commerciales.

Nos anticipations d'opérateur s'appuient aujourd'hui sur deux convictions centrales:

- d'une part, la généralisation très rapide de l'usage du téléphone mobile;
- d'autre part, la mutation et la diversification progressive du terminal et de la ligne téléphonique sous l'impact de la révolution Internet.

1 / Le succès du téléphone mobile a déjoué, je l'ai dit, tous les pronostics.

Il est, à cet égard, moins aventureux aujourd'hui qu'hier de prévoir le proche avenir, compte tenu du mouvement de fond qui s'est enclenché et des données observées dans d'autres pays.

Nous avons revu toutes nos prévisions à la hausse et nous nous calons aujourd'hui sur un rythme de progression moyen du marché français de 35 % par an en moyenne sur les trois prochaines années, soit un taux de pénétration de 50 % d'ici trois ans. Par ailleurs, nous ne sommes plus aussi convaincus qu'hier que cette barrière des 50 % de la population soit infranchissable. Car, au-delà des conditions objectives – renforcement des infrastructures, baisse des tarifs des terminaux et des communications, amélioration du service - qui vont continuer de favoriser l'essor du mobile, celui-ci répond, à l'évidence, à de réels besoins d'efficacité, de liberté, de convivialité, qui avait été largement sous-estimés.

Les tendances lourdes qui vont structurer la téléphonie mobile, dans les prochaines années, sont aujourd'hui, à peu près cernées :

- Le renforcement des réseaux d'abord. Un extraordinaire effort d'investissement a été réalisé en quelques années sur le territoire (60 milliards de francs au total pour les trois opérateurs) pour déployer des antennes et des relais radio et mettre en place les systèmes de pilotage nécessaires. Il permet aujourd'hui de couvrir, du moins pour les réseaux les plus étendus comme celui de SFR, près de 97 % de la population française. L'extension de la couverture concernera moins dans le proche avenir notre territoire national que la capacité offerte à nos clients de communiquer librement partout dans le monde. L'adoption de standards communs comme la norme GSM, adoptée par tous les pays européens, a favorisé l'essor du mobile dans toute l'Europe. Elle devrait s'élargir au monde entier avec l'adoption d'une norme universelle pour les réseaux mobiles de la troisième génération qui entreront en service dans les premières années du prochain millénaire.

- A brève échéance, l'interconnexion des réseaux aujourd'hui incompatibles, comme ceux des pays européens et des États-Unis, va être facilitée par la généralisation de terminaux multibandes. Par ailleurs, la continuité entre les réseaux terrestres et satellitaires permettra la mise en place, dans des conditions plus ergonomiques et plus économiques qu'aujourd'hui, d'un véritable service mondial du radiotéléphone.

Un autre défi nous attend, celui de la qualité, pour atteindre, dans des conditions de trafic accrues, des qualités de communication comparables à celles du téléphone fixe. Un défi qui passera sans doute moins par la mise en place d'investissements physiques qui resteront pourtant nécessaires pour passer à de nouvelles fréquences et densifier la couverture au sol, que par le renforcement du pilotage intelligent de tous les éléments du réseau. L'innovation viendra certainement d'une meilleure compréhension des phénomènes de propagation et de la conception de modèles mathématiques capables de maîtriser kilomètre carré par kilomètre carré l'extraordinaire complexité de l'allocation des fréquences. L'innovation viendra aussi de l'utilisation de nouvelles technologies dans les réseaux et les terminaux permettant d'améliorer encore la qualité de restitution du son numérique.

Autre défi, et non des moindres, celui du prix : il est déjà largement gagné, tant au niveau des terminaux dont le prix a diminué de moitié dans les trois dernières années, que pour les communications elles-mêmes (moins 60 % en moyenne depuis 1995). L'enjeu principal se situera demain, me semble-t-il, du côté de la tarification des appels passés avec un mobile depuis son domicile. Un cas qui n'est déjà plus anecdotique puisque près de 15 % de nos clients n'ont plus d'autre téléphone que leur mobile et que l'on constate, par ailleurs, qu'un pourcentage croissant de communications mobiles sont passées par des utilisateurs « immobiles », dont une bonne partie depuis leur domicile. Ces appels pourraient fort bien se passer, sous réserve de les identifier au préalable, de toute l'ingénierie d'identification et de suivi très complexe des réseaux mobiles. A nous de savoir imaginer les solutions techniques et informatiques permettant de rapprocher les tarifs de ces appels de celui des communications fixes.

\*  
\* \*

Deuxième tendance lourde qui concerne à la fois les réseaux et les appareils eux-mêmes : le renforcement des capacités de traitement et de stockage de l'information, aussi bien dans les terminaux eux-mêmes, grâce aux performances accrues des microprocesseurs, que dans les réseaux avec le développement des techniques de réseaux intelligents.

Avec des bénéfices très concrets pour les utilisateurs

- Une simplicité accrue de l'accès avec la possibilité d'ouvrir et de modifier à distance et en temps réel son abonnement et son contrat de services. Ce renforcement des capacités informatiques devrait favoriser le développement des cartes prépayées rechargeables, de formules d'abonnement sur mesure avec des droits d'accès variables en fonction des utilisateurs, de même que l'utilisation de mobiles multilignes, intégrant une ligne personnelle et une ligne professionnelle, pour éviter l'envahissement de la vie personnelle par le travail. Nous venons de lancer la première offre de ce type il y a à peine quelques jours. Le développement du « sur-mesure », de l'accès « temps réel » de la fluidité d'accès, va se traduire pour nous par un renforcement des outils et des équipes dédiées à l'accueil, à l'information et à l'assistance téléphonique aux clients. C'est déjà, aujourd'hui, un de nos métiers de base qui mobilise déjà plus de 2 000 personnes dans nos centres clients qui reçoivent chaque jour environ 80 000 appels, soit au total 25 millions

dans l'année. Je vous invite volontiers à venir vous mettre à l'écoute, un jour à votre convenance, dans l'un de nos quatre centres d'appels de Paris, Lyon, Toulouse ou au Futuroscope près de Poitiers. Vous serez, j'en suis sûr, comme moi, impressionnés par le sang-froid et la qualité d'écoute, comme par l'expertise technique et relationnelle de nos chargés de clientèle. Par la qualité aussi des outils informatiques, par exemple des logiciels de présentation en trois dimensions de tous les types de portables existants sur le marché qui facilitent l'intervention à distance sur les incidents bénins et surtout la pédagogie des différents services aujourd'hui intégrés dans un mobile.

- Autre bénéfice déjà palpable : l'élargissement des usages du mobile à d'autres fonctions que la conversation téléphonique. Ce mouvement est déjà bien engagé puisque 15 % de notre chiffre d'affaires est réalisé aujourd'hui avec la consultation de services de renseignements, d'informations ou de réservation vocaux, spécialement conçus pour les clients de notre réseau mobile SFR : des services d'annuaire express, de réservation de taxi, de spectacles ou de restaurants, d'information sur la météo ou le trafic routier. L'accès depuis le mobile à des services sélectionnés sur Internet va donner, j'y reviendrai, un formidable élan à cette diversification des usages. La communication téléphonique elle-même pourra, dans quelques années, avec la mise en service de la troisième génération des réseaux mobiles, être enrichie et permettre, par exemple, la visiotéléphonie et la visioconférence grâce à des caméras miniatures intégrées dans l'appareil.

\*  
\*   \*

Troisième tendance, structurelle elle aussi : le renforcement de la concurrence.

Celle-ci, cela saute aux yeux de tout le monde, est déjà particulièrement vivace, pour ne pas dire rude:

- concurrence entre opérateurs appelée à s'élargir avec l'arrivée de la nouvelle génération de mobiles, et à se renforcer encore avec l'introduction de ce que l'on appelle dans notre jargon la « portabilité » du numéro, premier étage vers l'attribution d'un véritable numéro personnel attribué à chaque personne, un peu comme un numéro de Sécurité sociale;

- concurrence aussi entre les réseaux commerciaux. Le développement des packs « prêts à emporter » qui représentent aujourd'hui près de 90 % des ventes, associant la vente d'un terminal à un abonnement ou à une carte de téléphone prépayée, a fortement contribué, ces dernières années, à augmenter le poids de la grande distribution dans la diffusion du téléphone mobile.

Cette concurrence, qui a incontestablement favorisé le boom du mobile, est appelée à s'élargir et à s'enrichir avec le développement, à l'initiative des opérateurs eux-mêmes, de nouveaux réseaux de proximité plus qualifiés pour répondre à une demande croissante de conseils et d'assistance des consommateurs, souvent désorientés par l'effervescence technique et commerciale.

Ce modèle commercial - si l'on peut parler ainsi - de la téléphonie mobile est d'ailleurs en train de s'imposer à l'ensemble des services de télécommunications de l'accès Internet à l'abonnement à un service de téléphonie fixe.

Vous l'aurez compris, la dynamique technologique, industrielle, commerciale qui a déclenché le boom du mobile, n'est pas prête de se ralentir. Nous n'avons pas, de notre côté, l'intention de nous reposer sur nos premiers lauriers. Nous nous sommes préparés pour tenir la distance et... le rythme, avec des équipes de haut niveau, pluridisciplinaires,

rassemblant à la fois des ingénieurs très pointus en télécommunications et en informatique, et des as du marketing et de la vente, tous particulièrement motivés.

Mais, au-delà de la dynamique de l'offre, ce qui va, me semble-t-il, caractériser la prochaine période, le deuxième âge de la téléphonie mobile, c'est le poids croissant des consommateurs, qu'ils soient particuliers ou entreprises, dans l'orientation des développements et des usages du mobile. Si celui-ci a percé aussi vite, c'est qu'il répondait à de réels besoins d'efficacité mais aussi de liberté et de convivialité qui n'étaient pas jusqu'ici satisfaits.

Ces besoins vont aller plutôt en se renforçant dans l'univers tant personnel que professionnel. Dans le grand public, une tendance lourde pousse à l'élargissement rapide de l'usage à toutes les catégories d'âge et d'abord aux jeunes et aux enfants. Le public des « ados » a déjà fait une entrée en force dans la téléphonie mobile: plus de 30 % des nouveaux utilisateurs ont aujourd'hui moins de 25 ans, et cet appétit révélé par le succès des offres préparées, sans abonnement et donc sans surprise pour les budgets, répond à une attente profonde d'autonomie, d'affirmation par rapport au milieu familial, de renforcement de leurs réseaux personnels. C'est, de l'avis général de tous les opérateurs internationaux, sur cette tranche d'âge que la croissance sera la plus forte dans les prochaines années, détrônant le messenger de poche, définitivement dépassé par les performances du mobile.

L'usage devrait aussi s'étendre aux enfants, dans un contexte surtout de rapprochement et de resserrement des liens familiaux. Un opérateur allemand vient d'ailleurs d'annoncer il y a quelques jours, au salon mondial des télécoms à Hanovre, le lancement d'une offre spécialement destinée aux enfants âgés de huit ans ou plus. Un mobile conçu pour eux permettra aux enfants d'appeler, par des touches préprogrammées, des personnes déterminées de leur entourage. Nous réfléchissons, pour notre part, à des offres adaptées aux familles, comprenant des terminaux de ce genre avec des tarifs préférentiels pour les appels passés à l'intérieur du cercle familial. t

L'usage du mobile répond, en effet, à des besoins accrus de relations liés à l'évolution de la société: la généralisation du travail des femmes, la diminution de la taille des familles, le poids croissant des célibataires, des foyers monoparentaux et des familles recomposées, l'accroissement aussi du temps passé en déplacement.

\*  
\* \*

Il est sans doute trop tôt pour mesurer les conséquences sur les relations sociales de cette banalisation de l'usage du téléphone que permet le téléphone mobile. Il semble tout de même, aux dires des observateurs avertis, sociologues, psychologues, que les avantages (renforcement des liens sociaux, remède à la solitude) l'emportent sur les inconvénients (ceux notamment de l'envahissement dans les lieux publics, les trains, les restaurants), où des règles non écrites de savoir-vivre s'instaurent progressivement.

La généralisation du mobile concernera aussi l'univers professionnel, qui a été à l'origine son terreau privilégié. Le mobile n'est plus, dans l'entreprise, un objet de standing rattaché, comme la voiture de fonction, au statut de cadre supérieur. On compte aujourd'hui plus de 3,5 millions de téléphones mobiles à usage principalement professionnel. Son usage se généralise et se généralisera de plus en plus dans des métiers mobiles (commerciaux, techniciens de maintenance, transporteurs ... ) et, plus largement, à l'ensemble des personnes appelées à se déplacer régulièrement dans leur vie professionnelle. On estime à 6 millions environ le nombre de personnes qui passent au

moins un jour par semaine hors de leur lieu de travail, et ce chiffre ira certainement croissant. Le développement de l'informatique portable et du courrier électronique va renforcer le rôle du mobile comme support privilégié des liens avec l'entreprise, à la fois comme terminal téléphonique et comme véritable terminal informatique à part entière.

II / Car l'usage du mobile, comme celui de la ligne téléphonique classique fixe, s'inscrivent déjà, et s'inscriront de plus en plus, dans une dynamique de diversification et de complémentarité liée à la convergence croissante des supports et des réseaux, accentuée par le développement d'Internet.

La croissance irrésistible du mobile laisse-t-elle encore un avenir au téléphone traditionnel, à la ligne fixe ? Ne va-t-on pas assister à une substitution progressive d'un usage à un autre ? Vue du consommateur, soucieux de maîtriser son budget de téléphone, la question est sans aucun doute pertinente. Elle se posera pourtant à l'avenir de moins en moins dans ces termes:

- d'abord parce que la concurrence et les performances accrues des réseaux fixes vont faire baisser fortement le prix des communications téléphoniques et les rendre de plus en plus insensibles à la distance ;

- mais surtout parce que nos schémas mentaux traditionnels, nos découpages actuels entre réseaux et terminaux, téléphoniques fixes et mobiles, tout comme les frontières entre la transmission de la parole et celles de l'écrit ou de l'image, vont de plus en plus voler en éclats sous l'impact de la numérisation généralisée et de l'explosion d'Internet.

La décennie sera, j'en suis convaincu, marquée surtout par la convergence, par la complémentarité des modes d'accès et leur capacité à assurer de manière fluide une véritable continuité dans la fourniture de services de plus en plus riches qui seront associés à l'usage du téléphone.

A l'approche de l'arrivée de la concurrence sur le téléphone et depuis que celle-ci est devenue effective il y a près d'un an, le prix des communications longue distance nationales et internationales en France a fortement baissé: de l'ordre de 50 % de baisse entre 1997 et 1999. Aujourd'hui, une communication à l'autre bout de la France ne coûte qu'environ deux à quatre fois plus cher qu'une communication locale contre près de vingt fois en 1985. Cette évolution va, de toute évidence, se poursuivre, et certains experts pronostiquent déjà la mort de la distance, en prévoyant que, d'ici l'an 2000, le supplément payé par l'utilisateur du téléphone en fonction de la distance aura fortement baissé, voire disparu. Cette baisse s'appuie sur des conditions objectives: la numérisation des réseaux ajoutée à la généralisation de la fibre optique dont les capacités de transport sont exceptionnelles et seront encore accrues par les nouvelles technologies de compression, permettra d'améliorer le rendement des canaux de transmission.

La concurrence va aussi, sans nul doute, y contribuer: elle va s'intensifier dans les communications longue distance, avec la possibilité ouverte dès l'année prochaine de s'abonner à l'opérateur de son choix sans rien changer à sa façon de téléphoner, sans avoir à composer un autre préfixe que le « 0 ». La baisse des tarifs du passage par le réseau public local contribuera aussi à cet allègement. Cette évolution devrait corriger l'écart de consommation qui subsiste aujourd'hui encore entre la France et les principaux pays développés : notre pays, qui détient le plus fort taux d'équipement en lignes principales, est aussi celui qui a les plus faibles revenus par ligne, le plus petit nombre de communications par habitant. Celui aussi où l'on passe aujourd'hui le moins de temps au téléphone : onze minutes par jour en moyenne, contre plus de trente aux États-Unis.

Même limité à la seule fonction de transmission de la parole, notre bon vieux téléphone fixe a encore un bel avenir devant lui, surtout si nous savons remédier rapidement à une situation qui pénalise aujourd'hui le développement de la concurrence : l'impossibilité faite aux opérateurs privés de sous-louer à France Telecom le dernier tronçon en fil de cuivre de son réseau local, depuis longtemps amorti, pour proposer une alternative complète et simple aux consommateurs, rebutés, à juste titre, par la contrainte de devoir s'abonner à deux opérateurs différents suivant la distance de leurs appels. Une situation à la fois anachronique et absurde, -alors que les capacités existent et vont même être accrues par les avancées technologiques récentes qui vont permettre d'augmenter le débit du fil de cuivre, en faisant du même coup de la ligne téléphonique le support privilégié du développement d'Internet dans le grand public.

Une des caractéristiques majeures de l'évolution du téléphone, qu'il soit fixe ou mobile, dans les prochaines années, sera, en effet, le développement sous l'impact d'Internet de la mixité des usages, le passage d'un équipement dédié à la parole à un terminal multifonctions. Et l'un des grands défis qui nous attendent sera de rendre le parcours de l'utilisateur le plus simple possible, en lui permettant de circuler sans à-coup, sans rupture de charge dans le nouveau monde virtuel.

L'interpénétration de l'informatique et des télécommunications est en train, en effet, de s'accélérer de manière fulgurante, et ce dans les deux sens. Des télécommunications vers l'informatique, grâce à la numérisation généralisée des transmissions téléphoniques: le réseau téléphonique est désormais un réseau d'ordinateurs. De l'informatique vers les télécommunications aussi: les ordinateurs sont en train de devenir les principaux clients des télécommunications. La transmission de l'écrit via la ligne téléphonique croît à un rythme extrêmement rapide et devrait avant dix ans (ou cinq ans) rivaliser avec la transmission de la parole. Mais sera-t-il encore possible à cette échéance de faire la part entre les deux, compte tenu de l'interpénétration croissante des flux sur les réseaux et du développement de systèmes intelligents permettant de les séparer et de les recomposer à volonté, comme des possibilités de stockage de la voix numérisée, déjà en œuvre par exemple dans les messageries vocales.

La généralisation à l'échelle mondiale, avec Internet, d'un langage commun à l'ensemble des ordinateurs, va donner un formidable coup de fouet à la transmission de l'écrit et en même temps accélérer l'intégration des usages. Internet va s'imposer de plus en plus comme un outil de communication majeur, dans l'univers personnel comme professionnel, et ce pour trois raisons :

- d'abord parce que c'est un mode de transmission particulièrement économique, grâce à des performances tout à fait exceptionnelles dans l'optimisation de l'usage des réseaux existants ;
- parce que c'est un réseau mondial;
- enfin, parce qu'il libère un immense potentiel d'applications et d'usages.

### **Les usages de communication**

Internet démultiplie les capacités de transmission électronique de textes ou de documents. Hier le fax a remplacé le télex, demain Internet va progressivement concurrencer, voire se substituer, en raison de sa richesse d'applications, à la télécopie, qui était pourtant devenue en quinze ans le système de messagerie le plus répandu avec ses 50 millions de terminaux dans le monde. D'ores et déjà, le parc de micro-ordinateurs connectés à un réseau public de télécommunications (soit 50 millions sur un total de 150 millions environ) a rattrapé le parc de télécopieurs, et l'on prévoit aujourd'hui un nombre

d'internautes supérieur à 700 millions dans le monde d'ici à cinq ans contre 150 millions aujourd'hui. Internet sera de plus en plus aussi un rival du courrier traditionnel: déjà, aux États-Unis, il s'est échangé l'an dernier plus d'e-mails (de courriers électroniques) que de lettres, et cette tendance va aller en s'amplifiant.

Usages de communication encore, à travers les messageries et les forums de discussion en temps réel qui sont une des fonctions les plus répandues d'Internet.

Ces potentialités de communication ouvertes à tous, seront particulièrement utilisées dans le cadre professionnel, avec la garantie de systèmes de protection de confidentialité et de contrôle d'accès internes aux entreprises ou partagés entre une même communauté de travail (par exemple dans l'univers de la santé, entre les médecins, l'hôpital et la Sécurité sociale).

### **Les usages d'information et de divertissement**

Le concept d'Internet, proche de celui du Minitel, revient à offrir au plus grand nombre un accès à de multiples serveurs d'information, de recherche documentaire ou de jeux les plus divers. Ces services sont en train de se développer à une vitesse extraordinaire.

Le développement d'Internet pose clairement, à cet égard, la question de l'avenir du Minitel, une spécificité française déployée aujourd'hui sur 6 millions et demi de terminaux, à usage majoritairement professionnel. Un outil de communication aux performances clairement dépassées aujourd'hui, qui a, d'une certaine manière ouvert la voie, mais qui ne doit pas aujourd'hui retarder la généralisation d'Internet sous prétexte de la protection de quelques intérêts particuliers.

Internet deviendra aussi, de plus en plus, un outil pour acheter. Là encore, en plus de l'intérêt de la vente à distance, l'avantage économique sera déterminant et explique le développement très rapide, aux États-Unis, du commerce électronique.

L'ensemble des usages générés ou enrichis par Internet va faire exploser le trafic téléphonique qui devrait être multiplié par 3 d'ici dix ans. Il va aussi changer le rapport au téléphone lui-même, et les réseaux comme les terminaux vont devoir s'adapter et de plus en plus converger pour accueillir ces nouveaux usages.

Aujourd'hui les évolutions sont encore séparées: mobile d'un côté, fixe de l'autre. Dans le mobile, l'heure est au développement accéléré de kiosques de services issus du monde Internet dont l'accès via un mobile sera facilité par une simplification des modalités d'accès et par une sélection des services les plus utiles au quotidien. En France, Cegetel a pris dans ce domaine une longueur d'avance. Un premier kiosque est commercialisé depuis quelques jours comprenant, par exemple, la réservation de places de train et la consultation des horaires, la gestion d'opérations bancaires et boursières qui s'ajoutent au service déjà accessible depuis plusieurs mois, d'envoi et de réception de courriers électroniques via Internet depuis le mobile.

La généralisation de ces services qui vont s'ajouter à la panoplie de services vocaux déjà déployés sur le mobile, va entraîner, dans un premier temps, une différenciation croissante des terminaux, et le développement, à côté d'un téléphone de poche de plus en plus compact, de terminaux mobiles multifonctions sur lesquels le gain de puissance, de confort, l'emportera sur l'inconvénient de l'encombrement.



On va voir parallèlement apparaître, et se développer très rapidement, des terminaux fixes à usage mixte, à la fois de téléphone et de terminal Internet, qui offriront une alternative moins performante mais plus accessible économiquement et techniquement que les micro-ordinateurs. Nous lancerons d'ailleurs, dans quelques jours à Nantes et dans deux communes de la région parisienne, un premier test qui concernera plusieurs centaines de consommateurs.

Cette intégration, qui en est encore à ses débuts, concernera aussi le micro-ordinateur lui-même, au fur et à mesure des progrès de la qualité des transmissions téléphoniques sur Internet. Mais le vrai défi de demain sera assurément celui de la simplicité et de la continuité de services. L'envahissement de numéros et d'adresses sur une carte de visite n'est pas une fatalité ! On ira certainement, dans un avenir sans doute proche, vers une réduction de ces numéros et la mise en place d'un véritable numéro personnel de téléphone qui permettra l'accès à tous les réseaux: fixes, mobiles, Internet.

Je vous laisse imaginer la complexité des logiciels à mettre au point avant d'en arriver là!

Sans attendre, nous travaillons dès aujourd'hui, plus modestement, à simplifier la vie de nos clients abonnés à plusieurs de nos services de téléphonie fixe et mobile, et d'accès Internet, en mettant en place des services identiques sur nos différents réseaux et en renforçant les passerelles entre les systèmes d'informations qui gèrent l'accès et la facturation de nos différents services.

## **Conclusion**

Le téléphone est bel et bien en train de vivre, je pense vous en avoir convaincus, une deuxième révolution à la fois beaucoup plus brutale et beaucoup plus profonde que la première.

Une révolution universelle qui fera de l'accès aux télécommunications une condition essentielle du développement et qui risque, de ce point de vue, d'accélérer encore les déséquilibres actuels : rappelons seulement que plus de 80 % de la population mondiale n'a pas aujourd'hui accès au téléphone. Une révolution qui, à l'inverse, peut contribuer à mieux répartir le travail et à contribuer à un aménagement du territoire plus harmonieux. Une révolution que nous nous devons vis-à-vis des générations futures d'appréhender et d'intégrer sans retard en nous donnant les moyens d'en développer toutes les opportunités et d'en maîtriser les risques.

La confrontation d'idées et d'analyses telle que celle que permet et favorise votre haute assemblée, est, à cet égard, d'une importance cruciale.