

*CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION*



**LA LISIBILITÉ DES OFFRES DE L'INTERNET  
MOBILE**

**Rapport du groupe de travail  
sur les communications électroniques**

-

**30 novembre 2011**

NOR : EFIC1132925X

## TABLE DES MATIÈRES

<b>A. LES RÉCLAMATIONS</b> .....	3
<b>B. LA RÉGLEMENTATION EN VIGUEUR</b> .....	4
<b>II. LA PHASE D'ANALYSE DES OFFRES ET DES CATALOGUES</b> .....	<b>5</b>
<b>A. LES DIFFICULTÉS COMMUNES À TOUTES LES OFFRES</b> .....	5
1. <i>Les limitations et restrictions</i> .....	5
2. <i>Les unités de consommation, octets et débits</i> .....	6
<b>B. LES DIFFICULTÉS SPÉCIFIQUES À CERTAINES CATÉGORIES D'OFFRES</b> .....	7
1. <i>Les offres dites illimitées</i> .....	7
2. <i>Les offres dites bloquées</i> .....	7
3. <i>Les offres dites à l'acte</i> .....	8
<b>III. LA PHASE DE NÉGOCIATION ET DE PROPOSITIONS</b> .....	<b>8</b>
<b>A. DISCUSSIONS RELATIVES AUX ENGAGEMENTS DES OPÉRATEURS</b> .....	9
<b>B. L'AVIS PORTANT SUR L'AMÉLIORATION DE LA COMPRÉHENSION PAR LE CONSOMMATEUR DES SERVICES D'INTERNET MOBILE</b> .....	10
1. <i>Les jauges de consommation</i> .....	10
2. <i>La fiche « octet et débit »</i> .....	10
3. <i>La mise à jour des Fiches d'Information Standardisées (FIS)</i> .....	11
4. <i>La diffusion des Fiches d'Information Standardisées</i> .....	11
<b>C. L'AVIS PORTANT SUR LES CONDITIONS D'UTILISATION DES EXPRESSIONS « ILLIMITÉ » ET « 24H/24 » POUR QUALIFIER LES OFFRES DE SERVICES MOBILES</b> .....	12
1. <i>Le terme « illimité »</i> .....	12
2. <i>Les expressions du type « 24H/24 »</i> .....	12
3. <i>Les précisions relatives au périmètre précis de l'offre</i> .....	13
4. <i>La communication relative à l'avis</i> .....	13
<b>D. L'AVIS PORTANT SUR LA CONSOLIDATION DES AVIS DU CNC DANS LE SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES</b> .....	13
<b>ANNEXE A</b> .....	<b>15</b>
<b>ANNEXE B</b> .....	<b>16</b>
<b>ANNEXE C</b> .....	<b>20</b>
<b>LE DOCUMENT EST REPRODUIT EN FIN DU PRÉSENT RAPPORT.</b> .....	<b>20</b>
<b>ANNEXE D</b> .....	<b>21</b>
<b>ANNEXE E</b> .....	<b>23</b>

Le Conseil national de la consommation (CNC) a été saisi au mois d'avril 2009 de la question de la lisibilité des offres de l'internet mobile par M. Luc Chatel, Secrétaire d'État en charge de la consommation. Le groupe de suivi du CNC sur les communications électroniques institué par le rapport du CNC en date du 27 novembre 2007 a été chargé de ces travaux. Sa feuille de route, rappelée en annexe A, lui fixe comme objectif de procéder à un examen approfondi des causes précises de la mauvaise maîtrise de la consommation des services de téléphonie mobile, en portant une attention particulière à la tarification des échanges de données en France et à l'étranger, notamment quand leur accès est qualifié d'« illimité ». Le groupe de travail était invité à formuler toute proposition utile pour remédier à ces difficultés, par exemple pour améliorer l'information préalable des consommateurs sur les conditions tarifaires des services en cause.

Les travaux du groupe ont débuté par une phase d'information sur les services de l'internet mobile, les usages y afférant et leur développement récent, leurs contraintes technologiques propres, la réglementation applicable ainsi que l'évolution des réclamations des consommateurs. Cette étape initiale a servi de base à une analyse des offres des opérateurs et des documents commerciaux qui a permis de mieux appréhender les problèmes de lisibilité et d'ouvrir les négociations sur des propositions d'amélioration. L'ensemble du processus s'est déroulé en une vingtaine de réunions du groupe entre avril 2009 et novembre 2011<sup>1</sup> (cf. annexe D). Ces réunions ont été complétées par de nombreux rendez-vous d'un groupe restreint de représentants des associations de consommateurs, des professionnels du secteur et de la DGCCRF.

Le groupe de travail a conclu qu'une amélioration de la lisibilité des offres de l'internet mobile passait avant tout par une pédagogie accrue à l'égard du consommateur. Dans cette perspective, il émet les propositions suivantes :

- un encadrement de l'utilisation commerciale de termes comme « illimité » et « 24H/24 » pour l'ensemble des services mobiles : internet, SMS et appel,
- une clarté renforcée dans les catalogues sur le périmètre exact des offres d'accès à l'internet mobile,
- le développement par les opérateurs d'outils techniques permettant au consommateur de contrôler plus précisément sa consommation de données mobiles (i.e. les octets consommés),
- l'élaboration et la diffusion d'un document pédagogique relatif aux notions d'octet et de débit,
- une mise à jour des Fiches d'Information Standardisées et un renforcement de la diffusion de ces dernières,
- un renforcement de l'accessibilité des travaux du CNC dans le secteur des communications électroniques.

Elles sont reprises dans 3 avis:

- *avis portant sur les conditions d'utilisation des expressions « illimité » et « 24H/24 » pour qualifier les offres de services mobiles ;*
- *avis portant sur l'amélioration de la compréhension par le consommateur des services d'internet mobile,*
- *avis portant sur la consolidation des avis du CNC dans le secteur des communications électroniques.*

Le présent document présente les trois phases des travaux du groupe : information, analyse et négociations. Il est complété par 5 annexes.

Dans une première phase couvrant principalement des travaux réalisés en 2009, le groupe a pris connaissance, via diverses présentations et interventions, des spécificités de l'internet mobile. Cette information a porté sur les réclamations des utilisateurs, la réglementation en vigueur et certains aspects techniques de l'internet mobile.

## A. LES RÉCLAMATIONS

Les associations ont, de manière récurrente, rappelé l'incompréhension des consommateurs sur le contenu des offres d'accès à l'internet mobile. En 2009, ces dernières étaient souvent décrites dans les documents commerciaux avec un vocabulaire proche des offres d'internet fixe : par exemple « internet illimité », alors qu'elles comportent des différences significatives. Par ailleurs, les associations ont également indiqué que l'utilisation de la notion d'« octet », souvent absente des offres fixes, jouait un rôle déterminant dans les offres mobiles et pouvait être à l'origine de facturation très importante notamment en cas d'utilisation de l'internet mobile à l'étranger.

En outre, l'Association française des utilisateurs de télécommunications (AFUTT) a présenté l'état des plaintes qu'elle a reçues pour le secteur des communications électroniques pendant l'année 2008. Si l'AFUTT a constaté un recul général des réclamations en 2008 (-22%) pour les services de communications électroniques, elle a souligné que cette diminution était portée par les services fixes, les plaintes liées aux services mobiles progressant de 10,5%. L'AFUTT a également signalé que près d'un tiers des réclamations en 2008 concernaient des litiges liés à la facturation ou à la résiliation. L'AFUTT a formulé, à l'occasion de cette réunion, trois propositions :

---

<sup>1</sup> Une interruption de 9 mois, en lien avec des discussions plus générales relatives au CNC et non liée aux travaux du groupe, a été aménagée en 2009 à la demande des associations de consommateurs.

- L'amélioration de l'information et de la formation du consommateur aux nouveaux usages ;
- La formation des vendeurs et suivi des circuits de distribution ;
- L'élaboration d'outils techniques permettant au consommateur de contrôler sa consommation.

## B. LA RÉGLEMENTATION EN VIGUEUR

La réglementation spécifique aux services de l'internet mobile est uniquement d'origine communautaire. Elle est issue de deux règlements dits « Roaming I et II »<sup>2</sup>. Le 30 avril 2009, après avoir rappelé que l'itinérance internationale ou « roaming » désigne la possibilité d'utiliser les services mobiles à l'étranger ainsi que leurs modes spécifiques de facturation, l'ARCEP<sup>3</sup> et la DGCIS<sup>4</sup> ont présenté aux membres du groupe les dispositions de ces règlements. Ces derniers prévoient une baisse des tarifs des échanges de données en itinérance dans un pays de l'Union européenne ainsi que la mise en place, par les opérateurs, d'un dispositif de blocage des services à un plafond fixé par défaut à 50€ HT (l'opérateur peut donner au consommateur la possibilité de modifier ce plafond) et d'alerte, par exemple par SMS, quand le consommateur atteint 80% de ce plafond.

Par ailleurs, les associations de consommateurs ont souhaité connaître le fondement juridique justifiant l'utilisation par les opérateurs de l'octet dans la facturation. Ce sujet a été jugé important car touchant à la fiabilité de l'information et à la loyauté des transactions. Les professionnels, après avoir précisé que le droit actuel n'interdit pas la référence à l'octet comme unité de mesure, ont suggéré d'analyser ce thème sous un angle pédagogique plutôt que juridique. L'ARCEP a indiqué que cette unité était reconnue et utilisée comme unité de facturation entre opérateurs étrangers au niveau européen.

L'internet mobile désigne la possibilité d'accéder à l'internet par l'intermédiaire des réseaux de téléphonie mobile au moyen d'ondes radioélectriques. Les usages que permet l'internet mobile sont divers : navigation sur l'internet (*surf*), consultation d'application mobile, envoi et réception de messages électroniques (*e-mails*), messagerie instantanée (*chat*), visionnage de vidéos ou écoute de musique (télévision, *streaming*, par exemple), téléchargement de contenus multimédias, géo-localisation, ... Certains de ces usages comme la géo-localisation ou l'utilisation d'applications spécialement dédiées n'existent pas ou peu sur les réseaux fixes.

L'accès à l'internet mobile se fait généralement via les réseaux haut débit (3G/3G+) des opérateurs mobiles<sup>5</sup>. Il n'est donc possible qu'à la condition d'être situé dans une zone couverte par le réseau des opérateurs. Un accès à l'internet mobile est possible via les réseaux 2G/Edge, dont la couverture est plus large, même si les performances de débit sont moins élevées. Des informations sur la couverture de ces réseaux, qui progresse constamment, sont disponibles sur les sites internet des opérateurs<sup>6</sup>. La connexion aux réseaux mobiles peut se réaliser au moyen de différents appareils ou terminaux : téléphone mobile, tablette ou mini-ordinateurs via des clés de connexion (clés « 3G/3G+ »). Ces appareils permettent également d'accéder à l'internet par le *Wifi*. Cet accès, bien qu'il puisse être proposé dans des offres de services mobiles, ne constitue pas un accès mobile à l'internet mais un accès fixe ; il n'a pas fait l'objet de discussion au sein du groupe de travail.

Le développement d'appareils très ergonomiques comme les « smartphones », couplé à la croissance des débits disponibles, permise par le développement des réseaux haut débit, a conduit à une démocratisation des services de l'internet mobile. En effet, fin 2009 plus d'un quart des abonnés des opérateurs mobiles y accèdent alors que la croissance des services de l'internet mobile n'en est qu'à ses débuts : dans une étude publiée en 2010, Cisco, premier fabricant au monde d'équipements réseaux, prévoit que le volume de données appelées à être transportées sur les réseaux mobiles sera multiplié par 39 entre 2009 et 2014.

Or, la capacité des réseaux d'antennes, construits par les opérateurs, à transporter des données est limitée en comparaison de celle des réseaux fixes en fils de cuivre, câbles et fibre optique. Elle est en outre partagée par l'ensemble des utilisateurs situés autour d'une même antenne. Les opérateurs répondent à cette charge sur leurs réseaux de deux manières :

- D'une part, ils investissent afin d'améliorer le réseau existant (développement de la « 3G+ ») ou, à plus long terme, afin de déployer de nouveaux réseaux supports de technologies plus performantes (« 4G »).
- D'autre part, ils proposent aux consommateurs des offres d'accès à l'internet mobile qui obéissent à des restrictions et limitations inexistantes dans les offres d'accès à l'internet fixe. Ces restrictions et limitations sont fondées principalement sur la quantité de données que les consommateurs échangent avec le réseau, quantifiées en octet ». Elles constituent un impératif de bonne gestion du réseau, seule garante d'un accès satisfaisant de l'ensemble des utilisateurs aux services.

<sup>2</sup> Règlements n°717/2007 du 27 juin 2007 et n°544/2009 du 18 juin 2009.

<sup>3</sup> Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes.

<sup>4</sup> Direction Générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services.

<sup>5</sup> Ces derniers peuvent utiliser leur propre réseau ou louer le réseau d'un autre opérateur (on parle alors d'opérateurs virtuels).

<sup>6</sup> Les opérateurs mobiles doivent répondre à des obligations de couverture du territoire national ainsi que de la population française métropolitaine en 2G et en 3G. Elles sont inscrites dans leurs licences d'exploitation du spectre.

Cet impératif de gestion du réseau a été exposé au groupe de travail par M. Jean-Marie Culpin, en qualité de Président de l'Association Française des Opérateurs Mobiles (AFOM), le 7 octobre 2010.

## II. LA PHASE D'ANALYSE DES OFFRES ET DES CATALOGUES

Le groupe a examiné à la fois la typologie des offres d'accès à l'internet mobile et leur présentation commerciale. Les opérateurs ont accepté que le groupe examine en séance leurs catalogues, ce qui a permis une discussion ouverte sur la lisibilité et la compréhension des offres.

Cette phase d'analyse a principalement été menée pendant le premier semestre de l'année 2010<sup>7</sup>. Elle a conduit à identifier des facteurs d'illisibilité qui relèvent principalement de la définition du périmètre exact des offres (nature et quantité des services inclus) et de la compréhension d'une unité de mesure des données numériques, l'octet. Ces facteurs sont détaillés ci-après, en distinguant les problèmes communs à toutes les offres et ceux spécifiques à certaines catégories d'offres.

Il convient de signaler que des améliorations substantielles ont été apportées par les opérateurs depuis le premier semestre 2010, en termes de visibilité et de lisibilité du contenu exact des offres d'accès à l'internet mobile. Le groupe de travail a pris acte de ces améliorations et a cherché tant à étendre les bonnes pratiques à l'ensemble du secteur qu'à les prolonger et les compléter.

### **A. LES DIFFICULTÉS COMMUNES À TOUTES LES OFFRES**

Le groupe de travail a identifié des difficultés de lisibilité endogènes aux modes de présentation des offres et des facteurs exogènes de mauvaise compréhension du consommateur tenant au caractère encore nouveau des unités de mesures des données numériques (octets).

#### 1. Les limitations et restrictions

Les offres d'accès à l'internet mobile comportent deux types de restrictions.

- (i) **Une restriction géographique** : toutes les offres d'accès s'entendent depuis la France métropolitaine, les échanges de données à l'étranger ou hors-métropole faisant systématiquement l'objet d'une tarification spécifique, bien plus élevée que celle des connexions sur le territoire métropolitain. Les opérateurs soulignent que le périmètre géographique des offres est circonscrit au territoire qu'ils sont autorisés à couvrir, conformément à leur licence d'exploitation. De plus, ils rappellent que les échanges de données depuis un pays étranger font appel, comme pour la téléphonie mobile vocale, aux réseaux des opérateurs étrangers via le *roaming*, ce qui implique la rémunération de ces derniers et des reversements entre opérateurs de différents pays. Les associations de consommateurs estiment que cette restriction est une limite objective au périmètre des offres, notamment quand elles proposent un service en « illimité ».
- (ii) **Des restrictions d'usage** : l'accès à certaines utilisations de l'internet est interdit, bloqué ou soumis à une tarification spécifique. Les opérateurs justifient ces restrictions de deux manières. D'une part, certains usages comme les *newsgroups*, ou le *peer-to-peer*, qui nécessitent une utilisation continue de la bande passante, sont de nature à altérer la gestion du trafic sur le réseau mobile au détriment de tous les utilisateurs. Ils sont donc systématiquement interdits sur les réseaux mobiles (*i.e* hors *Wifi*). D'autre part, des usages comme la voix sur large bande (voix sur IP ou VoIP), l'utilisation du téléphone comme modem ou routeur concurrencent directement d'autres services proposés par les opérateurs. Historiquement interdits et/ou bloqués, ils sont de plus en plus accessibles via le paiement d'une option ou intégrés dans les forfaits haut de gamme.

Ces restrictions sont habituellement indiquées dans les catalogues au moyen de notes de bas de page. Les associations de consommateurs et la DGCCRF ont critiqué ces dernières pour leur emplacement, leur lisibilité - du fait de la petitesse des caractères, et la densité des informations qu'elles contiennent. Dans certains cas, le groupe a constaté qu'elles sont inscrites sur une page différente de celle où figurent les termes qu'elles précisent. Bien que des progrès aient pu être notés dans les catalogues de certains opérateurs, notamment concernant les restrictions géographiques, les associations estiment que la lisibilité de ces mentions n'est pas satisfaisante à ce jour. Par ailleurs, elles considèrent que l'existence de ces restrictions remet en cause l'utilisation du terme « illimité » pour qualifier ces offres.

<sup>7</sup> Deux séances, du 18 février et du 15 avril 2010, ont été plus particulièrement consacrées à ce travail.

## 2. Les unités de consommation, octets et débits

### Les octets

La quasi-totalité des offres d'accès à l'internet mobile utilisent la notion d'octet comme un paramètre déterminant : facturation en fonction du nombre d'octets échangés, limitation ou coupure des services au-delà d'une certaine quantité d'octets échangés... Aussi la connaissance des octets consommés via le réseau mobile est-elle fondamentale pour un consommateur. Elle lui permet de pouvoir évaluer si son offre, ou l'offre à laquelle il compte souscrire, est adaptée à ses usages et à son budget.

L'octet est l'unité de mesure des données numériques : un octet correspond à peu près au « poids numérique » d'une lettre de l'alphabet. Il est utilisé pour quantifier les contraintes que font subir les échanges de données, quelle que soit leur nature, sur un réseau. À titre d'exemple, une page de texte se mesure en kilooctets (milliers d'octets), une image haute-définition en mégaoctets (millions d'octets) et un film en gigaoctets (milliards d'octets). Ces chiffres signifient qu'il est beaucoup plus onéreux pour un opérateur de transporter un film qu'une image ou un texte.

Ces contraintes s'appliquent également quand l'accès à l'internet se fait au moyen d'une liaison fixe mais de manière beaucoup moins marquée (voir I.C page 5). Aussi les offres des fournisseurs d'accès à l'internet fixe ne font-elles pas référence à la notion d'octet : l'utilisateur n'a pas à adapter son offre en fonction de sa consommation en octet.

Un consensus s'est établi au sein du groupe pour admettre que l'unité de mesure des données numériques, l'octet, demeure encore abstraite et peu familière pour un grand nombre d'utilisateurs. Même si les octets sont utilisés afin de notamment gérer l'espace disponible sur les disques durs, cette unité de mesure ne bénéficie pas encore du même ancrage dans les habitudes de consommation que d'autres unités de mesure (les minutes, les secondes ou les litres, par exemple). Les consommateurs n'établissent pas avec aisance un lien concret entre un ordre de grandeur exprimé en octets, kilooctets ou mégaoctets et un acte de consommation usuel (télécharger un courriel, regarder une vidéo, naviguer sur l'internet...).

### Les débits

Les réseaux des opérateurs ne peuvent transporter qu'une quantité limitée d'octets pendant un temps donné. Cette quantité est définie par le débit de la connexion. Elle implique notamment que les opérateurs doivent constamment gérer le trafic de leurs réseaux afin d'éviter que certains paquets d'octets ne se perdent. Si de telles pertes se produisent, par exemple quand le consommateur change de cellule mobile, le paquet est généralement renvoyé à travers le réseau. Il est à noter que des goulots d'étranglement peuvent exister au niveau de la cellule qui relève de la vigilance des opérateurs mobiles. D'autres, en revanche, peuvent se former au-delà de la cellule, au niveau des serveurs des éditeurs de contenus par exemple, pour lesquels les opérateurs ne sont pas compétents.

Quand la faute de la perte incombe à l'opérateur, celui-ci ne facture pas le double-envoi. Pour autant, l'opérateur le facture quand la défaillance est causée par le terminal de l'utilisateur ou par l'éditeur de contenus.

De plus, le débit permet d'estimer si certains usages sont possibles, comme le *streaming*, et affectent directement le confort d'utilisation (temps de téléchargement et de connexion). Il apparaît ainsi comme une composante importante de la qualité de service. Cependant, il a été constaté que les opérateurs mobiles, pour les raisons évoquées ci-après, mentionnaient rarement cette donnée. Les opérateurs ont signalé que le type de technologie employée (2G, 3G, 3G+) donnait une information, certes imprécise mais utile, sur le débit maximum théorique (DMT)<sup>8</sup>.

Les associations ont critiqué le fait que le DMT ne donne qu'une très vague idée sur le débit réel disponible qui lui est très inférieur. Elles ont également demandé que les opérateurs s'engagent sur un débit minimum garanti. Ces derniers ont indiqué, à l'occasion d'une présentation par l'AFOM, que les caractéristiques techniques de fonctionnement des réseaux ne permettaient pas, à ce stade, d'aller au-delà d'une information sur le débit maximum **théorique**. En effet, le débit effectif d'une connexion donnée est soumis à de très nombreux aléas, notamment le nombre de personnes se connectant simultanément dans le périmètre géographique d'une même cellule, la présence d'obstacles entre l'utilisateur et l'antenne, les conditions météorologiques,... Le débit réel dépend non seulement du dimensionnement et des performances du réseau mais aussi de ses conditions concrètes d'utilisation. En pratique, il est sujet à des variations en fonction de la localisation géographique de l'utilisateur et du créneau horaire. Ainsi, bien que les opérateurs reconnaissent que le débit réel est une composante essentielle de la qualité de service, ils ne sont pas en mesure d'assurer à tout moment un débit minimum ou même de communiquer sur un débit moyen. Le DMT reste cependant une information essentielle et potentiellement discriminante qui va encore gagner en importance avec le déploiement de la fibre optique et

<sup>8</sup> Les DMT **approximatifs en 2011**, sont 100Mb/s pour la fibre optique, de 0.5Mb/s à 30Mb/s pour l'ADSL, de 8Mb/s pour la 3G+, de 2Mb/s pour la 3G et de 400kb/s pour la 2G. Ces débits théoriques varient d'un opérateur à l'autre.

celui des technologies 4G. Cette indication a une valeur informative et comparative et devrait être portée à la connaissance du consommateur, notamment via les Fiches d'Information Standardisées (FIS).

## B. LES DIFFICULTÉS SPÉCIFIQUES À CERTAINES CATÉGORIES D'OFFRES

La tarification des offres d'accès à l'internet mobile a conduit le groupe à distinguer trois catégories :

- les offres dites illimitées,
- les offres dites bloquées,
- les offres dites à l'acte.

### 1. Les offres dites illimitées

Les offres dites illimitées garantissent à l'abonné un accès permanent à l'internet mobile, sans blocage et sans risque de surcoût, quel que soit le niveau de consommation. Elles sont, **du point de vue tarifaire**, relativement simples à comprendre et, partant, lisibles.

Les offres dites illimitées sont cependant assorties d'une clause de « fair use » qui s'ajoute aux restrictions mentionnées au II.A. Cette clause définit ce qui est entendu par les opérateurs comme un usage raisonnable. Elle consiste en un seuil de données échangées, exprimé en octets, au-delà duquel le débit est réduit. Les associations ont noté que la réduction du débit avait des effets très différents en fonction de la nature du service :

- certains usages comme la vidéo peuvent devenir impossibles,
- le confort d'utilisation pour le *surf* par exemple est dégradé,
- la diminution du débit est sans effet majeur pour d'autres usages tels que l'envoi et la réception de courriers électroniques (hors téléchargement de pièces-jointes).

Pour ces raisons, l'existence de la clause de *fair use* est, selon les associations de consommateurs, incompatible avec l'utilisation du mot « illimité » qui est de nature à induire le consommateur en erreur sur le périmètre exact du service. Par ailleurs, les associations ont constaté que les seuils de *fair use* variaient fortement en fonction de l'opérateur voire de l'offre souscrite et que les opérateurs ne communiquaient pas ou peu sur la valeur maximale théorique du débit réduit.

En outre, il a été rappelé que l'avis du CNC du 23 juin 2006 relatif à la publicité écrite dans les communications électroniques comporte un engagement d'une partie des professionnels concernant la lisibilité des mentions rectificatives aux offres illimitées. À la page n°4 de cet avis figurent des engagements complémentaires relatifs à la lisibilité des caractéristiques essentielles des offres et de toute limitation significative de celles-ci :

*« Ainsi, lorsqu'une publicité met en avant le terme « illimité » comme caractéristique essentielle d'une offre, la mention rectificative à ce terme figure dans des caractères du même ordre de grandeur que ceux utilisés pour la mention principale ; elle s'inscrit dans le document publicitaire de façon distinctive des autres mentions rectificatives et légales, et est clairement identifiée comme venant rectifier la mention principale. »*

Dans la plupart des catalogues examinés, les associations ont estimé que la lisibilité des mentions rectificatives aux offres dites illimitées était perfectible, au regard de ces préconisations et des recommandations de l'ARPP (27 mars 2007). Elles ont également noté une amélioration récente de la lisibilité de la mention du *fair use* pour les offres de nombreux opérateurs.

### 2. Les offres dites bloquées

Les offres dites bloquées sont définies par un volume d'usage exprimé en octets ou plus rarement en durée (généralement comprise entre 1 heure et 24 heures). Une fois ce volume d'usage consommé, l'utilisateur ne peut plus accéder à aucun service de l'internet mobile. Les opérateurs proposent alors des mécanismes de rechargement, activés à l'initiative de l'utilisateur, pour à nouveau bénéficier de l'accès à internet mobile.

Ce type d'offres garantit à l'abonné un accès à l'internet mobile et une très bonne maîtrise de sa facturation. Cependant, ces offres sont parfois complexes. Elles peuvent comporter des avantages ou conditions d'utilisation qui compliquent leur structure tarifaire (gratuité pendant des périodes prédéfinies telles que les périodes de vacances, les fins de semaines,...). Plus précisément, des difficultés de compréhension quant au fonctionnement

précis du forfait<sup>9</sup> apparaissent quand ce dernier utilise à la fois des notions de plages horaires et de volume (à la durée ou à l'octet).

Ces structures tarifaires complexes ne sont pas nécessairement critiquables. Elles reflètent le dynamisme commercial des opérateurs qui cherchent à répondre à une demande segmentée par différents profils d'usage. Elles comportent cependant le risque d'être un facteur d'illisibilité et de nuire à la comparabilité si elles atteignent un degré trop élevé de complexité. Tel est le cas si la présentation n'est pas suffisamment pédagogique, ou encore si elle ne répond pas aux exigences de lisibilité qu'imposent les engagements contractés par les professionnels du secteur au sein du CNC.

À la suite de cette expertise, les opérateurs ont présenté de nouveaux catalogues tarifaires. Le groupe de travail a estimé que des réponses satisfaisantes avaient été apportées aux différentes difficultés soulevées. Il a constaté une simplification des offres qui comportaient des éléments de complexité tarifaire. Cette évolution de la présentation des offres constitue un progrès qui doit être poursuivi et étendu à tous les opérateurs afin de converger vers les recommandations de l'avis publicité écrite dans le secteur des communications électroniques du 23 juin 2006.

### 3. Les offres dites à l'acte

Il s'agit d'offres où le consommateur est facturé à chaque connexion à l'internet mobile. Deux modèles sont aujourd'hui proposés :

1. facturation à la durée : une première connexion ouvre une session internet (généralement une vingtaine de minutes). Le consommateur est facturé en fonction du nombre de sessions utilisées : par exemple 0,5€ la session de 20 minutes.
2. facturation au volume de données : chaque octet échangé (envoyé ou reçu) donne lieu à une facturation : par exemple 1€ par mégaoctet (i.e. unmillion d'octets).

Ces deux modes sont généralement utilisés pour la tarification hors-forfait. Dans la pratique, ils concernent essentiellement l'utilisation de l'internet mobile à l'étranger ou des offres qui permettent l'accès à l'internet sans que cela ne soit mis en avant commercialement. De manière générale, les catalogues des opérateurs ne comprennent pas ou peu d'informations sur ces modes de tarification hors-forfait, ni même souvent sur la possibilité d'accéder à l'internet au moyen de l'offre présentée.

Ils ne sont pas adaptés à une consommation régulière des services et peuvent provoquer des chocs de facturation. Ils peuvent en effet conduire à des situations où le consommateur est susceptible de continuer à consommer des services de l'internet mobile sans prendre conscience que sa consommation atteint un montant de facturation élevé voire extrêmement élevé se chiffrant en centaines d'euros et dans des cas extrêmes en milliers d'euros. Ces chocs peuvent survenir quand le consommateur estime mal sa consommation en octets ou quand son téléphone se connecte à l'internet sans qu'il le sache. Ces connexions automatiques reposent sur un système de mise à jour quasi continue des données du terminal via une connexion dite « *always on* ». Les opérateurs ont expliqué, au cours des débats, la spécificité de ces *smartphones* plébiscités par les consommateurs qui ne souscrivent pas toujours un forfait adapté.

Pour ces modes de facturation, les dispositifs d'alerte et de blocage de facturation ont tout leur intérêt. Il existe actuellement deux types de dispositifs d'alerte et de blocage de facturation pour les services de l'internet mobile. Le premier, obligatoire, s'applique aux échanges de données à l'étranger au sein de l'Union européenne et résulte d'un règlement communautaire (voir I.B page 4). Le second, mis en place sur une base volontaire, s'applique sur le territoire national. Suite à une lettre du 2 avril 2009 du Secrétaire d'État chargé de la consommation, les opérateurs de téléphonie mobile ont mis en place des mesures destinées à permettre aux consommateurs d'éviter les chocs de facturation. Ces mécanismes sont très hétérogènes et ont souvent des niveaux de protection inférieurs à celui qui est prévu au plan communautaire.

## **III. LA PHASE DE NÉGOCIATION ET DE PROPOSITIONS**

Sur la base de l'analyse des divers problèmes de lisibilité des offres d'accès à l'internet mobile, le groupe de travail a envisagé différents axes d'amélioration avec comme objectif constant une pédagogie renforcée à l'égard du consommateur.

Tout d'abord, le groupe a estimé qu'il était fondamental que le consommateur se familiarise avec les notions d'octets et de débits. À cette fin, divers travaux ont été menés en parallèle et sont regroupés dans un projet d'avis *portant sur l'amélioration de la compréhension du consommateur des services d'internet mobile* :

1. Les opérateurs ont commencé à développer, à la demande des associations, des jauges de consommation qui permettent au consommateur d'estimer quotidiennement sa consommation en octets via les réseaux mobiles.

---

<sup>9</sup> « Remise à zéro » en cas de non-épuisement du forfait, report de la fraction non consommée du forfait sur la plage temporelle suivante, possibilité ou non de cumuler le bénéfice des forfaits lorsque leurs plages temporelles se chevauchent – par exemple dans le cas d'un week-end tombant pendant une période scolaire.



2. Le groupe a élaboré un document pédagogique, intitulé « Fiche octets et débits » qui a vocation à présenter cette notion de manière simple et pratique pour le consommateur et à être diffusé via le site du CNC et les sites des opérateurs.
3. Une mise à jour des Fiches d'Information Standardisées afin de clarifier et de compléter les informations relatives à l'internet mobile (indication des débits maximums théoriques, des usages possibles de l'internet, des restrictions,...).

De plus, le groupe a entamé une discussion sur la présentation des offres dans les documents commerciaux des opérateurs afin d'aboutir à un projet d'avis *portant sur les conditions d'utilisation des expressions « illimité » et « 24H/24 » pour qualifier les offres de services mobiles* :

1. abandon du mot « illimité » dans certains cas ;
2. règles d'usage de l'expression « 24H/24 » ;
3. lisibilité des mentions de « *fair use* » ;
4. lisibilité des mentions précisant le périmètre exact de l'offre (restrictions géographiques et restrictions d'usage).

Enfin, les travaux du groupe plénier ont été complétés, à la demande des rapporteurs, par la mise en place d'un groupe plus restreint dédié à l'actualisation et à l'examen de l'effectivité des avis antérieurs du CNC dans le secteur des communications électroniques. Ces travaux ont fait l'objet d'une information régulière du groupe plénier. Il a été constaté que l'accessibilité sur le site du CNC des avis antérieurs et des documents pédagogiques établis dans le secteur des communications électroniques n'était pas satisfaisante. Afin de résoudre ce problème, qui est un handicap fort tant pour les nouveaux membres du groupe qui souhaitent s'informer sur les travaux antérieurs que pour les consommateurs qui souhaitent s'informer sur les acquis du CNC, celui-ci adopte un avis *portant sur la consolidation des avis du CNC dans le secteur des communications électroniques*. Cet avis comprend :

1. la création d'un espace dédié aux communications électroniques sur le site du CNC ;
2. des règles de consolidation permettant de suivre les modifications successives que les avis du CNC apportent aux avis antérieurs.

Par ailleurs, le groupe a mené une réflexion sur la possibilité et l'opportunité de faire figurer des engagements des professionnels du secteur au sein des avis du CNC.

#### **A. DISCUSSIONS RELATIVES AUX ENGAGEMENTS DES OPÉRATEURS**

Au stade de la rédaction des avis, les associations de consommateurs ont ouvert une discussion relative au statut des « engagements des opérateurs » au sein des avis du CNC. Elles ont également rappelé qu'un avis ne devait comporter que les points d'accord entre les collègues consommateurs et professionnels, les éventuelles dissensions figurant dans le rapport.

La DGCCRF a rappelé que le mode de fonctionnement habituel des avis du CNC consistait à émettre des recommandations. Ces recommandations constituent des lignes directrices émises par le CNC, c'est-à-dire à la fois les associations de consommateurs et les professionnels qui y sont représentés, à destination de l'ensemble des professionnels d'un secteur.

Cependant, dans certaines circonstances, les professionnels souhaitent valoriser une action particulièrement significative du secteur en faveur des consommateurs. Cette action va au-delà de la simple recommandation en ce sens qu'elle constitue un engagement formel pour l'ensemble du secteur de cesser certaines pratiques ou de mener une action précise en faveur des consommateurs (le développement d'outils, par exemple) à une date déterminée.

Ces engagements des professionnels formulés dans le cadre des travaux du CNC comportent également des caractéristiques différentes d'engagements que les professionnels pourraient prendre par ailleurs. Tout d'abord, ils font partie intégrante de la négociation avec les associations de consommateurs. Ces dernières reconnaissent donc que ces engagements constituent un progrès réel et significatif. Elles peuvent également se prévaloir de la paternité de ces engagements. Ensuite, ces engagements concernent l'ensemble du secteur. Il convient donc qu'à l'occasion de la formulation de ces engagements, la totalité ou la quasi-totalité d'entre eux soient représentées, comme c'est le cas au sein du groupe de suivi des avis du CNC dans le secteur des communications électroniques.

Les « engagements des professionnels au sein d'un avis du CNC » traduisent ainsi un effort de consensus particulièrement significatif.

Pour ces raisons, et afin de traduire l'équilibre des négociations qui ont abouti, le groupe de travail propose au sein des avis suivants d'utiliser ces deux notions. En revanche, les points de désaccord persistants entre les professionnels et les associations sont traduits au sein du présent rapport.

## **B. L'AVIS PORTANT SUR L'AMÉLIORATION DE LA COMPRÉHENSION PAR LE CONSOMMATEUR DES SERVICES D'INTERNET MOBILE**

Cet avis comprend trois volets.

### 1. Les jauges de consommation

À la demande des associations, les opérateurs se sont engagés à développer des outils permettant au consommateur d'estimer, **sous forme graphique**, sa consommation d'octets en France métropolitaine pour les services de l'internet mobile (ci-après « jauge »). Plusieurs présentations d'outils existant d'ores et déjà ou de cahiers des charges d'outils en cours de conception ont été faites au groupe de travail par les opérateurs.

Les discussions ont essentiellement porté sur le pas d'actualisation de cette jauge. Les associations ont souligné leur souhait que ces jauges fonctionnent en temps réel ou quasi-réel<sup>10</sup>. Les opérateurs ont rappelé que le « temps réel » ou « quasi-réel », quand il était possible, nécessitait des développements techniques coûteux. Les opérateurs ont notamment soulevé des difficultés tenant à :

- la nature de l'offre : contrairement aux cartes prépayées et forfaits bloqués, la technologie actuelle ne permet pas toujours que les consommations effectuées dans le cadre d'un forfait soient comptabilisées en temps réel ;
- l'ancienneté de certaines offres toujours détenues par certains clients ;
- la marque du terminal.

Toutefois, s'ils n'envisagent pas de généraliser le temps réel ou quasi-réel à l'ensemble de leur parc, les opérateurs s'engagent à définir un pas d'actualisation de la jauge qui soit adapté au format de l'offre :

- en temps réel ou quasi réel, lorsqu'une telle précision est nécessaire pour la bonne réalisation de la prestation (par exemple : forfaits bloqués) ;
- avec un pas adapté, dans les cas où le suivi a un impact financier (par exemple : usage hors-forfaits) ;
- avec un rythme moins soutenu mais suffisant pour les offres sans blocage et sans risque de chocs de facturation (par exemple : offres avec « fair use »).

Les associations de consommateur ont reconnu ces contraintes. Toutefois, elles soulignent que la jauge doit indiquer clairement au consommateur la date et l'heure de la dernière communication avec le réseau prise en compte par la jauge. Elles rappellent qu'à leur sens, seul le temps réel ou quasi-réel est de nature à fournir une information satisfaisante aux consommateurs et qu'il devrait constituer un objectif de long terme pour les opérateurs.

De même, les opérateurs ont fait part de difficultés quant au développement d'une jauge fonctionnant en dehors de la France métropolitaine. Sur ce point, ils ont souhaité, à ce stade, ne pas aller au-delà du cadre européen relatif au *roaming*. De même, il est important que cette limitation de la jauge soit clairement communiquée au consommateur.

Ces deux derniers points font également l'objet d'engagements qui ont été négociés dans le cadre des travaux du CNC.

### 2. La fiche « octet et débit »

Le groupe de travail a élaboré une fiche pédagogique sur les notions d'octet et de débit. Cette fiche pourra utilement servir de base aux associations afin de répondre aux nombreuses interrogations des usagers. Elle sera mise à la disposition du public sur le site du CNC.

La fiche qui ne traitait initialement que des octets a été enrichie, à la demande expresse des associations de consommateurs, par la notion de débit avec un focus particulier sur les mécanismes du « *fair use* ». Elle comprend maintenant trois parties :

1. une première dédiée aux octets et aux débits en général,
2. une deuxième centrée sur les offres des opérateurs et
3. une dernière consacrée aux dépenses en octet des différents usages de l'internet.

Elle est complétée par un tableau qui récapitule les ordres de grandeurs pertinents pour l'unité d'octet.

Les associations de consommateurs ont exprimé leur crainte que la fiche soit trop technique et peu adaptée aux réalités concrètes vécues par les consommateurs. Afin de vérifier ces points, la Fédération Française des Télécoms (FFT) a proposé de financer une étude afin de tester les qualités et défauts de la fiche pédagogique.

### *L'étude de Junior Communication*

<sup>10</sup> « Quasi-réel » signifie que la jauge est à jour non pas au moment de la communication (l'échange de données) mais juste après

L'étude a été confiée à « Junior Communication », la Junior Entreprise de l'École des hautes études en sciences de l'information et de la communication (CELSA), sur la base d'un cahier des charges établi par le groupe de travail. Ce cahier des charges comporte 10 questions, 5 élaborées par les représentants des associations et 5 par les représentants des professionnels. Il a été demandé à Junior Communication de tester la fiche sur un échantillon représentatif de la population. À cette fin, les sondeurs ont ajouté 4 questions relatives à l'identité du sondé et une question (Q6) requise par la méthodologie des sondages. Ces questions ainsi que le rapport de Junior Communication sont disponibles en annexe.

Les conclusions de cette étude sont très positives quant au contenu du document mais assez réservées sur sa forme. La fiche est bien comprise par les sondés, elle constitue une aide à la compréhension de la facture et au choix d'un forfait ; de plus la notion de « *fair use* » y est très clairement expliquée. En revanche, la fiche a été jugée un peu trop détaillée et trop longue. La Junior Communication a conseillé de réduire la fiche à un format de deux pages.

Les associations de consommateurs ont cependant souligné que l'ensemble des informations de la fiche est pertinent et qu'elles ne souhaitent pas les supprimer. Un compromis a été trouvé via le mode de diffusion de la fiche. En effet, il a été convenu de créer une page dédiée à cette fiche sur le site du CNC. Cette page présente par défaut une version courte de la fiche complétée par des liens dynamiques « en savoir plus » qui permettent de faire apparaître des informations complémentaires. Elle comporte également des liens nécessaires au téléchargement de la fiche dans un format imprimable (à la fois sous une version courte de 2 pages et longue de 6 pages).

Les associations et les professionnels se sont engagés à mettre un lien vers cette page sur leur site internet.

### 3. La mise à jour des Fiches d'Information Standardisées (FIS)

Les analyses du groupe de travail ont montré que certaines informations gagneraient à être mieux portées à la connaissance du consommateur. Il s'agit d'une part des informations relatives au débit et d'autre part des informations relatives à la tarification de l'internet mobile, hors-forfait, en France métropolitaine. Les associations de consommateurs souhaitent que ces informations figurent dans les catalogues commerciaux. Cependant, les opérateurs ont fait valoir que la communication sur les débits disponibles relevait de la stratégie commerciale des opérateurs. Par ailleurs, ils estiment que porter sur les documents commerciaux la tarification de l'internet mobile pour des offres ne mettant pas avant cet accès surchargerait inutilement ces documents.

Ces informations étant cependant indispensables à la comparabilité et à la compréhension des offres, le CNC a convenu de les porter sur les Fiches d'Information Standardisées (FIS). À cet effet, il met à jour l'avis du 15 mars 2006 relatif à la mise à disposition des FIS. Cette mise à jour consiste en l'introduction d'une case dédiée à l'internet dans la FIS des offres de téléphonie mobile et en la création d'une nouvelle FIS pour les offres « clés 3G/3G+ et tablettes ».

Concernant les débits, les associations ont pris acte du fait qu'il était difficile, pour des raisons techniques, d'indiquer le débit minimum garanti ou le débit moyen. Ainsi, toutes les FIS indiqueront le débit maximum théorique. De plus, si l'offre prévoit une réduction du débit au-delà d'un seuil de données échangées, la FIS précisera les usages qui sont encore possibles après la réduction. Toutefois, les associations soulignent leur souhait de progresser sur la question du débit minimum garanti.

En outre, la tarification de l'internet mobile sera systématiquement indiquée dans la FIS même quand elle est hors-forfait ou qu'elle n'est pas mise en avant commercialement. Les FIS listeront également les usages de l'internet qui sont interdits avec l'offre car ils nuisent à la bonne gestion du réseau (comme les *newsgroups* ou le *peer to peer*) et, de manière séparée, les usages de l'internet qui ne sont pas inclus dans l'offre pour des raisons économiques (par exemple la *VoIP* et l'usage modem).

Enfin, le CNC estime qu'il est nécessaire de supprimer des FIS les références à la durée du préavis de résiliation. En effet, cette durée, encadrée par la loi, est homogène sur le marché et ne constitue plus un critère de comparabilité des offres. La case concernée sera donc remplacée par une case « Frais additionnels », qui récapitulera l'ensemble des frais et dépôts de garanties devant être payés par le client à l'occasion de l'activation ou de la résiliation des services.

### 4. La diffusion des Fiches d'Information Standardisées

Les associations de consommateurs ont à plusieurs occasions souligné le faible niveau de diffusion des FIS. Aussi les opérateurs ont-ils proposé aux associations le 7 octobre 2011, un ensemble de recommandations.

La plus significative d'entre elles consiste à intégrer systématiquement les FIS à leur brochure tarifaire. Cette inclusion permet d'une part, de s'assurer de la présence des FIS en boutique sous forme papier et, d'autre part, de garantir un niveau de qualité de présentation du document. Les opérateurs s'engagent en outre à améliorer la

lisibilité des FIS en diminuant le nombre de pages, en regroupant les offres par gamme<sup>11</sup> et en adoptant la charte graphique de la marque.

Par ailleurs, à la demande des associations, le CNC recommande que la FIS soit accessible en deux clics à partir de la page générale de présentation des offres mobiles et en un seul clic depuis la page de présentation de l'offre sur leur site internet.

Les associations de consommateurs ont également fait part de leur désir d'une meilleure formation des vendeurs en boutique qui connaissent rarement les FIS. Elles ont également souhaité que les FIS figurent dans les catalogues commerciaux.

### C. L'AVIS PORTANT SUR LES CONDITIONS D'UTILISATION DES EXPRESSIONS « ILLIMITÉ » ET « 24H/24 » POUR QUALIFIER LES OFFRES DE SERVICES MOBILES

La question de la lisibilité des documents commerciaux a été délicate. Des échanges très constructifs sur ce point ont débuté fin 2010 à l'initiative des associations de consommateurs qui ont élaboré des recommandations sur lesquelles elles souhaitaient que les professionnels s'engagent. Les professionnels y ont répondu par des contre-propositions et un dialogue entre les deux parties a eu lieu. Les documents échangés par les parties sont reproduits dans l'annexe A.

Il convient de souligner que d'importants efforts ont été déployés par les associations de consommateurs et des usagers, les professionnels qui ont fait progresser leur position de manière significative afin de parvenir à un consensus. Les évolutions les plus notables sont, pour les associations, de reconnaître l'utilisation du mot « illimité » sous certaines conditions et pour les opérateurs d'accepter de ne pas utiliser ce terme dans certains cas.

En outre, les discussions du groupe de travail n'ont pas porté uniquement sur les services d'internet mobile mais sur l'intégralité des services mobiles : voix, SMS et data. Au stade de la négociation, il est apparu important que l'avis reflète ces débats. De plus, il est apparu au groupe de travail que des règles ne s'appliquant qu'à une partie des services mobiles seraient de nature à induire le consommateur en erreur.

#### 1. Le terme « illimité »

Le principe retenu par le groupe de travail est **l'abandon du terme « illimité » quand l'offre comporte des limites qui ne servent pas à combattre des comportements frauduleux**. Ainsi, les limites introduites afin de protéger le modèle économique d'une offre ou à des fins de gestion du réseau ne sont pas compatibles avec l'utilisation du terme « illimité ». Notamment, les offres comportant une réduction du débit au-delà d'un seuil de données (pratique communément appelée *fair use*) ne doivent pas être qualifiées d'« illimité ».

De plus, ces limites ne doivent pouvoir être atteintes par un consommateur que dans des circonstances exceptionnelles. Le caractère exceptionnel s'apprécie au regard des habitudes du moment des consommateurs. En 2011, et uniquement à titre d'exemple, les limites de 100 correspondants par mois et de 2H00 par appel unique semblent constituer un minimum.

En outre, au vu des dénominations constatées dans les catalogues commerciaux, il est fondamental que ces règles s'appliquent non seulement pour la qualification des services eux-mêmes mais également pour les noms des offres ou des groupes d'offres. Enfin, ces règles doivent s'appliquer à toute expression synonyme d'« illimité ».

L'avis rend compte du résultat des négociations effectuées dans le cadre du CNC sur ces règles : les opérateurs s'engagent à les respecter dans un délai de 6 mois après l'adoption de l'avis.

#### 2. Les expressions du type « 24H/24 »

Les associations de consommateurs ont noté que certains catalogues commerciaux n'utilisaient plus le terme « illimité » ou un autre terme équivalent, mais des expressions comme « 24H/24 », « 7j/7 » ou « 24/7 » afin de qualifier les offres d'accès à l'internet mobile. Le groupe de travail s'est donc interrogé sur la portée de ces termes notamment afin de savoir s'il fallait les traiter comme des synonymes d'« illimité ».

Après débat, le groupe de travail a considéré que ces termes se référaient à l'accès au service alors que le terme « illimité » correspondait à la quantité du service : un service peut être accessible 24H/24, bien que l'offre puisse comporter une limite quantitative d'utilisation (2H00 d'appel, 500 Mo échangés etc.). Aussi l'expression « 24H/24 » n'est-elle pas assimilée à « illimité ».

Toutefois, en raison d'une importante utilisation de ces expressions dans les publicités, le groupe de travail propose également des règles d'utilisation de ces termes. Dans le cadre de ces travaux, les opérateurs s'engagent à ne pas entretenir de confusion entre « 24H/24 » et « illimité ». Par exemple, l'expression « SMS et internet 24H/24 » ne doit pas être utilisée pour dire « SMS illimités et accès à l'internet 24H/24 ». De plus, ils s'engagent

<sup>11</sup> Ceci signifie, comme c'est souvent le cas actuellement, qu'une même FIS comportera plusieurs offres qui ne diffèrent que par un faible nombre de paramètres : le nombre d'heure inclus et le prix par exemple.

à ce que les publicités précisent que « 24H/24 » se réfère à l'accès ou indiquent, à proximité de ce terme, la quantité, limitée ou illimitée, de services auxquels l'expression se rattache.

Ces engagements sont complétés par une recommandation du CNC visant à réserver les expressions « 24H/24 » ou « 7jours/7 » aux cas où l'opérateur a besoin de distinguer un accès continu au service à celui d'un accès limité à une plage horaire (par exemple : « appels illimités les soirs et week-end »).

### 3. Les précisions relatives au périmètre précis de l'offre

Dans la mesure où les offres « illimités » ou « 24h/24 » peuvent, sous certaines conditions définies plus haut, comporter des restrictions, le groupe de travail propose d'encadrer les conditions dans lesquelles ces dernières sont présentées aux consommateurs dans les publicités.

Aussi les opérateurs s'engagent-ils à ce que ces mentions figurent de manière plus lisible que les autres mentions rectificatives et légales. Elles doivent notamment être présentées de manière séparée.

Ces engagements sont complétés par deux recommandations du CNC relatives au périmètre de l'offre. La première recommandation concerne le périmètre géographique de l'offre qui est défini dans les licences d'exploitation des opérateurs. Ce périmètre devrait être indiqué de manière encore plus lisible que les restrictions à l'« illimité ». La seconde concerne la qualification du « *fair use* ». Selon le groupe de travail, la quantité d'octets avant la réduction du débit ne constitue pas une restriction ou une limitation mais un élément de définition de l'offre au même titre que le nombre d'heures d'appels incluses. Il devrait donc être valorisé dans des conditions analogues.

### 4. La communication relative à l'avis

Cet avis a fait l'objet d'un travail commun des associations de consommateurs et des opérateurs. En raison de la sensibilité d'un tel sujet, chacune des parties s'engage à associer l'autre à toute communication publique relative à cet avis, dans les deux mois suivant son adoption.

## **D. L'AVIS PORTANT SUR LA CONSOLIDATION DES AVIS DU CNC DANS LE SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES**

Au cours des dernières années, le Conseil national de la consommation a eu l'occasion de rédiger et de formuler plusieurs avis relatifs au secteur des communications électroniques. Ainsi, depuis 1997, année de parution du premier avis en la matière, relatif à l'offre d'accès à l'internet, jusqu'à 2008, année au cours de laquelle le dernier avis relatif à la mise à jour du Guide des communications électroniques est paru, ce sont près d'une quinzaine d'avis qui ont été publiés. Ces avis ont parfois servi de base pour les travaux du CNC dans d'autres secteurs.

Les travaux du groupe restreint dédié à l'actualisation et à l'examen de l'effectivité des avis antérieurs du CNC dans le secteur des communications électroniques ont fait état d'un problème d'accessibilité de ces avis. En effet, le classement purement chronologique adopté sur l'actuel site du CNC n'est pas en mesure de permettre aux consommateurs ou aux membres du groupe de travail de prendre connaissance de manière efficace de ces avis. Cette tâche est par ailleurs rendue plus compliquée par l'empilement d'avis modifiant des avis antérieurs.

Une réflexion sur la consolidation et la mise à disposition de ces avis s'est donc engagée au sein du groupe de travail. La DGCCRF rénovant actuellement le site du CNC, il a semblé opportun d'y prévoir la création d'un espace dédié aux communications électroniques. Cet espace permettra de regrouper l'ensemble des avis relatifs au secteur des communications électroniques ainsi que les documents pédagogiques produits par le groupe comme le guide des communications électroniques ou la fiche « octet et débit ». Les opérateurs se sont d'ores et déjà engagés à mettre un lien renvoyant vers cet espace dédié sur leur site internet.

Ce site permettra également d'effectuer une consolidation des avis du CNC dans le secteur des communications électroniques. En effet, certains avis remplacent ou modifient des avis antérieurs. Le CNC produisant un ensemble de règles non contraignantes sous la forme de recommandations ou d'engagements des professionnels du secteur négociés dans le cadre des travaux du CNC, un travail de consolidation s'avère indispensable quand le volume de ces règles devient significatif. Sur cette base, la DGCCRF a effectué ce travail dans le respect des principes suivants établis par le groupe restreint :

- La consolidation s'effectue « à droit constant » : **elle n'ouvre pas le débat de la réactualisation des avis antérieurs.**
- Les anciennes versions des avis restent disponibles, même quand elles ne sont plus à jour, à savoir quand elles ont été modifiées par un avis ultérieur.
- Chaque avis garde son « individualité » : les avis ne sont pas fondus au sein d'un avis unique.

Afin de rendre effectif ce travail de consolidation qui touche directement à la méthodologie du CNC, celui-ci adopte un avis *relatif à la consolidation des avis du CNC dans le secteur des communications électroniques*.

## ANNEXE A

**Feuille de route du groupe de travail sur l'information préalable du consommateur sur la tarification des services d'internet mobile**

Pour mémoire, les éléments suivants avaient été fournis au groupe sous forme de fiche d'information pour la réunion du 2 avril 2009.

Plus de 58 millions de Français étaient d'ores et déjà clients de la téléphonie mobile fin décembre 2008. Ce marché paraît promis à un nouvel essor via le développement des services multimédias (courriels, Internet, téléchargements ou vidéodiffusion). Ces services sont accessibles depuis des téléphones multimédias ou « smartphones » et les clés 3G/3G+ qui permettent de se connecter à Internet à partir d'ordinateurs portables. Les formules d'abonnement illimité sont perçues comme un facteur majeur de cet essor.

De nombreuses analyses prévoient un développement de la consommation de ces nouveaux services à partir des terminaux mobiles.

Toutefois, il est également fait état de difficultés liées à la facturation. La principale préoccupation porte sur des montants de factures très élevés qui surprennent les abonnés et entraînent des contestations (phénomène des « bill shocks<sup>12</sup> »). Ce constat tend à être corroboré par le baromètre des réclamations de la DGCCRF. Si les réclamations ont globalement tendance à baisser (-22% entre les 5 premiers mois de 2008 et les 7 mois suivants), le reflux est moindre dans la téléphonie mobile, essentiellement du fait d'une progression significative des réclamations relatives au montant des factures (+15%).

À ce stade, les deux principales sources de mauvais contrôle de leur consommation par les abonnés de la téléphonie mobiles paraissent être l'échange et le téléchargement de données (data), ainsi que les communications internationales.

En réponse à ce problème, une première initiative de court terme a été prise par le Secrétaire d'Etat chargé de l'Industrie et de la consommation, qui a demandé aux professionnels de généraliser un dispositif d'alerte des abonnés sur leurs terminaux mobiles pour prévenir les dérives de consommation de services multimédias via les terminaux mobiles. Mais au-delà de cette première mesure, il paraît nécessaire de traiter au sein du Conseil national de la consommation la cause principale de cette difficulté qui est l'insuffisante information préalable du consommateur sur la tarification de ces services<sup>13</sup>.

<sup>12</sup> Littéralement « choc de facture » ; l'expression fait référence à l'impact psychologique de la réception d'un montant de facture à la fois très élevé et inattendu.

<sup>13</sup> Ainsi dans un rapport de juillet 2008 l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) a-t-elle diagnostiqué la mauvaise compréhension de la tarification des offres dites « illimitées » (qui n'implique pas une gratuité de tous les appels en particulier pour les appels internationaux) comme une cause importante du défaut de maîtrise de la consommation de téléphonie mobile. ARCEP : *Rapport sur les évolutions tarifaires des prestations de SMS et de transmission de données sur les réseaux de téléphonie mobile français*.

## ANNEXE B

<b>Etapas de la réflexion sur l'utilisation du mot « illimité »</b>
---

**1. Projet de recommandation des associations de consommateurs sur le terme « illimité » au 19 octobre 2010**

Le groupe de travail rappelle que l'information des consommateurs doit être simple, claire et loyale. Il estime qu'il faut privilégier les informations directes et réduire les mentions rectificatives.

En conséquence, le groupe de travail prescrit l'abandon du terme « illimité » ou de tout autre synonyme pour présenter une offre ou un groupe d'offre s'il existe une limitation ayant pour effet une facturation supplémentaire.

Dans le cas d'une offre internet mobile, email et TV illimitée en France métropolitaine la seule restriction acceptable est celle liée à un usage non raisonnable. Elle ne peut avoir comme effet qu'une réduction des débits afin de ne pas interrompre l'accès des consommateurs aux services.

Ce terme peut être admis dans les cas suivants :

- celui d'une offre ou d'un groupe d'offre qui seraient totalement illimitées.
- celui où l'adjectif « illimité » qualifie une composante ou une prestation de l'offre globale sans aucune ambiguïté pour les consommateurs.

Par exemple: « communications interpersonnelles illimitées en France métropolitaine », « SMS interpersonnels illimités en France métropolitaine », « e-mail et TV illimitées en France métropolitaine », cela à condition que ces indications ne fassent pas l'objet de mentions rectificatives ou renvois, mais soient groupées dans une police identique en taille.

Cette position prend en compte l'engagement complémentaire pris par les opérateurs figurant dans l'avis sur la publicité écrite de juin 2006 :

*« lorsqu'une publicité met en avant le terme « illimité » comme caractéristique essentielle d'une offre, la mention rectificative à ce terme figure dans des caractères du même ordre de grandeur que ceux utilisés pour la mention principale ; elle s'inscrit dans le document publicitaire de façon distinctive des autres mentions rectificatives et légales, et est clairement identifiée comme venant rectifier la mention principale. »*

Le groupe de travail recommande que dans l'extrait de l'avis cité ci-dessus, l'expression « la caractéristique essentielle d'une offre » soit remplacée par « la caractéristique essentielle de la composante d'une offre ou d'un groupe d'offres ». Il préconise également que soit ajouté à l'avis le fait que, s'agissant de l'Internet mobile, la seule mention rectificative à l'illimité soit liée à l'usage non raisonnable.

Le groupe de travail rappelle qu'il existe des interdictions légales d'usage et il recommande qu'elles soient portées également à la connaissance des consommateurs.

**1. Projets d'engagement des professionnels sur le terme « illimité » au 17 juin 2011**

Les propositions des opérateurs se décrivent ainsi :

- S'agissant de l'usage du terme illimité, ou tout autre mot équivalent, les restrictions qui peuvent y être apportées ne peuvent avoir comme objectif que d'éviter les détournements manifestes de l'offre dont les modalités (i.e. sanctions) doivent être définies dans les conditions générales de service du professionnel.
- Lorsqu'une publicité met en avant les termes « illimité », « 24h/24 » ou tout autre mot équivalent comme caractéristique essentielle d'une offre, la mention rectificative à ce terme figure dans des caractères suffisamment importants; elle s'inscrit dans le document publicitaire et les documents contractuels de façon distinctive des autres mentions rectificatives et légales, et est clairement identifiée comme venant rectifier la mention principale –en cohérence avec le projet de loi.



- Le terme « illimité » ou tout autre mot équivalent, ne peut pas être utilisé lorsqu'une publicité ou un document commercial, qui met en avant une offre intégrant de l'Internet mobile, fait l'objet de restriction(s) d'usage ou d'une limitation de débit au-delà d'un seuil de consommations (fair use). En conséquence, le terme illimité ou tout autre mot équivalent ne pourra pas non plus être utilisé de manière générique pour qualifier l'offre principale ou le groupe d'offre.
- La mise en œuvre de ces mesures aura lieu au plus tard au 1<sup>er</sup> trimestre 2012.

Le secteur entreprendra les démarches nécessaires auprès de l'ARPP pour s'assurer du bon respect des dispositions énoncées conformément au souhait des parties à l'accord.

## **2. Projet d'engagement des professionnels sur le terme « illimité » validé le 7 octobre 2011 par le groupe de travail**

Afin de renforcer la lisibilité des offres d'accès à l'internet mobile, les opérateurs s'engagent à utiliser les mots « illimité » ou « 24h/24 » de manière claire et non-ambiguë pour le consommateur. Ces deux notions recouvrent des concepts différents : la quantité du service pour « illimité » et l'accès pour « 24h/24 ». Cette distinction n'est généralement pas faite par le consommateur, aussi convient-il que les règles d'utilisation de ces deux termes la fassent clairement apparaître. Les associations de consommateurs et les opérateurs conviennent par cet avis de telles règles. Ces règles sont cohérentes sur l'ensemble des services mobiles de communications électroniques afin de remplir cet objectif pédagogique. Aussi, bien que la feuille de route limite le périmètre du groupe de travail à l'internet mobile, certaines de ces règles de bonne utilisation s'appliquent-elles également aux autres services mobiles : SMS et appels.

### Sur l'utilisation du terme « illimité »

Les opérateurs s'engagent, par principe, à ce que le terme « illimité » ou des termes équivalents ne soient pas utilisés pour décrire un service mobile si le dépassement de seuils de consommation, quels qu'ils soient, peut conduire à une interruption ou une dégradation du service, ou encore une facturation supplémentaire.

Par exception, un service qualifié d'illimité peut comporter des limitations si elles visent à prévenir des détournements manifestes de l'offre, nuisibles à l'ensemble des consommateurs, et si elles ne peuvent être atteintes par ces derniers que dans des circonstances exceptionnelles. En effet, les associations reconnaissent l'importance de prévenir des usages de type baby phone ou des pratiques comme la revente illégale de minutes de communications qui pénalisent in fine tous les utilisateurs. Des limitations peuvent donc être tolérées pour les offres qualifiées d'illimitée à la condition expresse qu'elles aient pour objectif d'empêcher de tels comportements, qu'elles soient aisément compréhensibles pour le consommateur et qu'elles soient suffisamment élevées afin de n'affecter qu'un nombre très restreint d'utilisateurs. À titre d'exemple, dans le contexte d'un service qualifié d'illimité, il peut être toléré une limite consistant pour un opérateur à fixer une durée maximale par appel de 2h, ou à fixer une limite au nombre de correspondants qui doit être au moins égale à 99. En revanche, l'usage du terme « illimité » est incompatible avec une offre d'accès à l'internet mobile comportant une réduction du débit au-delà d'un seuil de données échangées, pratique communément appelée fair use.

En outre, les opérateurs s'engagent à ce que le terme « illimité » ou des termes équivalents ne soient pas utilisés pour décrire un service mobile quand le périmètre d'utilisation de ce service comporte des restrictions autres que l'accès en France métropolitaine et les restrictions légales. Ainsi, les termes « internet illimité » ne peuvent être utilisés pour qualifier un service d'accès à l'internet mobile si certains usages comme la VoIP ou les newsgroups sont interdits ou facturés à part.

Enfin, une offre ou un groupe d'offres qui comprend un ou plusieurs services mobiles ne pouvant être qualifiés d'illimité ne peut être dénommé par des termes dont la consonance évoque le terme « illimité ».

### Sur l'utilisation de l'expression « 24h/24 »

Les opérateurs s'engagent à utiliser l'expression « 24h/24 »<sup>14</sup> ou des expressions équivalentes afin d'éviter toute ambiguïté entre l'accès au service et la quantité d'utilisation du service qui peut être désignée par le terme « illimité » dans les conditions détaillées ci-dessus. Lorsque l'expression « 24h/24 » ou toute expression équivalente est utilisée pour qualifier des services (internet, mails, SMS, appels...), les opérateurs s'engagent à spécifier que les termes « 24h/24 » ou équivalents se réfèrent bien à l'accès, en précisant par exemple « accès 24h/24 » ou en indiquant à côté des mots « 24h/24 » la quantité, limitée ou illimitée, d'utilisation du service (nombre d'heures, de SMS ou d'octets avant que le débit ne soit réduit). Cela pourrait ainsi se traduire par le fait

<sup>14</sup> Les règles s'appliquant pour les termes « 24H/24 » s'appliquent pour des termes de même nature comme « 7j/7 ».

d'éviter d'écrire « SMS+Internet 24h/24 » pour une offre où les SMS sont illimités et où l'accès à l'internet fait l'objet d'une restriction de débit au-delà d'un certain seuil.

Les associations de consommateurs recommandent de limiter l'expression « 24h/24 » aux cas où cela est pertinent. Il peut s'avérer utile de préciser que l'accès à l'internet est continu ou que la quantité « illimitée » d'un service ne se cantonne pas à une plage horaire. En revanche, il ne paraît pas opportun de préciser que les deux heures d'appels d'un forfait peuvent être consommées « 24h/24 » ou « 7j/7 ».

#### Sur les indications du périmètre précis des offres

Les opérateurs s'engagent à ce que les limitations admises pour l'utilisation du terme « illimité » figurent dans des caractères suffisamment importants, s'inscrivent dans les publicités, documents commerciaux ou contractuels de façon distinctive des autres mentions rectificatives et légales, et soient clairement identifiées comme venant rectifier la mention principale.

Par ailleurs, les opérateurs s'engagent à ce que les restrictions d'usages des offres d'accès à l'internet mobile, que l'accès soit ou non qualifié de « 24h/24 », soient également indiquées dans ces mêmes conditions.

Les associations de consommateurs estiment en outre que le périmètre géographique constitue une information essentielle d'appréciation d'une offre d'accès à l'internet mobile. Elles invitent les opérateurs à les porter à la connaissance du consommateur de manière encore plus lisible que les restrictions mentionnées aux précédents paragraphes.

Enfin, les associations de consommateur considèrent qu'un seuil de données au-delà duquel le débit est réduit ne constitue pas une restriction ou une limitation de l'accès à l'internet mais le paramètre essentiel qui le caractérise. À ce titre, il devrait être valorisé dans les publicités, documents commerciaux ou contractuels dans les mêmes conditions que le nombre d'heures d'appel ou de SMS compris dans l'offre.

### **3. Projet d'engagement des professionnels et de recommandations sur le terme « illimité » validé par le groupe de travail et envoyé au collège le 30 novembre 2011**

Afin de renforcer la lisibilité des offres d'accès à l'internet mobile, les opérateurs s'engagent dans le cadre des travaux du CNC à utiliser les mots « illimité » ou « 24h/24 » de manière claire et non-ambiguë pour le consommateur. Ces deux notions recouvrent des concepts différents : la quantité du service pour « illimité » et l'accès pour « 24h/24 ». Cette distinction n'est généralement pas faite par le consommateur, aussi convient-il que les règles d'utilisation de ces deux termes la fassent clairement apparaître. Le CNC convient, par cet avis, de telles règles. Ces règles sont cohérentes sur l'ensemble des services mobiles de communications électroniques afin de remplir cet objectif pédagogique. Ainsi, bien que la feuille de route limitait le périmètre du groupe de travail à l'internet mobile, certaines de ces règles de bonne utilisation s'appliquent également aux autres services mobiles : SMS et appels.

#### **A. Sur l'utilisation du terme « illimité »**

**Dans le cadre des travaux du CNC, les opérateurs s'engagent à ce que le terme « illimité » ou des termes équivalents ne soient pas utilisés pour décrire un service mobile si le dépassement de seuils de consommation, quels qu'ils soient, peut conduire à une interruption ou une dégradation du service, ou encore une facturation supplémentaire.**

Par exception, un service qualifié d'illimité peut comporter des limitations si elles visent à prévenir des détournements manifestes de l'offre, nuisibles à l'ensemble des consommateurs, et si elles ne peuvent être atteintes par ces derniers que dans des circonstances exceptionnelles. En effet, le CNC constate l'importance de prévenir des usages de type *baby phone* ou des pratiques comme la revente illégale de minutes de communications qui pénalisent *in fine* tous les utilisateurs. C'est pourquoi il estime que des limitations peuvent être tolérées pour les offres qualifiées d'illimitée à la condition expresse qu'elles aient pour objectif d'empêcher de tels comportements, qu'elles soient aisément compréhensibles pour le consommateur et qu'elles soient suffisamment élevées afin de n'affecter qu'un nombre très restreint d'utilisateurs. À titre d'exemple, dans le contexte d'un service qualifié d'illimité, il peut être toléré une limite consistant pour un opérateur à fixer une durée maximale par appel de 2h, ou à fixer une limite au nombre de correspondants qui doit être au moins égale à 99. En revanche, l'usage du terme « illimité » est incompatible avec une offre d'accès à l'internet mobile comportant une réduction du débit au-delà d'un seuil de données échangées, pratique communément appelée « *fair use* ».

En outre, les opérateurs s'engagent à ce que le terme « illimité » ou des termes équivalents ne soient pas utilisés pour décrire un service mobile quand le périmètre d'utilisation de ce service comporte des restrictions autres que l'accès en France métropolitaine et les restrictions légales. Ainsi, les termes « internet illimité » ne peuvent être

utilisés pour qualifier un service d'accès à l'internet mobile si certains usages comme la voix sur large bande (*VoIP*) ou les « groupes de nouvelles » (*newsgroups*) sont interdits ou facturés à part.

Enfin, une offre ou un groupe d'offres qui comprend un ou plusieurs services mobiles ne pouvant être qualifiés d'illimité ne peut être dénommé par des termes dont la consonance évoque le terme « illimité ».

### **B. Sur l'utilisation de l'expression « 24h/24 »**

Dans le cadre des travaux du CNC les opérateurs s'engagent à utiliser l'expression « 24h/24 »<sup>15</sup> ou des expressions équivalentes afin d'éviter toute ambiguïté entre l'accès au service et la quantité d'utilisation du service qui peut être désignée par le terme « illimité » dans les conditions détaillées ci-dessus. Lorsque l'expression « 24h/24 » ou toute expression équivalente est utilisée pour qualifier des services (internet, courriers électroniques, SMS, appels...), les opérateurs s'engagent à spécifier que les termes « 24h/24 » ou équivalents se réfèrent bien à l'accès, en précisant par exemple « accès 24h/24 » ou en indiquant à côté des mots « 24h/24 » la quantité, limitée ou illimitée, d'utilisation du service (nombre d'heures, de SMS ou d'octets avant que le débit ne soit réduit). Cela pourrait ainsi se traduire par le fait d'éviter d'écrire « SMS+Internet 24h/24 » pour une offre où les SMS sont illimités et où l'accès à l'internet fait l'objet d'une restriction de débit au-delà d'un certain seuil.

Le CNC recommande par ailleurs de limiter l'expression « 24h/24 » aux cas où cela est pertinent. Il peut s'avérer utile de préciser que l'accès à l'internet est continu ou que la quantité « illimitée » d'un service ne se cantonne pas à une plage horaire. En revanche, il ne paraît pas opportun de préciser que les deux heures d'appels d'un forfait peuvent être consommées « 24h/24 » ou « 7j/7 ».

### **C. Sur les indications du périmètre précis des offres**

Dans le cadre des travaux du CNC, les opérateurs s'engagent à ce que les limitations admises pour l'utilisation du terme « illimité » figurent dans des caractères suffisamment importants, s'inscrivent dans les publicités, documents commerciaux ou contractuels de façon distinctive des autres mentions rectificatives et légales, et soient clairement identifiées comme venant rectifier la mention principale.

En outre, les opérateurs s'engagent à ce que les restrictions d'usages des offres d'accès à l'internet mobile, que l'accès soit ou non qualifié de « 24h/24 », soient également indiquées dans ces mêmes conditions.

Le CNC estime par ailleurs que le périmètre géographique constitue une information essentielle d'appréciation d'une offre d'accès à l'internet mobile. Il recommande donc qu'il soit donc porté à la connaissance du consommateur de manière encore plus lisible que les restrictions mentionnées aux précédents paragraphes.

Enfin, le CNC recommande qu'un seuil de données au-delà duquel le débit est réduit ne constitue pas une restriction ou une limitation de l'accès à l'internet mais le paramètre essentiel qui le caractérise. À ce titre, il devrait être valorisé dans les publicités, documents commerciaux ou contractuels dans les mêmes conditions que le nombre d'heures d'appel ou de SMS compris dans l'offre.

---

<sup>15</sup> Les règles s'appliquant pour les termes « 24H/24 » s'appliquent pour des termes de même nature comme « 7j/7 ».

## ANNEXE C

**Compte-rendu de l'entreprise Junior Communication sur la fiche « octet et débit »**

**Le document est reproduit en fin du présent rapport.**

## ANNEXE D

<b>Chronologie du déroulement des réunions</b>
--

Le 2 avril 2009, séance introductive du groupe de suivi relatif à l'information préalable du consommateur sur la tarification des services de l'internet mobile (présentation de la feuille de route, organisation des travaux et fixation du calendrier des séances suivantes).

Le 30 avril 2009, séance consacrée aux thèmes suivants :

- La réglementation applicable pour les communications en itinérance internationale et les dernières avancées des négociations au niveau communautaire (ARCEP/DGCIS) ;
- Les particularités, usages et modalités de tarification des données (FFT) ;
- Les réclamations les plus caractéristiques dans le domaine de l'internet mobile (AFUTT).

Le 21 janvier 2010, séance consacrée aux thèmes suivants :

- Rappel des problématiques contenues dans le mandat du groupe de travail et des thèmes précédemment évoqués ;
- État des lieux relatif aux dispositifs d'alerte et de blocage mis en place par les opérateurs de téléphonie mobile compte tenu de l'actualité récente sur ce thème ;
- Examen d'offres de téléphonie mobile des opérateurs Orange et NRJ Mobile.

Le 18 février 2010, séance consacrée aux thèmes suivants :

- Examen d'offres de téléphonie mobile des opérateurs SFR et Bouygues Télécom ;
- Examen d'offres « Clés 3G/3G+ » des opérateurs Orange, SFR et Bouygues Télécom à partir de leurs catalogues commerciaux ;
- Présentation par la FFT de son projet de guide « info-net » sur l'internet mobile, pouvant être consulté sur son site et présentant le dispositif commun aux opérateurs et les offres particulières de chacun d'entre eux.

Le 15 avril 2010, séance consacrée aux thèmes suivants :

- Poursuite de l'examen de la lisibilité des offres d'internet mobile à partir des catalogues commerciaux des opérateurs,
- Mise en place d'un sous-groupe de travail relatif à l'effectivité des avis CNC relatifs aux communications électroniques antérieurs et à leur actualisation et adaptation éventuelles à l'internet en mobilité (élaboration de la liste des participants et/ou du calendrier des sous-groupes).

Le 20 mai 2010, séance consacrée aux thèmes suivants :

- Discussion sur la fiabilité et la maîtrise de la consommation dans le cadre de l'internet mobile (notion de « compteur réel » de la consommation et de la facturation),
- Communication sur les travaux parallèles du sous-groupe « effectivité et actualisation des avis antérieurs CNC en matière d'internet mobile ».

Le 27 mai 2010, séance consacrée aux thèmes suivants :

- L'actualisation des fiches d'information standardisée,
- L'examen des avis de publicité écrite et audiovisuelle,
- Réflexions sur le terme « illimité », les normes techniques de l'internet mobile et l'amélioration de la lisibilité des mentions légales.

Le 17 juin 2010, séance consacrée aux thèmes suivants :

- Modalités d'amélioration de l'information du consommateur sur l'octet (compréhension des offres en termes de volume consommé et de flux – clarification de la tarification et de la facturation des octets) à partir de réclamations concrètes sur ce sujet de consommateurs,
- Communication sur les travaux du sous-groupe « effectivité et actualisation des avis antérieurs CNC en matière d'internet mobile »

Le 1<sup>er</sup> juillet 2010, séance consacrée aux thèmes suivants :

- Examen des propositions faites par les opérateurs sur les FIS.
- Actualisation de l'avis 2006 portant sur la publicité écrite.
- Discussion sur un projet d'avis CNC sur la lisibilité des offres de l'internet mobile.

Le 8 juillet 2010 : Bilan d'étape.

Le 7 octobre 2010, séance consacrée aux thèmes suivants :

- Présentation des projets de rapport et d'avis du groupe de travail,
- Exposé réalisé par l'AFOM sur la notion de débit,
- Présentation par le bureau F2 d'un projet de fiche pédagogique portant sur les octets,
- Fixation du calendrier des travaux à venir.

Au cours de ce groupe, Monsieur Jean-Marie CULPIN, Président de l'AFOM, était présent.

Le 10 décembre 2010, séance consacrée aux thèmes suivants :

- Utilisation du terme « illimité » : présentation et discussion sur les propositions des associations;
- Fiche « octet et débit » : définition du *modus operandi* relatif à un test pour évaluer la perception par le grand public de la fiche.

Le 11 avril 2011, séance consacrée aux thèmes suivants :

- Présentation des résultats du sondage mené par la Junior-Entreprise du CELSA sur la fiche octet.
- Récapitulatif des travaux du groupe « communications électroniques » et aux différentes formes de la validation sous forme d'avis de ces derniers.

Le 17 juin 2011, séance consacrée aux thèmes suivants :

- Discussion sur les documents élaborés par le GT :
  - o cahier des charges pour une page internet sur la fiche octet (validé),
  - o avis consolidant **à droit constant** les anciens avis du GT communications électroniques,
  - o FIS nouvelle et actualisée (validé).
- Présentation par les professionnels de règles sur l'utilisation du terme « illimité » en réponse aux propositions des associations.
- Présentation des cahiers des charges de la jauge de consommation par SFR et Orange.

Le 7 octobre 2011, séance consacrée aux thèmes suivants :

- Validation du projet d'avis *portant sur la consolidation des avis du CNC dans le secteur des communications électroniques*.
- Validation des engagements des professionnels sur l'utilisation des termes « illimité et 24/24 ». Discussion sur la rédaction d'un avis.
- Accord des professionnels pour proposer des engagements visant à améliorer la diffusion des Fiches d'information standardisées.
- Discussions relatives à la suite des travaux du CNC dans le secteur des communications électroniques. Volonté de poursuite exprimée par les associations.

Le 10 novembre 2011, séance consacrée aux thèmes suivants

- Présentation du projet d'avis *portant sur l'utilisation des expressions « illimité » et « 24H/24 » pour qualifier les offres de services mobiles*. Discussions relatives à la possibilité pour les professionnels de faire figurer des engagements dans un avis du CNC.
- Présentation du projet d'avis *portant sur l'amélioration de la compréhension du consommateur des services d'internet mobile*. Discussions relatives à la partie relative à la diffusion des Fiches d'information standardisée et aux jauges de consommations.
- Demande des professionnels d'envoyer les projets d'avis en l'état au collège consommateur du CNC.

## ANNEXE E

<b>Liste des participants du groupe de travail</b>
--

## ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

M.	BOISSEAU Claude	CNAFC
Mme	BRICKS Nathalie	AFOC
Mme	COLY-DUFOUR Ludivine	ALLDC
M.	DOUARE Claude	ADEIC
Mme	LE FRANC Sylvie	CSF
M.	PELLE Mario	CNAFAL
Mme	PETIT Anne	ADEIC
M.	TOMBETTE Philippe	INDECOSA CGT
Mme	VOLPATO Ludivine	OR.GE.CO
Mme	ZIANE Nadia	Familles Rurales

## PROFESSIONNELS

Mme	ALVAREZ Valérie	Free
Mme	BALAN-SCHMITT Catherine	SFR
Mme	BERGE Angélique	ILIAD
Mme	BLAISE Martine	SFR
Mme	COHEN-PARTOUCHE Emmanuelle	Orange
M.	DELANGLE Patrice	Orange
Mme	DUFES Nathalie	Bouygues Telecom
M.	GABORIAU Benoît	Bouygues Telecom
M.	HERBRETEAU Nicolas	FFT
Mme	JOUEN ARZUR Natalie	FFT
Mme	LOISEAU Marie-Pierre	Bouygues Telecom
Mme	MASSOT Marie-Luce	Free
M.	MORICE Patrik	NRJ Mobile
M.	RICHARD Guillaume	Numericable-Completel
M.	ROHARD Franck	SFR
M.	SIBEN Lionel	Coriolis Telecom

## ADMINISTRATION

M.	CHAMBU Pierre	DGCCRF/F2
Mme	BESSIERE Danièle	DGCIS
M.	BOEGLER Joël	DGCCRF/C4
M.	DECONINCK Matthieu	DGCCRF/F2
Mme	DELAUGERRE Frédérique	DGCIS
M.	DUPOUY Ivan	DGCCRF/F2
M.	LOUDIERE Akilles	DGCIS
Mme	MANIMA Christelle	DGCCRF/F2

## AUTRES

M.	DAMLAMIAN Jean-Jacques	IREST
Mme	GOMES DESOUSA Delphine	ARCEP
M.	KUNA Stéphane	ARCEP
M.	LEBOEUF Denis	AFUTT
Mme	SCHWARTZENBART Leïla	AMCE
M.	SOREL François	BFM
Mme	THIRY Marie-Odile	INC

## **Etude sur la compréhension de la fiche Octet.**

**Junior Communication pour la Fédération Française des Télécoms**

**2011**



# Constitution de l'échantillon

---

1) Dans un premier temps, il convient de **borner l'échantillon en termes d'âge** : nous limiterons l'échantillon au 15-64 ans.

2) Il faut également constituer **une répartition par âge** dans l'échantillon qui soit sensiblement la même que la population française :

	Ensemble (%)
Moins de 15 ans	18,5
<b>15 - 24</b>	<b>12,5</b>
<b>25 - 34</b>	<b>12,4</b>
<b>35 - 44</b>	<b>13,9</b>
<b>45 - 54</b>	<b>13,6</b>
<b>55 - 64</b>	<b>12,5</b>
65 - 74	7,8
75 ou plus	8,8
Total	100

Source : Insee, répartition de la population française par sexe et par âge au 1<sup>er</sup> Janvier 2010

L'échantillon devrait, après calculs, être constitué ainsi :

	Ensemble (%)
15 - 24	19,3
25 - 34	19,1
35 - 44	21,4
45 - 54	21
55 - 64	19,2
Total	100

Au vu des chiffres, nous pouvons nous baser sur une **répartition de l'échantillon de 20% par classe d'âge** (20% de 15-24 ans, 20% de 24-34 ans, etc.).

3) Par la suite, il s'agit de **caractériser l'échantillon en termes de sexe**. Par mesure de simplification, nous interrogerons 50% d'hommes et 50% de femmes. Cela implique que nous interrogerons 10% de femmes de la tranche 15-24 ans, 10% d'hommes de cette même tranche d'âge, etc.

4) Enfin **nous prendrons en compte la CSP** (Professions et Catégories Socioprofessionnelles) des individus interrogés pour ne pas se cantonner à une même CSP, faussant ainsi les résultats des questionnaires.

Au niveau des CSP, il peut être judicieux de les diviser en deux groupes. CSP 1 et CSP 2. Nous pensons qu'à la vue des objectifs de l'étude nous pouvons raisonner en termes financiers. Dans les CSP 1 nous incluons les individus de catégories sociales élevées (Cadres et professions intellectuelles supérieures, Dirigeants, Professions libérales à haut revenus, les fonctionnaires). Dans le groupe CSP 2 nous pouvons inclure les individus en recherche d'emploi, les ouvriers et employés ainsi que les retraités.

Cette répartition est certes très arbitraire mais nous permet de préciser encore davantage l'échantillon.

Il nous faudrait donc, pour chaque groupe déjà constitué le diviser par deux de nouveau, avec CSP 1 et CSP 2 (cf tableau en fin de document).

### Conclusion :

Compte tenu du fait que nous devons interroger 200 personnes, nous pouvons dresser un tableau des effectifs à interroger, par sexe et par âge (en gardant à l'esprit qu'il faudra varier l'appartenance socioprofessionnelle des individus interrogés).

Le tableau ci-dessous tient compte des exigences de l'échantillon en termes de sexe et d'âge et se base sur un total de 200 personnes.

Tranche d'âge	Hommes	Femmes	Ensemble
CSP 1			
15 - 24	10	10	20
25 - 34	10	10	20
35 - 44	10	10	20
45 - 54	10	10	20
55 - 64	10	10	20
Total	50	50	100
CSP 2			
Tranche d'âge	Hommes	Femmes	Ensemble
15 - 24	10	10	20
25 - 34	10	10	20
35 - 44	10	10	20
45 - 54	10	10	20
55 - 64	10	10	20
Total	50	50	100

## 1. La compréhension de la facturation d'internet sur mobile.

### 1.1 Résultats globaux de l'enquête.

Les résultats généraux pour la compréhension de la facturation sont positifs. La grande majorité des personnes interrogées ont déclaré bien comprendre ce qui leur était expliqué. 80% ont compris leur facturation grâce à la fiche et 66% pensent que cela les aiderait à souscrire un abonnement. Ils sont également 86% à penser que les informations données sont suffisantes. Enfin, 92% des interviewés ont compris ce que veut dire « Fair Use » et 74% sont capables de l'expliquer.

Ces chiffres nous montrent bien que la fiche est comprise par les lecteurs et qu'elle apporte des informations utiles à la compréhension de la facturation d'internet sur mobile.

Nous allons maintenant nous intéresser aux différences de perception qu'il peut exister entre les populations.

### 1.2 Hommes, Utilisateurs et trentenaires comprennent mieux leur facturation.

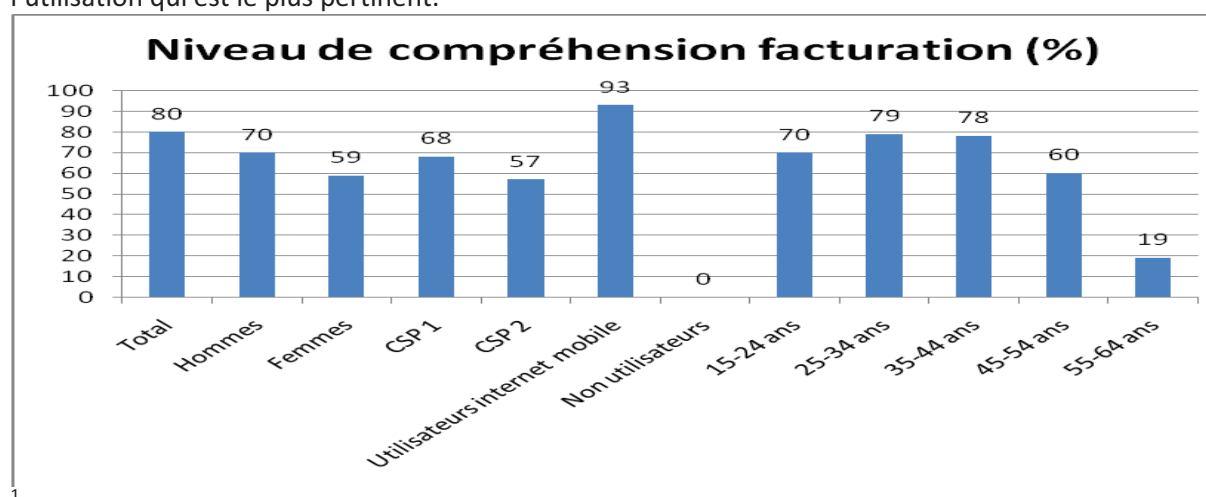
Les trois populations qui comprennent le mieux leur facturation sur mobile suite à la lecture de la fiche sont les hommes (pour 70% d'entre eux), les utilisateurs d'internet sur mobile (93%) et la tranche d'âge des 25-44 ans (78.5% de moyenne).

Les femmes (59%), les adolescents (70%), les 45-54 ans (60%) ainsi que les CSP 1 (68%) et 2 (57%) la comprennent également mais à un degré légèrement moindre.

Sans surprise, le plus faible score est pour la tranche d'âge des 55-64 ans qui ne sont que 19% à l'avoir compris.

Ces différences s'expliquent en grande partie par les utilisations différentes d'internet sur mobile. Les populations l'utilisant le plus sont celles qui le comprennent le mieux, même si la fiche apporte aux autres une aide importante.

Il faut noter que seuls les utilisateurs d'internet sur mobile sont au dessus de la moyenne observée pour l'ensemble des personnes interrogées (80%), ce qui prouve bien que c'est ce critère de l'utilisation qui est le plus pertinent.



<sup>1</sup> Exemple de lecture du graphique : parmi les hommes interrogés, 70% déclarent bien comprendre leur facturation internet sur mobile grâce à la fiche.

### 1.3 Un niveau d'informations suffisant pour tout le monde

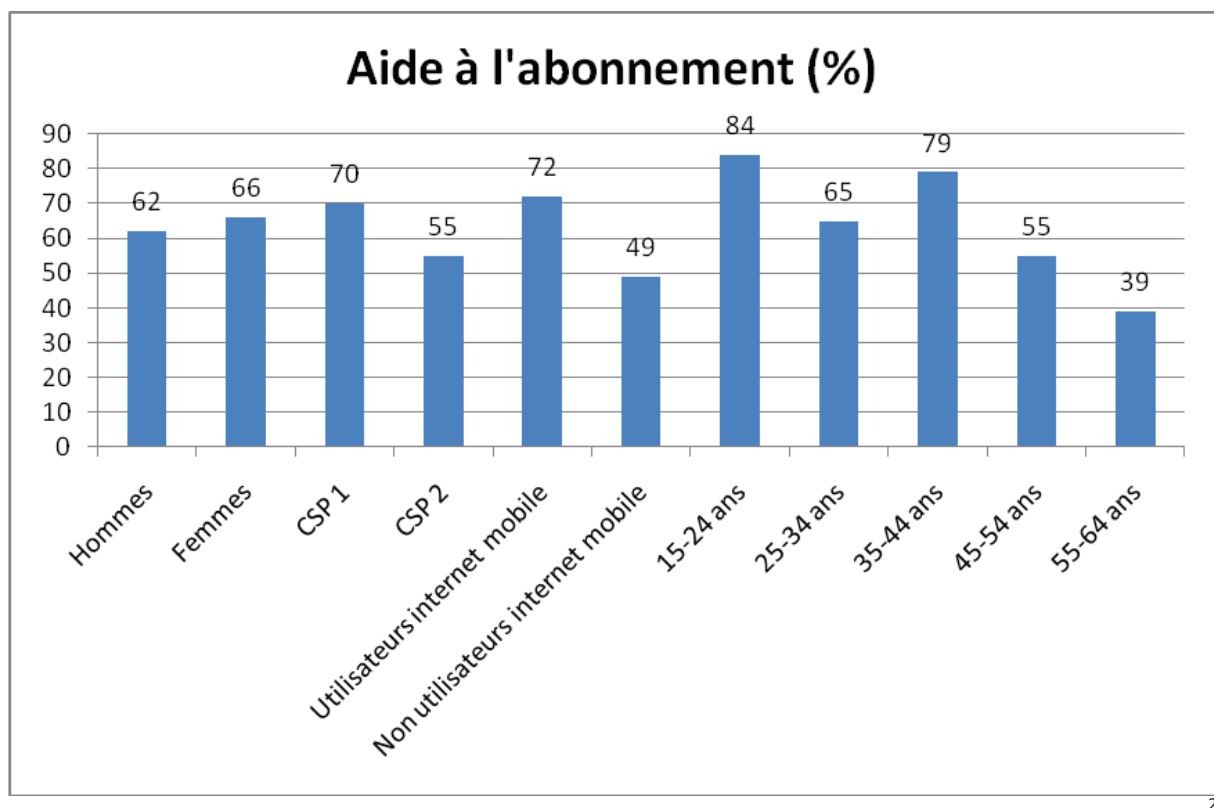
L'ensemble des populations trouvent que la fiche donne une information suffisante sur leur consommation facturée.

Les chiffres observés sont sensiblement les mêmes, tous aux alentours des 86% observés pour l'ensemble de la population (exception des CSP 2 qui sont 96% à le penser et des non utilisateurs qui ne sont que 77%).

### 1.4 Une aide à l'abonnement davantage pour les consommateurs actuels que futurs.

La fiche apporte davantage d'aide à la souscription d'un abonnement pour les personnes déjà consommatrices d'internet sur mobile que pour les autres. 72% des utilisateurs d'internet mobile et 84% des 15-24 ans pensent que cela pourrait les aider. A l'inverse, seulement 49% des non-utilisateurs d'internet mobile, 55% des 45-54 ans et 39% des 55-64 ans le pensent.

La fiche apparaît davantage comme une aide supplémentaire dans le choix d'un forfait parmi la multitude proposés par les opérateurs que comme un outil de recherche à part entière.



### 1.5 Une parfaite compréhension de la notion d'usage raisonnable.

Le principe de « Fair Use » expliqué dans la fiche est parfaitement compris par l'ensemble des populations interrogées avec des chiffres toujours situés entre 83 et 96%.

## 2. Une fiche un peu trop détaillée et dont la présentation ne convainc pas.

### 2.1 Un niveau de détail jugé un peu trop important

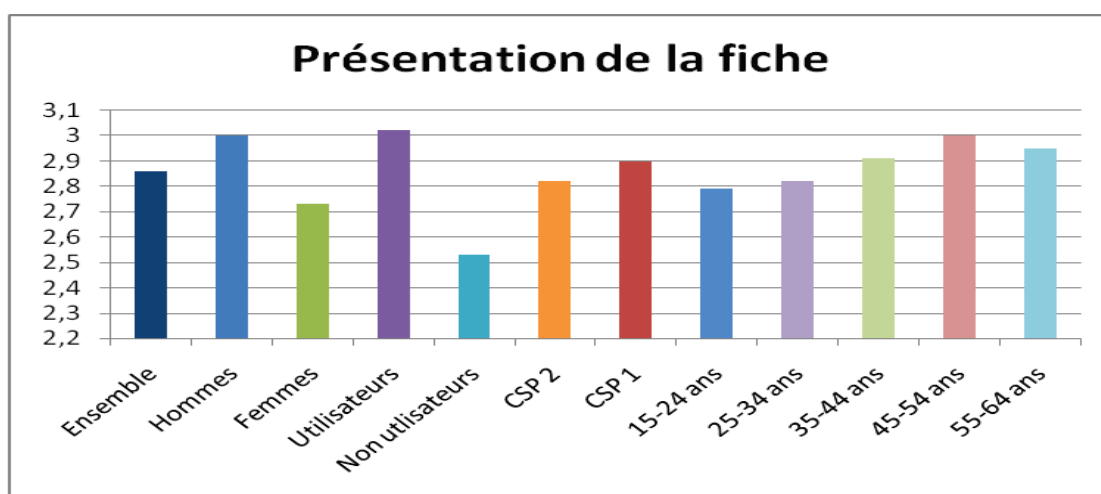
<sup>2</sup> Exemple de lecture du graphique : parmi les CSP1 interrogées, 70% trouvent que la fiche leur apporte une aide pour souscrire à un abonnement internet sur leur mobile.

Lors de la passation du questionnaire, une question a été soumise aux personnes interrogées afin de déterminer si celles-ci jugeaient la fiche trop, assez, suffisamment ou pas assez détaillée. Chaque réponse a été pondérée (un pour la première, deux pour la seconde, etc.) et l'analyse des résultats montre clairement que les personnes interrogées trouvent la fiche « un peu trop détaillée » (réponse moyenne de 2,1). Le fait d'être un homme ou une femme, ainsi que d'utiliser l'internet mobile ou non, ne conditionne en rien la réponse apportée. Cependant, on peut signaler une plus grande sévérité des catégories socioprofessionnelles supérieures ainsi que des plus jeunes lecteurs.

## 2.2 Une présentation estimée peu satisfaisante, en particulier par les hommes de 45-54 ans.

Plus encore que le niveau de détail, la présentation de la fiche semble problématique. Les lecteurs, toutes catégories confondues, ont estimé que celle-ci était « peu satisfaisante ». En effet, selon le même système de pondération, la meilleure réponse étant coefficient 1 et la pire de coefficient 4, la réponse moyenne a été de 2,87.

Ce point a été soulevé comme étant le plus gênant à la lecture de la fiche même si l'on peut noter une plus grande sévérité des lecteurs masculins qui ont majoritairement jugée la présentation « peu satisfaisante » alors que les femmes étaient un peu plus nombreuses à l'estimer « satisfaisante », ainsi qu'une moindre tolérance des utilisateurs d'internet mobile. Par ailleurs, les 45-54 ans ont été les plus sévères, quand les 15-24 ans étaient plus cléments.



## 3. Intérêt pédagogique de la fiche

### 3.1 Une fiche qui suscite néanmoins l'intérêt du public

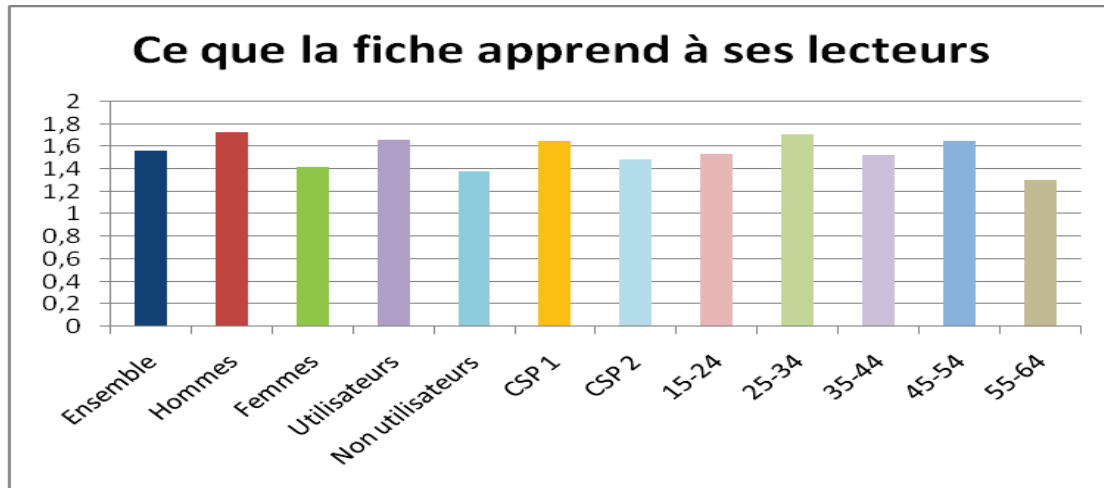
Les personnes interrogées, au-delà de la présentation de la fiche, ont majoritairement jugé que cette dernière était « assez intéressante », la réponse étant affectée d'un coefficient 2 sur une échelle de 1 à 4. Les hommes et les femmes ont répondu de manière unanime ainsi que les personnes interrogées quelle que soit leur catégorie socioprofessionnelle et leur âge.

La faible amplitude des réponses à la question de l'intérêt suscité par la fiche est très encourageante et dénote d'un intérêt réel pour les questions liées au fonctionnement et à la facturation de l'internet mobile.

### 3.2 Une fiche instructive

La réponse moyenne à la question sur ce que la fiche a appris à ses lecteurs est située exactement entre « beaucoup de choses » (réponses affectée du coefficient 1) et « peu de choses » (coefficient 2). On peut donc tirer un bilan positif puisque la fiche a apporté des informations à tous ses lecteurs, quoique le degré varie selon la catégorie à laquelle appartient le lecteur.

Le graphique ci-dessous fait apparaître que les personnes les plus âgées en particulier, ainsi que les personnes n'utilisant pas l'internet mobile, catégories dont on pense avec raison qu'elles se recourent, sont celles qui apprennent le plus à la lecture de la fiche. En revanche, les hommes, les utilisateurs d'internet mobile, les membres de la CSP 2 ainsi que la catégorie d'âge des 15-24 estiment apprendre assez peu à la lecture de la fiche.



#### 4. Recommandations de mise en page

Les personnes interrogées ont formulé diverses recommandations de mise en forme pour améliorer la fiche.

Pour résumer celles-ci, nous pouvons dire que la fiche gagnerait à être raccourcie (2 pages maximum) et aérée. Le graphique final a plu mais sa mise en page en mode portrait choque.

Il pourrait être efficace d'inclure ce graphique ou des éléments de celui-ci tout au long de la fiche afin d'illustrer constamment le texte.

Enfin, une présentation plus douce et artistique est apparue comme un bon moyen d'attirer et de conserver l'attention du lecteur.