

«La concurrence sera acharnée au niveau du trafic téléphonique international des clients professionnels»

Entretien avec Marco Barnig
Par François Altwies et Mike Koedinger. Photo: Yvan Klein

M

onsieur Barnig, notre dernier entretien remonte à l'automne de l'année dernière.

Pouvez-vous nous illustrer les majeurs changements de comportement qui ont eu lieu au Luxembourg, tant au niveau des particuliers, qu'au niveau des entreprises?

Marco Barnig: Le monde de l'information numérique progresse plus vite que je ne l'ai imaginé. Les Tamagotchi viennent d'envahir l'Europe. Le centre "HighTech" réalisé au Mariendall par le Service National de la Jeunesse en collaboration avec les P&T permettant aux jeunes de se familiariser avec les technologies modernes de télécommunications et l'Internet connaît un grand succès. Il y a des queues devant les terminaux Internet au Cybercafé (casino container) installé au plateau du St. Esprit. La jeune génération a vraiment adopté les nouveaux médias. Les moins jeunes sont également confrontés de plus en plus souvent à l'ère de l'information électronique. Le bulletin de lotto classique vient d'être remplacé par un bulletin informatique. L'adresse www figure désormais sur de nombreux produits et apparaît dans des annonces publicitaires, articles de journaux, émissions de télévision. Le cube Internet des P&T vendu dans de nombreux magasins séduit de plus en plus d'utilisateurs à s'abonner à Internet. L'entreprise des P&T ne ménage pas ses efforts pour adapter continuellement le nombre de portes d'accès et la capacité des artères internationales à l'évolution du trafic croissant à grands pas. La nouvelle facilité WebPlaza qui permet aux détenteurs d'une boîte aux lettres Internet de publier leurs propres "homepages" trouve beaucoup d'enthousiastes. Bon nombre de ces pages personnelles ont un charme particulier. On peut non seulement se présenter en texte et images, mais également montrer son portrait en photo ou vidéo et transmettre un message parlé par fichier son. Il y a de plus en plus d'artistes

luxembourgeois qui publient leurs oeuvres sur Internet, que ce soient des compositions de musique, des peintures, des sculptures, des poèmes, des photos ou des récits. L'élaboration graphique des pages WWW est devenue en art en soi, un art multimédia. A mon avis la possibilité de créer des pages personnelles à faible coût et de les rendre accessibles au monde entier est une des principales révolutions du multimédia. Il n'y a aucun autre médium qui offre cette potentialité. Les majeurs changements de comportement se situent donc au niveau des particuliers. Quant aux entreprises, le nombre de sociétés qui offrent des pages WWW ou qui exploitent leur propre serveur Internet a augmenté considérablement. Les applications sont devenues plus professionnelles. Et beaucoup d'utilisateurs se sont rendus compte de la fragilité du réseau Internet lorsque le jeudi 17 juillet 1997 la majeure partie des serveurs .com et .net du monde entier avait disparu pendant plusieurs heures suite à une mauvaise commande entrée par un gestionnaire des adresses Internet.

Quelle est la position de l'entreprise des P & T face à la nouvelle loi sur les télécommunications? A quoi ressemblera demain le marché grand-ducal des télécoms? Y aura-t-il d'autres entreprises pour offrir les "services universels"?

Marco Barnig: L'entreprise des P&T a noté avec satisfaction l'entrée en vigueur de la nouvelle loi sur les télécommunications le 1er avril 1997. Cette loi met fin à la zone grise qui, pendant les dernières années, rendait la vie



facile aux nombreux compétiteurs pour démarcher les grands comptes. Plusieurs opérateurs concurrents ou revendeurs qui proposaient leurs services à la clientèle luxembourgeoise ne disposaient même pas d'une autorisation de commerce valable. Les dirigeants de l'Institut luxembourgeois des Télécommunications (ILT) qui a démarré ses travaux en juillet 1997 nous ont confirmé qu'ils vont veiller à un strict respect des dispositions de la loi sur les télécommunications et prendre les mesures qui s'imposent à l'adresse de tous ceux qui opèrent dans l'illégalité.

J'estime qu'il n'y ait pas d'autres opérateurs intéressés à offrir un service universel, il ne s'agit pas d'un marché lucratif. La situation à Luxembourg ne va donc pas ressembler à celle des Etats Unis où certains particuliers reçoivent plusieurs factures pour un même téléphone en fonction de l'acheminement des appels par les différents opérateurs locaux. Les clients ne se retrouvent plus dans la panoplie de prix spéciaux et de plans tarifaires proposés par ces compétiteurs. Ils commencent à avoir marre de se voir offrir une pizza au coin, de bénéficier de réductions sur le prix de location d'une voiture ou de gagner un voyage si les dépenses du téléphone excèdent un certain montant. Après treize ans d'expérience avec la compétition, il y a de plus en plus d'utilisateurs américains qui se demandent si la qualité n'était pas meilleure et si les prix n'étaient pas plus avantageux au temps du quasi-monopole où une seule société (AT&T appelé Ma Bell) se limitait à offrir des services de télécommunications à un prix raisonnable. Au Luxembourg, la concurrence sera toutefois acharnée au niveau du trafic téléphonique international des clients professionnels. L'entreprise des P&T restera probablement le seul opérateur qui sera capable d'offrir toute la gamme des services de télécommunications comme la téléphonie fixe, les services mobiles, le multimédia, les solutions sur mesure tant sur le plan national qu'international. Il importe donc que les clients considèrent la totalité des produits offerts et des prix proposés et comparent des pommes avec des pommes avant de changer d'opérateur pour une partie des services.

En plus de vos futurs concurrents offrant des services similaires aux vôtres s'ajouteront les sociétés proposant des nouvelles solutions de retransmission de données. Aujourd'hui, c'est la Société Européenne de Satellites (SES) qui transmet des données numériques via ASTRA-NET et demain ce seront les cablo-opérateurs. Comment réagira l'Entreprise

des P&T face à cette nouvelle concurrence?

Marco Barnig: Les services offerts par ASTRA-NET sont complémentaires aux services offerts par les P&T. L'entreprise des P&T est d'ailleurs un des actionnaires de la société ESM (European Satellite Multimedia Services) qui exploite le réseau ASTRA-NET. L'entreprise des P&T collabore en outre avec les cablo-opérateurs en fournissant des solutions sur mesure pour leurs besoins. Un cas concret constitue par exemple l'installation d'une liaison à fibres optiques fin 1995 entre Bonnevoie et Larochette pour acheminer les programmes de télévision de la société Eltrona. Si l'entreprise des P&T favorise une coopération dans les domaines qui ne constituent pas son "core business", elle n'est pas complètement absent dans la télédistribution. Un projet pilote démarré il y a deux ans dans les localités d'Eischen et Hobscheid, visant à réaliser un réseau à fibres optiques hybride de télécommunication et de télédistribution, servira à définir la politique future des P&T en matière de réseaux à large bande.

Autre chose: Que pensez-vous de la non-taxation du commerce électronique sur le Web comme le propose M. Bill Clinton? Comment l'Europe devrait-elle réagir? Et le Luxembourg?

Marco Barnig: Je me rallie aux nombreux dirigeants d'entreprises qui pensent que les propositions du président des Etats-Unis favorisant un marché libre sur Internet sont très valables pour développer des activités commerciales globales. Je pense que l'Europe doit réagir d'une façon constructive et examiner sans préjugés les avantages et inconvénients

d'une abolition des taxes et des impôts sur le commerce électronique. A mon avis le Luxembourg pourrait tirer profit de cette situation. Les dernières années le gouvernement luxembourgeois a pris de nombreuses initiatives en faveur d'un développement d'un marché multimédia au Luxembourg. La diffusion de produits multimédia luxembourgeois sur un marché européen voire mondial serait facilitée par la création d'un marché libre international sur Internet.

Le monde virtuel impose de nouvelles règles économiques. La compétitivité devient vraiment internationale. L'on parle de nouvelles qualités, telles que la vitesse, l'intelligence et l'adaptabilité, comme déterminantes pour la réussite sur ce marché mondial.

Qu'en pensez-vous?

Marco Barnig: Il est vrai qu'il faut une certaine ingéniosité pour réussir dans ce marché économique virtuel. Le premier défi consiste à se faire connaître et à faire apparaître le nom de son service en rang utile sur les listes produites par les engins et outils de recherche du réseau lors d'une requête formulée par un usager. Les services et produits offerts doivent en outre correspondre à un besoin réel et le rapport qualité/prix doit être valable comme dans tout commerce. Je dois toutefois avouer qu'il s'agit d'un domaine où je ne me sens pas vraiment compétent pour conseiller les acteurs économiques.

Plusieurs institutions financières de la place grand-ducale se consacrent (maintenant et à partir de l'automne) aux transactions financières via Internet. L'indispensable "online banking" semble devenir un service standard. Où en sont les P&T? Quelle importance auront ces services réellement? Et comment le problème de l'insécurité a-t-il été résolu si rapidement?

Marco Barnig: Une des premières banques de la place à se lancer dans Internet était la banque UCL (aujourd'hui Fortis) qui a présenté son application WWW en fin 1995. Il s'agissait essentiellement d'un service d'information. Dans un entretien mené par Explorator il y a presque un an, le responsable de la Fortis Bank pour cette application estimait qu'il fallait attendre encore une année pour améliorer le niveau de sécurité afin de pouvoir introduire l'Internet Banking. Aujourd'hui c'est chose faite, la BIL vient de lancer comme premier institut financier une application bancaire interactive sur Internet. Le développement des procédures d'encryptage, d'authentification, d'identification, de confidentialité et de signature électronique a été une tâche primordiale dans de nombreux centres de recherche publics et privés à travers le monde entier. Ces procédures de sécurité ont atteint aujourd'hui le même niveau de fiabilité que les méthodes de paiement électroniques classiques. L'Internet Banking va connaître un avenir certain. Le rôle des banques dans le futur marché libre sur Internet reste toutefois à définir. Il y a également un risque pour les banques qu'une partie de leurs activités actuelles vont disparaître et seront substituées par des modes de paiement virtuels. Le projet pilote Homebanking CCP des P&T qui visait à offrir un service interactif de consultation des comptes CCP et d'exécution de virements via Internet n'a pas progressé comme prévu. Il convient maintenant de donner une nouvelle orientation à ce projet pilote pour ne pas imiter simplement ce que d'autres ont réalisé en primeur.

Letzgo, Luxcall ou Milicom? Le résultat de la bataille autour de la deuxième licence GSM sera connu cet automne? Pouvez-vous expliquer à nos lecteurs quel est l'enjeu de cette licence?

Marco Barnig: "Was bringt das zweite Handy-Netz". Point d'interrogation. Cette question figurait récemment sur la page de couverture d'un hebdomadaire luxembourgeois. En premier lieu le deuxième réseau GSM donnera satisfaction à la Commission Européenne qui estime que la compétition dans le domaine de la mobilophonie apporte aux clients le meilleur service et les prix les moins chers. Les buts et visions des trois candidats ayant introduit leur demande pour la deuxième licence GSM sont aussi variés que les intérêts des nombreux partenaires qui se sont associés pour former l'actionnariat des trois sociétés. Si on est réaliste et objectif, il faut reconnaître qu'il sera difficile de faire mieux que les P&T. Avec ses 55.000 clients en été 1997, le réseau LUXGSM est aujourd'hui à la pointe du progrès technique et ne doit pas avoir peur de se comparer aux réseaux étrangers, comme le reconnaissent d'ailleurs des spécialistes internationaux. Même si la couverture ne donne pas encore satisfaction à tout le monde, elle constitue une des meilleures couvertures GSM au monde. Comparé aux prix des opérateurs étrangers, les formules d'abonnements LUXGSM proposées par les P&T et ses revendeurs Mobilux et CMD sont très compétitives. Le nombre des accords de roaming dépasse déjà 70 opérateurs et 40 pays. L'entreprise des P&T ne va toutefois pas arrêter ses efforts et continuer à améliorer la qualité et la couverture du réseau LUXGSM. La mise en place d'un deuxième réseau GSM permettra à l'entreprise des P&T de mesurer et de comparer ses performances et de mieux évaluer ses atouts dans le but de parfaire le service rendu aux clients.

*Marco Barnig, ingénieur en télécommunications, est le chef du service commercial de la Division des Télécommunications de l'Entreprise des P&T. Contact: mbarnig@pt.lu
1) "...nous sommes le transporteur des informations..." paru dans l'édition 1997 du City Guide EXPLORATOR, également disponible sur le web <http://www.explorator.lu>*