



## Introduction

Le marché des télécoms de la Croatie est né de la volonté du pays de se joindre à l'Union européenne (UE), ce qui a donné lieu à une libéralisation du marché et la création d'un contexte réglementaire propice à la concurrence.

Dans la plupart des pays européens, le réseau téléphonique commuté public (RTCP), qui a évolué depuis une centaine d'années, voit maintenant le nombre de ses abonnés et ses revenus diminuer. Mais selon un rapport comparatif de 2007 de Cullen International étudiant les pays de l'Europe du Sud-Est, les revenus de la téléphonie fixe continuent à augmenter en Croatie alors que le nombre des abonnés est plus ou moins stable (Cullen International, 2007).

La numérisation des réseaux fixes est essentielle pour pouvoir offrir des services à valeur ajoutée et améliorer la qualité du service pour les clients. La Croatie est totalement numérique depuis janvier 2003. La concurrence est relativement forte et les opérateurs alternatifs ont accaparé plus de 20 % de part de marché de l'accès large bande (Cullen International, 2007).

Le principal objectif stratégique du gouvernement croate en matière d'accès internet large bande est d'en arriver à 500 000 connexions avant la fin de 2008 (taux de pénétration de 12 %). L'an dernier, le nombre des utilisateurs large bande est passé à environ 380 000, soit une pénétration de 8 % par rapport au nombre de résidents, ou encore plus de 25 % par rapport au nombre de foyers (e-Croatia, 2008).

En juillet 2007, le nombre total d'internautes (par large bande et autres types de connexion) s'élevait à 1 909 000, soit un taux de pénétration de 43 % (e-Croatia, 2008). Selon le rapport de Cullen International, il y avait en 2007 1 684 600 internautes, soit 37,94 % de la population. Le coût d'accès a peu varié pendant la dernière période du rapport (2005-2007) et il ne semble pas y avoir de corrélation entre la baisse des coûts et l'augmentation des taux de pénétration de l'internet. En fait, en Croatie, malgré l'un des coûts d'accès les plus élevés des pays de l'Europe du Sud-Est (se situant seulement derrière l'ancienne République Yougoslave de Macédoine), le taux de pénétration de l'internet y est aussi le plus élevé (Cullen International, 2007).

Les résultats d'une étude publiée en 2006 ont montré que les services publics en ligne destinés aux entreprises obtenaient une note de 60,41 % et ceux destinés à la population en général 46,48 % (e-Croatia, 2006).

Le segment du marché mobile connaît une forte croissance, avec une pénétration qui dépassait 100 % de la population en 2007. Les services de troisième génération (3G) et l'accès haut débit par paquet en liaison descendante

(HSDPA) ont été lancés. Les statistiques montrent que le marché des données mobiles en est arrivé à une masse critique et entre dans une phase de forte croissance, une observation renforcée par le lancement, fin 2007, des services de communication vocale sur protocole internet (VoIP) par l'un des opérateurs de réseau mobile établis.

## Accès physique à la technologie

Malgré la présence d'un réseau numérique national très développé, appartenant essentiellement à l'opérateur historique T-Com ou contrôlé par lui, de nombreuses régions rurales et éloignées n'ont toujours pas accès à la large bande. En Croatie, il y a environ 2 200 services locaux, mais qui ont tellement peu d'utilisateurs ou qui sont situés dans des régions si éloignées que l'installation d'une ligne d'abonné numérique (LAN)/nœud d'accès multiservice (MSAN) ne serait pas rentable. Elles sont donc ignorées par les compagnies privées qui cherchent à faire des profits. Puisque l'opérateur historique lui-même est privatisé, on ne peut guère s'attendre à ce que ces régions éloignées et les petits bureaux locaux aient accès à la large bande dans un proche avenir.

Cette situation crée des conditions défavorables pour les particuliers et les entreprises de ces régions où les solutions sans fil qui permettent des connexions mobiles ou satellite sont la seule option, mais sont toujours très chères par rapport à l'ADSL ou la large bande par câble.

Conscients du fait que sans un contenu satisfaisant, la large bande ne suffira pas à interrompre la dépopulation des îles éloignées, le ministère des Sciences, de l'Éducation et des Sports, le Bureau administratif central pour e-Croatia, l'Agence des télécommunications croate et le Réseau universitaire et de recherche croate (CARNet) ont mis sur pied un projet qui permet l'apprentissage à distance dans les écoles régionales des îles peu habitées en les connectant aux écoles sur le continent<sup>1</sup>.

Afin de remédier au manque d'accès physique dans les régions rurales, le Bureau administratif central pour l'e-Croatia, en coopération avec l'incubateur d'entreprise Skrad-PINS d.o.o. et l'Agence de développement économique local LEDA Vinkovci, sont en train de mettre en place le projet Teleaccess<sup>2</sup> qui établit des télécentres où l'on peut utiliser des ordinateurs, avoir accès à l'internet et se familiariser avec d'autres technologies modernes. La mission de Telecentar, nom sous lequel sont connues ces installations, est de former la population des régions locales et rurales

1 [e-hrvatska.hr/sdu/en/ProgramEHrvatska/Provedba/Broadband.html](http://e-hrvatska.hr/sdu/en/ProgramEHrvatska/Provedba/Broadband.html)

2 [www.e-croatia.hr/sdu/en/e-hrv/vijest.html?h=en/e-hrv/newLeftBanner/0](http://www.e-croatia.hr/sdu/en/e-hrv/vijest.html?h=en/e-hrv/newLeftBanner/0)

dans le cadre d'ateliers et de séminaires interactifs et d'améliorer la communication et l'utilisation pratique des nouvelles technologies de façon à améliorer leur compétitivité sur le marché du travail. Des projets semblables ont été mis en œuvre il y a plusieurs années dans les régions rurales mais à l'initiative d'organisations de la société civile.

Malgré de bonnes statistiques d'accès, les régions rurales ne sont pas les seules à avoir des difficultés. Une bonne partie de la population urbaine n'a pas non plus de connexion large bande à domicile. En effet, T-Com a apparemment un nombre non déclaré de lignes dites à modulation de code pulsé (PCM), où une seule paire de cuivre est divisée entre quatre ou huit clients, offrant ainsi des services téléphoniques qui ne peuvent même pas permettre une connexion commutée décente, sans parler de la large bande. De plus, la ligne étant partagée entre plusieurs utilisateurs, il devient difficile pour chacun d'entre eux de changer d'opérateur. L'opérateur historique refuse également de donner accès à certaines circonscriptions locales et désigne arbitrairement celles qui seront autorisées ou non à changer de fournisseur. Selon un blogueur bien connu spécialisé dans les télécommunications, T-Zombix, cette situation affaiblit la concurrence et oblige en fait la plupart des concurrents à mettre fin à leurs activités ou tout au moins à ralentir leur développement.

La facilité d'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) est une condition préalable à la participation à la société de l'information. L'inclusion numérique désigne également la mesure dans laquelle les TIC contribuent à égaliser et promouvoir la participation à la société à tous les niveaux (relations sociales, travail, culture, participation politique, etc.) (Karzen et Karzen, 2007).

Le plan de mise en œuvre du programme e-Croatia 2008 est un document clé du gouvernement dont le principal élément cette année est la formulation d'une stratégie de gestion électronique ayant pour but d'établir les conditions propices à la création d'une plate-forme commune pour l'administration publique. Ce projet permettra la création de services centralisés d'autorisation et d'authentification qui utilisent l'identité électronique des personnes.

Mais en général, les TIC au service de l'inclusion en sont encore à leur tout début, ce qui s'explique en partie par l'absence de capacité, notamment dans le milieu de l'éducation. Les décideurs des ministères pertinents ne sont pas non plus sensibilisés aux questions touchant l'inclusion et les bonnes pratiques connexes.

En juin 2007, le parlement croate a adopté une nouvelle stratégie pour les personnes handicapées pour 2007-2015. Le document précise que : « pour intégrer pleinement les personnes handicapées, il faut assurer l'égalité d'accès aux services, soit un meilleur accès à l'équipement orthopédique, aux technologies modernes et à une conception universelle ».

Mais la plupart des sites web des organismes publics ne sont pas totalement accessibles aux personnes ayant un handicap visuel. De plus, les systèmes d'apprentissage

électronique développés dans les universités de Croatie négligent généralement les étudiants ayant des besoins spéciaux.

La seule exception est le portail du gouvernement central ([www.mojauprava.hr](http://www.mojauprava.hr)) qui est conforme aux normes fixées par la World Accessibility Initiative (WAI). Il est également encourageant de voir que les principales parties prenantes, dont les organisations non gouvernementales (ONG), les entreprises de technologie de l'information privées et la compagnie d'État pour l'appui aux TI (APIS-IT), ainsi que des représentants de plusieurs facultés universitaires, se sont dit prêts à participer à des activités concernant l'inclusion numérique, en particulier l'accessibilité, à l'initiative de la société civile. Par exemple, l'Association croate pour les aveugles a collaboré avec la faculté de génie électrique et informatique de l'Université de Zagreb pour développer un programme logiciel « parlant » pour les aveugles (actuellement utilisé par l'École de philosophie de l'Université de Zagreb et les bibliothèques de la ville de Velika Gorica) (Karzen et Karzen, 2007).

## Législation

### Réglementation du PMI

Le concept de pouvoir de marché important (PMI) est un des éléments essentiels du régime réglementaire de l'UE pour les communications électroniques. Lorsqu'on estime qu'un opérateur possède un PMI dans un marché de télécommunication, il peut être assujéti à des obligations réglementaires asymétriques.

Depuis 2003, un opérateur est censé être dominant sur un marché donné seulement si sa part de marché dépasse 40 %. Mais pour déterminer le PMI, on doit prendre en compte d'autres facteurs, comme le contrôle des installations essentielles et l'absence de concurrence possible. De plus, les obligations réglementaires imposées aux opérateurs disposant d'un PMI ne sont pas prédéfinies dans la loi, mais imposées par l'Agence nationale de régulation (NRA) après une analyse du marché (Cullen International, 2007).

Dans la pratique, le régulateur ne possède pas de pouvoir discrétionnaire pour imposer des obligations réglementaires sur les marchés pertinents définis conformément au nouveau cadre réglementaire de l'UE. La loi principale continue de définir un ensemble fixe d'obligations réglementaires pour les opérateurs ayant un PMI, conformément aux règles de la directive sur l'interconnexion pour la fourniture de réseaux ouverts. Par conséquent, les nouvelles procédures ne s'appliqueront pas avant l'adoption d'une nouvelle loi fondée sur l'acquis de 2003 de l'UE, qui est prévu pour début 2008 (Cullen International, 2007).

Lors d'une session qui s'est déroulée le 29 mai 2008, le gouvernement a accepté un projet de loi sur la communication électronique. La nouvelle loi prévoit une plus grande harmonisation avec le cadre juridique de l'UE.

Selon T-Zombix, puisqu'aucune modification importante n'a été apportée à la loi, l'opérateur historique continue de contrôler l'ensemble de l'infrastructure.

Le 14 septembre 2006, la NRA a conclu que T-Com et sa filiale à part entière, Iskon Internet, avaient conjointement un PMI sur le marché national des réseaux et des services de téléphonie publique fixe ainsi que sur le marché national de la transmission de voix, son, données, documents, images et autres médias sur les réseaux fixes (Cullen International, 2007).

### Coûts d'accès

Les options tarifaires de la téléphonie fixe pour les faibles revenus offrent normalement des prix de location mensuels bien inférieurs aux tarifs normaux. Le forfait comprend également un nombre limité d'unités d'appel gratuits ou bon marché. Une fois ce quota épuisé, l'utilisateur doit payer des tarifs nettement supérieurs au tarif normal. Le forfait tarifaire faible revenu n'est donc pas intéressant pour les clients normaux, mais peut répondre aux besoins de base de communication des familles à faible revenu (Cullen International, 2007).

T-Com a un régime tarifaire selon lequel le tarif de tous les appels nationaux est le même que celui d'un tarif local. Par conséquent, un appel local de trois minutes peut être relativement élevé alors que le prix d'un appel interurbain national de trois minutes est relativement faible, moins de la moitié de la moyenne européenne (Cullen International, 2007).

Une comparaison directe montre que les tarifs du mobile en Croatie sont inférieurs à la moyenne européenne, mais si la comparaison comprend la PPA (parité du pouvoir d'achat), les tarifs locaux deviennent bien supérieurs à la moyenne européenne. Les tarifs internationaux sont légèrement supérieurs à la moyenne européenne. Parmi les pays de l'Europe du Sud-Est, le seul où l'accès commuté est plus cher que celui de la Croatie est la Macédoine (Cullen International, 2007).

### Mesures à prendre

Des mesures doivent être adoptées pour que les personnes handicapées et les personnes âgées puissent accéder à tous les services publics en ligne. Les ministères en cause devraient :

- Renforcer les capacités des administrations publiques à planifier et appliquer les mesures d'inclusion numérique, notamment la capacité d'intégrer les besoins d'accessibilité aux spécifications techniques des procédures d'achat
- Financer suffisamment les initiatives de la société civile dans le domaine de l'inclusion numérique
- En collaboration avec toutes les parties prenantes, établir un mécanisme permanent de surveillance de l'accessibilité aux services publics en ligne.

De plus, les organisations de la société civile devraient agir pour sensibiliser aux questions de conservation des données et de protection de la vie privée, en collaboration avec les parties prenantes du secteur privé et des organismes publics pertinents. ■

### Références

- Cullen International, *Report 4 – Country Comparative Report. Supply of services in monitoring of South East Europe: Telecommunications services sector and related aspects*, 2007. Voir à : [www.cullen-international.com/documents/cullen/cipublic/studies/balkan/report4comparative.pdf](http://www.cullen-international.com/documents/cullen/cipublic/studies/balkan/report4comparative.pdf)
- e-Croatia (Bureau administratif central pour e-Croatie), *Benchmarking study: Online availability of public services*, 2006. Voir à : [e-hrvatska.hr/sdu/en/Dokumenti/StrategijelProgrami/categoryParagraph/06/document/Bench\\_2006\\_english.pdf](http://e-hrvatska.hr/sdu/en/Dokumenti/StrategijelProgrami/categoryParagraph/06/document/Bench_2006_english.pdf)
- e-Croatia, *Broadband development 2008 action plan*, 2008. Voir à : [e-hrvatska.hr/sdu/en/e-hrv.html](http://e-hrvatska.hr/sdu/en/e-hrv.html)
- Karzen & Karzen, *ICT for Inclusion of the Disabled and Elderly as Marginalized Groups in Croatia*, ZaMirNET, 2007.
- Projet Teleaccess : [www.e-croatia.hr/sdu/en/e-hrv/vijest.html?h=en/e-hrv/newLeftBanner/00](http://www.e-croatia.hr/sdu/en/e-hrv/vijest.html?h=en/e-hrv/newLeftBanner/00)