



cutting through complexity™

Mandat du  
Centre de services informatiques CSI-DFJP,  
responsable du Service SCPT

**Rapport**  
**«Relevé et analyse des coûts de la  
surveillance de la correspondance  
par poste et télécommunication»**

Berne, le 12 juin 2012

**publié par le Centre de services  
informatiques CSI-DFJP**



## **Interlocuteurs:**

Centre de services informatiques CSI-DFJP (mandant)  
**Monsieur René Koch, responsable du Service SCPT**  
Tél.: +41 (0) 31 322 4625  
E-mail: rene.koch@isc-ejpd.admin.ch

**KPMG SA**  
Management Consulting / Public Services  
Hofgut  
CH-3073 Bern-Gümligen  
www.kpmg.ch

**Armin Haymoz, responsable Public Sector**  
Tél.: +41 (0) 31 384 76 84  
E-mail: ahaymoz@kpmg.com

**Roger Müller, responsable de projet**  
Tél.: +41 (0) 44 249 45 35  
E-mail: rogermueller@kpmg.com

**Philippe Pellaton, chef de projet**  
Tél.: +41 (0) 31 384 77 03  
E-mail: ppellaton@kpmg.com

## **AVERTISSEMENT**

L'information contenue ici est de nature générale et ne prétend en aucun cas s'appliquer à la situation d'une personne physique ou juridique quelconque. Même si nous mettons tout en œuvre pour fournir une information précise et à jour, nous ne pouvons garantir que cette information soit fidèle à la réalité au moment où elle est reçue ou qu'elle continuera à l'être dans le futur. Cette information ne saurait être exploitée sans conseil professionnel basé sur une analyse approfondie de la situation en question.

### **Remarques préliminaires**

Nous avons mené nos travaux entre le 9 mars 2012 et le 12 juin 2012. Notre rapport ne tient pas compte d'événements ou de circonstances survenus ultérieurement.

Les principales sources sur lesquelles nous nous sommes basés pour établir notre rapport sont les données, les informations et les prises de position mises à notre disposition par le management des fournisseurs de services de télécommunication (FST) et des fournisseurs de services postaux (FSP) que nous avons interrogés. Nous ne saurions accepter aucune responsabilité quant à l'exhaustivité et à l'exactitude de ces informations.

Nous nous sommes assuré, dans la mesure du possible, que les informations présentées dans notre rapport concordent avec les autres informations fournies dans le cadre des travaux que nous avons menés conformément au contrat. Cependant, nous n'avons pas vérifié la fiabilité de ces sources au moyen d'informations complémentaires.

Nos travaux ne consistaient pas à réaliser un audit et nous n'émettons par conséquent aucune opinion.

Les données nous ont été transmises par les FST et les FSP à condition qu'elles ne soient publiées ni en détail ni ouvertement. De plus, KPMG s'est engagée à garantir le secret des affaires. C'est pourquoi les données sont présentées dans ce rapport sous forme anonymisée. Etant donné que les destinataires du rapport ont une connaissance approfondie du marché, nous ne pouvons toutefois exclure totalement qu'ils tirent des conclusions au sujet de certaines entreprises.

Le présent rapport a été rédigé en allemand et traduit en français. Seule la version allemande fait foi.

## Sommaire

<b>1</b>	<b>Résumé</b>	<b>11</b>
<b>2</b>	<b>Introduction</b>	<b>14</b>
	2.1 Contexte et situation initiale	14
	2.2 Objectifs	14
<b>3</b>	<b>Mandat</b>	<b>15</b>
<b>4</b>	<b>Processus et détermination des données à évaluer</b>	<b>16</b>
	4.1 Données disponibles	16
	4.2 Premier contact avec les FST / FSP	16
	4.3 Genèse et établissement du questionnaire	16
	4.4 Envoi du questionnaire	17
	4.5 Réactions au questionnaire	17
	4.6 Entretiens	19
	4.7 Outil d'évaluation	20
<b>5</b>	<b>Évaluation de la qualité des questionnaires retournés</b>	<b>21</b>
	5.1 Processus de plausibilisation des questionnaires	21
	5.2 Résultats de la plausibilisation	21
<b>6</b>	<b>Évaluation des informations obtenues</b>	<b>23</b>
	6.1 Informations générales sur l'évaluation	23
	6.1.1 Évaluation des coûts d'exploitation	23
	6.1.2 Évaluation des coûts d'investissement	24
	6.1.3 Évaluation des ratios financiers	25
	6.2 Informations sur les FST de grande taille	25
	6.2.1 Informations générales sur les clusters	25
	6.2.2 Résultats de l'évaluation des coûts d'exploitation	25
	6.2.3 Résultats de l'évaluation des coûts d'investissement	45
	6.2.4 Résultats de l'évaluation des ratios financiers	48
	6.3 Informations sur les FST de moyenne taille	50
	6.3.1 Informations générales sur le cluster	50
	6.3.2 Résultats de l'évaluation des coûts d'exploitation	50
	6.3.3 Résultats de l'évaluation des coûts d'investissement	63
	6.3.4 Résultats de l'évaluation des ratios financiers	65
	6.4 Informations sur les FST de petite taille	66
	6.4.1 Informations générales sur le cluster	66
	6.4.2 Résultats de l'évaluation des coûts d'exploitation	66
	6.4.3 Résultats de l'évaluation des coûts d'investissement	75
	6.4.4 Résultats de l'évaluation des ratios financiers	76
	6.5 Informations sur les FSP	78
	6.5.1 Informations générales sur le cluster	78
	6.5.2 Résultats de l'évaluation des coûts d'exploitation	78

6.5.3	Résultats de l'évaluation des coûts d'investissement	80
6.5.4	Résultats de l'évaluation des ratios financiers	80
6.6	Conclusions relatives à l'évaluation des clusters	82
6.6.1	FST de grande taille	82
6.6.2	FST de moyenne taille	83
6.6.3	FST de petite taille	84
6.6.4	FSP	84
<b>7</b>	<b>Conclusions de l'enquête</b>	<b>85</b>
7.1	Résumé	85
7.2	Perspectives	86
<b>8</b>	<b>Définitions</b>	<b>87</b>

## Liste des abréviations

CSI-DFJP	Centre de services informatiques CSI-DFJP
DFJP	Département fédéral de justice et police
EBIT	Earnings before Interest and Taxes (ratio financier)
FSP	Fournisseur de services postaux
FST	Fournisseur de services de télécommunication
IP	Internet Protocol
IPTV	Internet Protocol Television (réception télévisée par Internet)
KPMG	KPMG SA, Zurich, Suisse
LI	Lawful Interception (surveillance des télécommunications aux fins de la poursuite pénale)
LSCPT	Loi fédérale sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication
Ordonnance sur les émoluments (OEI)	Ordonnance sur les émoluments et les indemnités en matière de surveillance de la correspondance par poste et télécommunication
OSCPT	Ordonnance sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication
ROI	Return on Investment (ratio financier)
SCPT	Surveillance de la correspondance par poste et télécommunication
VoIP	Voice over IP (technologie de télécommunication)

## Liste des figures

Figure 1: Evolution des coûts d'exploitation annuels des FST de grande taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments et l'ordonnance sur les émoluments révisés .....	28
Figure 2: Evolution des coûts de personnel annuels des FST de grande taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments et l'ordonnance sur les émoluments révisés .....	33
Figure 3: Aperçu de la fourchette des coûts de personnel pour l'année de référence 2011 (ancienne ordonnance sur les émoluments) par rapport à l'année prévisionnelle 2012 (ordonnance sur les émoluments révisés), 1 <sup>re</sup> partie ..	35
Figure 4: Aperçu de la fourchette des coûts de personnel pour l'année de référence 2011 (ancienne ordonnance sur les émoluments) par rapport à l'année prévisionnelle 2012 (ordonnance sur les émoluments révisés), 2 <sup>e</sup> partie ..	36
Figure 5: Aperçu de la fourchette des coûts de personnel pour l'année de référence 2011 (ancienne ordonnance sur les émoluments) par rapport à l'année prévisionnelle 2012 (ordonnance sur les émoluments révisés) .....	38
Figure 6: Evolution des coûts de matériel annuels des FST de grande taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments et l'ordonnance sur les émoluments révisés .....	40
Figure 7: Aperçu de la fourchette des coûts de matériel pour l'année de référence 2011(ancienne ordonnance sur les émoluments) par rapport à l'année prévisionnelle 2012 (ordonnance sur les émoluments révisés), 1 <sup>re</sup> partie ..	42
Figure 8: Aperçu de la fourchette des coûts de matériel pour l'année de référence 2011 (ancienne ordonnance sur les émoluments) par rapport à l'année prévisionnelle 2012 (ordonnance sur les émoluments révisés), 2 <sup>e</sup> partie ..	43
Figure 9: Aperçu de la fourchette des coûts de matériel pour l'année de référence 2011 (ordonnance sur les émoluments actuelle) par rapport à l'année prévisionnelle 2012 (ordonnance sur les émoluments révisés) .....	45
Figure 10: Investissements périodisés des FST de grande taille .....	48
Figure 11: Chiffre d'affaires moyen des FST de grande taille .....	49
Figure 12: Evolution des coûts d'exploitation annuels des trois FST de moyenne taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments .....	52
Figure 13: Evolution des coûts d'exploitation annuels d'un FST de moyenne taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments .....	53
Figure 14: Evolution des coûts de personnel annuels des trois FST de moyenne taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments .....	57
Figure 15: Evolution des coûts de personnel d'un FST de moyenne taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments .....	58
Figure 16: Aperçu de la fourchette des coûts de personnel pour l'année de référence 2011 (ancienne ordonnance sur les émoluments) par rapport à l'année prévisionnelle 2012 (ordonnance sur les émoluments révisés) .....	60
Figure 17: Evolution des coûts de matériel annuels des FST de moyenne taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments .....	61

Figure 18: Evolution des coûts de matériel d'un FST de moyenne taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments .....	62
Figure 19: Investissements périodisés des FST de moyenne taille.....	65
Figure 20: Chiffre d'affaires moyen des FST de moyenne taille .....	66
Figure 21: Evolution des coûts d'exploitation annuels des FST de petite taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments .....	69
Figure 22: Evolution des coûts de personnel annuels des FST de petite taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments .....	72
Figure 23: Evolution des coûts de matériel annuels des FST de petite taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments .....	74
Figure 24: Coûts d'investissement périodisés des FST de petite taille.....	76
Figure 25: Chiffre d'affaires moyen des FST de petite taille .....	77
Figure 26: Evolution des coûts de personnel annuels des FSP.....	79
Figure 27: Chiffre d'affaires moyen des FSP .....	81



## Liste des tableaux

Tableau 1: Aperçu des types de surveillance des FST de grande taille.....	27
Tableau 2: Aperçu des coûts d'exploitation moyens par type de FST de grande taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments.....	29
Tableau 3: Aperçu des coûts d'exploitation moyens par type de FST de grande taille selon l'ordonnance sur les émoluments révisés.....	30
Tableau 4: Aperçu des coûts de personnel moyens des FST de grande taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments et l'ordonnance sur les émoluments révisés.....	34
Tableau 5: Aperçu des coûts de matériel moyens des FST de grande taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments.....	41
Tableau 6: Coûts d'investissement des FST de grande taille.....	45
Tableau 7: Coûts d'investissement périodisés des FST de grande taille.....	47
Tableau 8: Ratios financiers des FST de grande taille.....	48
Tableau 9: Aperçu des types de surveillance des FST de moyenne taille.....	51
Tableau 10: Aperçu des coûts d'exploitation moyens par type de surveillance des trois FST de moyenne taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments.....	53
Tableau 11: Aperçu des coûts d'exploitation par type de surveillance d'un FST de moyenne taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments.....	54
Tableau 12: Aperçu des coûts d'exploitation moyens par type de surveillance des trois FST de moyenne taille selon l'ordonnance sur les émoluments révisés.....	55
Tableau 13: Aperçu des coûts d'exploitation par type de surveillance d'un FST de moyenne taille selon l'ordonnance sur les émoluments révisés.....	56
Tableau 14: Aperçu des coûts de personnel moyens des trois FST de moyenne taille selon l'ordonnance sur les émoluments révisés.....	58
Tableau 15: Aperçu des coûts de personnel d'un FST de moyenne taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments.....	59
Tableau 16: Aperçu des coûts de matériel moyens des trois FST de moyenne taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments.....	62
Tableau 17: Aperçu des coûts de matériel d'un FST de moyenne taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments.....	63
Tableau 18: Coûts d'investissement des FST de moyenne taille.....	63
Tableau 19: Coûts d'investissement périodisés des FST de moyenne taille.....	64
Tableau 20: Ratios financiers des FST de moyenne taille.....	65
Tableau 21: Aperçu des types de surveillance des FST de petite taille.....	68
Tableau 22: Aperçu des coûts d'exploitation moyens par type de surveillance selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments des FST de petite taille.....	70
Tableau 23: Aperçu des coûts d'exploitation moyens par type de surveillance selon l'ordonnance sur les émoluments révisés des FST de petite taille.....	71
Tableau 24: Aperçu des coûts de personnel moyens des FST de petite taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments.....	73

Tableau 25: Aperçu des coûts de matériel moyens des FST de petite taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments .....	75
Tableau 26: Coûts d'investissement des FST de petite taille .....	75
Tableau 27: Coûts d'investissement périodisés des FST de petite taille .....	76
Tableau 28: Ratios financiers des FST de petite taille.....	77
Tableau 29: Aperçu des coûts de personnel moyens des FSP selon l'ordonnance sur les émoluments révisés.....	79
Tableau 30: Ratios financiers des FSP .....	80

## Formulation épiciène

Par souci de lisibilité, le masculin est utilisé à titre générique dans le présent rapport.

## 1 Résumé

Dans le cadre de la surveillance des télécommunications aux fins de la poursuite pénale, des mesures d'enquête ont été ordonnées par les autorités d'instruction et mises en œuvre par le Centre de services informatiques CSI-DFJP (CSI-DFJP), sous la responsabilité du Service de surveillance de la correspondance par poste et télécommunication (SCPT), en collaboration avec les fournisseurs de services de télécommunication (FST) et les fournisseurs de services postaux (FSP). S'appuyant sur les bases légales en vigueur (Loi fédérale sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication, Ordonnance sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication et Ordonnance sur les émoluments et les indemnités en matière de surveillance de la correspondance par poste et télécommunication), les FST et les FSP prennent eux-mêmes en charge leurs investissements pour la surveillance des télécommunications. En revanche, les coûts d'exploitation sont indemnisés conformément à l'ordonnance.

S'agissant du message et de la révision totale à venir de l'ensemble des lois et ordonnances concernées, le présent rapport vise à fournir un aperçu des coûts encourus par les FST et les FSP pour la réalisation de la surveillance. Cet aperçu constitue l'une des bases de décision pour la révision totale.

Dans ce contexte, KPMG SA, Suisse (KPMG) a été mandatée par le CSI-DFJP, Service SCPT (ci-après SCPT) le 9 mars 2012 afin de relever les coûts encourus par les FST et les FSP pour la réalisation de la surveillance, de les analyser et de les présenter dans un rapport. Concernant le contenu du rapport, les objectifs suivants ont été fixés par le CSI-DFJP:

- Présentation des coûts d'exploitation effectifs encourus par les FST et les FSP pour la surveillance, classés en fonction de l'ordonnance sur les émoluments, du type de surveillance et des années;
- Présentation des coûts d'investissement encourus par les FST et les FSP au titre de l'aptitude à effectuer les surveillances;
- Présentation des principaux ratios financiers des FST et des FSP;
- Le rapport doit être établi pour la fin du mois de mai 2012.

Afin de réunir les données nécessaires, KPMG a élaboré un questionnaire, lequel a été envoyé aux FST et aux FSP en accord avec le CSI-DFJP. Ce dernier avait sélectionné un échantillon représentatif de FST et de FSP. En vue d'examiner la plausibilité des questionnaires retournés, KPMG a convié tous les FST et les FSP à des entretiens. Seul un nombre restreint de ces entreprises n'a pas répondu à l'appel. Pour les entretiens, nous avons par ailleurs mis au point une méthode de plausibilisation standardisée afin de déterminer correctement la plausibilité des informations reçues, de les comprendre et de les évaluer. Une fois toutes les données nécessaires en notre possession, l'étape suivante du projet a consisté à analyser et à évaluer ces données ainsi que les autres informations mises à notre disposition. Là encore, nous avons élaboré une grille d'analyse spéciale afin d'effectuer une évaluation précise conformément aux objectifs fixés. Les données ainsi évaluées, de même que les informations et les conclusions en découlant, sont présentées dans le présent rapport.

Le plan de projet a été établi au départ sur la base d'hypothèses relatives aux informations disponibles sur la réalisation de la surveillance et sur les coûts ainsi encourus par les FST et les FSP. L'exécution du projet a été fortement influencée par certains facteurs, tels que la volonté des FST et des FSP de participer, leurs informations internes concernant la réalisation des surveillances, mais aussi dans quelle mesure l'entreprise dispose d'une comptabilité analytique (ou d'enregistrements correspondants) pour calculer les coûts liés à la surveillance. Certains FST et FSP qui avaient initialement accepté de participer à l'enquête n'ont finalement pas donné suite. Les quatre FST de grande

taille ont estimé que le temps imparti par le mandant était trop court. Ils ont donc demandé collectivement au Secrétaire général du DFJP de leur accorder un entretien afin de discuter des conditions-cadres et des objectifs. Cette étape intermédiaire ayant engendré une perte de temps précieux, les FST de grande taille ont renvoyé des questionnaires plus condensés que les autres participants. L'établissement d'un aperçu des thèmes liés à la réalisation de la surveillance a parfois été effectué pour la première fois par les FST de petite et moyenne taille. Les FST et les FSP ont tous en commun qu'ils ne disposent pas d'une comptabilité analytique standardisée pour calculer les coûts de la surveillance, ce qui a notamment eu un impact sur l'exactitude et le niveau de détail des informations reçues. Les résultats obtenus ne donnent donc, dans certaines limites, qu'un aperçu global des coûts encourus par chaque FST et FSP. Ils présentent néanmoins certaines faiblesses, en particulier en ce qui concerne l'exhaustivité, l'exactitude de la délimitation des coûts ainsi que le détail par charge par nature, par année et par type de surveillance. Le facteur temps a également eu un impact important sur la qualité et l'exhaustivité des informations obtenues. En raison notamment de l'absence de comptabilité analytique établie pour la surveillance, tous les FST et les FSP ont déploré que le temps à disposition était trop court. Selon nous, cet aspect a aussi contribué dans une large mesure à limiter l'exhaustivité, l'exactitude et le niveau de détail des informations obtenues et, par conséquent, la pertinence du présent rapport. Citée à plusieurs reprises par les FST de grande taille, l'étude confidentielle sur les coûts réalisée en 2006 n'aurait guère été utile comme source d'information supplémentaire, car celle-ci se basait également pour l'essentiel sur des estimations et des hypothèses, et pas sur les coûts effectifs. Les progrès technologiques ont par ailleurs entraîné des changements considérables dans l'offre de prestations et, partant, au niveau des tâches de surveillance correspondantes. Par conséquent, nous considérons qu'une comparaison avec les exigences actuelles n'est pas pertinente.

Afin d'analyser et d'évaluer les informations reçues et de les présenter dans notre rapport, nous avons réparti les FST et les FSP dans quatre clusters: FST de grande taille, FST de moyenne taille, FST de petite taille et FSP.

Les quatre FST de grande taille exploitent chacun leur propre réseau de télécommunication et offrent un large éventail de services de télécommunication. Trois des quatre FST de moyenne taille sont des «full service providers»; un FST de moyenne taille opère dans le domaine de la téléphonie mobile prépayée et acquiert à cet effet des capacités de réseau auprès d'un grand opérateur de réseau. Les FST de petite taille sont plutôt des entreprises plus jeunes et en croissance qui se sont spécialisées sur des niches spécifiques au sein du secteur.

Seul le cluster des FST de grande taille présente une importance eu égard au nombre d'enquêtes relatives à tous les types de surveillance et aux coûts en résultant. Par rapport aux chiffres absolus de ce cluster, ni les FST de moyenne taille ni les FST de petite taille ni les FSP ne jouent un rôle important au niveau de l'évaluation des coûts. Les FST de moyenne et petite taille et les FSP ne doivent toutefois pas être ignorés dans le cadre d'un examen qualitatif global des évaluations. Par rapport à leur taille et à leur situation individuelle, les activités de surveillance et les coûts en résultant sont également importants pour ces entreprises.

Au cours de l'année de référence 2011, le cluster des FST de grande taille a encouru des coûts d'exploitation annuels au sens de l'ancienne ordonnance sur les émoluments d'un montant de CHF 18.8 mio. Pour les FST de moyenne taille et les FST de petite taille, ce chiffre est respectivement d'environ CHF 0.2 mio. Le cluster des FSP n'a pas encouru d'importants coûts d'exploitation en 2011. Les chiffres susmentionnés relatifs aux coûts d'exploitation sont notamment dus au fait que, en raison du nombre élevé des cas de surveillance, tous les FST de grande taille disposent de leurs propres équipes pour la réalisation de la surveillance. Pour les FST de moyenne et petite taille et les FSP, la surveillance est réalisée principalement dans le cadre de l'exploitation normale, c'est-à-dire que les collaborateurs se consacrent à la surveillance proportionnellement au nombre de mandats de

surveillance effectifs. S'agissant des FST de petite taille, il convient de noter que leurs coûts d'exploitation sont importants compte tenu de la taille de l'entreprise.

Selon les indications du CSI-DFJP concernant les indemnités versées en 2011 et coûts d'exploitation globaux proportionnels (pour tous les FST et les FSP), il résulterait un taux de couverture d'environ 50%. Nous n'avons pas effectué de contrôles supplémentaires pour vérifier ce taux.

Concernant les coûts d'investissement périodisés proportionnels à la surveillance, les FST de grande taille ont encouru au cours de l'année de référence 2011 des coûts de CHF 1.5 mio et les FST de moyenne taille ont encouru des coûts de CHF 0.15 mio. Les FST de petite taille et les FSP n'ont pas encouru de coûts d'investissement importants au titre de la surveillance au cours de l'année de référence.

Trois des quatre FST de grande taille s'attendent à des coûts de surveillance nettement plus élevés pour les années à venir en raison des exigences futures en matière de surveillance. Un FST estime en particulier que les coûts liés aux surveillances IP futures seront beaucoup plus importants qu'aujourd'hui.

Enfin, deux FST de grande taille ont mentionné la corrélation suivante: les investissements permettent d'atteindre un degré d'automatisation plus élevé dans le cadre de la réalisation de la surveillance. Plus le degré d'automatisation est élevé, plus les coûts d'exploitation sont faibles, notamment les coûts de personnel. Les FST déplorent que cette corrélation ne soit prise en compte ni dans les ordonnances sur les émoluments actuelles ni dans le fait que les coûts d'investissement ne sont pas indemnisés.

## 2 Introduction

### 2.1 Contexte et situation initiale

Le CSI-DFJP a fait parvenir à KPMG l'appel d'offres et le cahier des charges sur la «collaboration dans le cadre du relevé et de l'analyse des coûts de la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication réalisée par les fournisseurs de services de télécommunication et de services postaux». Ces documents nous ont renseignés quant à la situation initiale suivante:

La surveillance des télécommunications aux fins de la poursuite pénale est réglée dans la Loi fédérale du 6 octobre 2000 sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication. Les mesures de surveillance ordonnées par les autorités d'instruction sont mises en œuvre par le Centre de services informatiques du DFJP, sous la responsabilité du Service SCPT et en collaboration avec les FST et les FSP. Les FST et les FSP reçoivent une indemnité pour les coûts engendrés par les différentes surveillances conformément à l'Ordonnance du 7 avril 2004 sur les émoluments et les indemnités en matière de surveillance de la correspondance par poste et télécommunication. Cette ordonnance a été soumise à révision avec l'Ordonnance sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication et le Conseil fédéral a fixé au 1<sup>er</sup> janvier 2012 l'entrée en vigueur des ordonnances révisées. En revanche, les FST et les FSP prennent eux-mêmes en charge les coûts d'investissement depuis 2002. L'étude à mener est l'une des sources d'information sur lesquelles le DFJP s'appuiera pour prendre une décision de principe quant à savoir si les FST et les FSP doivent être indemnisés pour leurs coûts et, dans l'affirmative, quant au montant approprié de l'indemnité.

Par un contrat daté du 9 mars 2012, le CSI-DFJP (mandant) a confié à KPMG (mandataire) la réalisation du projet.

### 2.2 Objectifs

Le projet vise à relever et à analyser les coûts liés à la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication réalisée par les fournisseurs de services de télécommunication et de services postaux. Les données obtenues doivent servir de base de décision au DFJP pour le message et la révision totale à venir de la Loi fédérale sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication (LSCPT) et pour la révision totale de l'ordonnance sur les émoluments. A cet égard, les objectifs sont les suivants:

- Détermination des coûts d'exploitation effectifs par type de surveillance pour chaque FST – selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments et selon l'ordonnance sur les émoluments révisés. Pour les différents FSP, les coûts d'exploitation effectifs par type de surveillance sont également déterminés selon l'ordonnance sur les émoluments. Un aperçu détaillé de l'évolution globale des coûts (sur cinq ans) des FST et des FSP doit être établi. En outre, l'évolution des coûts doit être présentée en cas de prolongement éventuel de l'obligation de conservation;
- Détermination des coûts d'investissement au titre de l'aptitude des différents FST et FSP à réaliser les surveillances, avec distinction entre les coûts d'investissement internes et externes;
- Publication des principaux ratios financiers et d'une sélection de ratios des FST et FSP faisant l'objet de l'enquête.

Le DFJP a sélectionné un échantillon représentatif de FST et FSP faisant l'objet de l'enquête et a sollicité leur collaboration.

### 3 Mandat

Le contrat susmentionné entre le mandant et le mandataire spécifie la fourniture des prestations suivantes:

- Détermination et analyse des coûts de la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication réalisée par les fournisseurs de services de télécommunication et de services postaux;
- Détermination des coûts d'investissement au titre de l'aptitude des FST et FSP, exigée par la loi, à réaliser les surveillances, avec distinction entre les coûts d'investissement externes et internes;
- Détermination des coûts d'exploitation effectifs par type de surveillance pour chaque FST, selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments et selon l'ordonnance sur les émoluments révisés (sans rémunération et amortissement des investissements);
- Détermination des coûts d'exploitation effectifs par type de surveillance selon l'ordonnance sur les émoluments (sans rémunération et amortissement des investissements);
- Présentation de l'évolution des coûts en cas de prolongement éventuel de l'obligation de conservation;
- Publication des principaux ratios financiers;
- Les résultats et les informations obtenus doivent être consignés de manière exhaustive et compréhensible dans un rapport anonymisé publié en allemand et en français;
- Les résultats de l'étude doivent être disponibles pour la fin du mois de mai 2012 en vue du débat politique prévu et seront présentés dans les locaux du mandant.

Afin de pouvoir fournir les prestations indiquées, KPMG a mené les activités suivantes:

- Planification du projet;
- Conception, discussion et envoi d'un questionnaire aux FST et aux FSP;
- Réalisation d'entretiens en vue de la plausibilisation des réponses;
- Analyse des coûts d'exploitation, des coûts d'investissement et des ratios financiers;
- Etablissement et présentation du rapport.

## 4 Processus et détermination des données à évaluer

### 4.1 Données disponibles

En amont de la réalisation du projet, le CSI-DFJP avait écrit à un certain nombre de FST et de FSP afin de les inviter à participer à l'enquête. Au début du projet, nous avons reçu du CSI-DFJP une liste de treize FST et FSP qui ont accepté de participer et qui font donc l'objet du projet. Le CSI-DFJP a réparti les FST comme suit: quatre FST de grande taille, quatre FST de moyenne taille et cinq FST de petite taille.

Par ailleurs, les FST et les FSP sélectionnés ont été informés par écrit par le CSI-DFJP du fait que KPMG avait été mandaté pour la réalisation du projet.

Le CSI-DFJP a mis les données de contact des FST et des FSP à la disposition de KPMG.

### 4.2 Premier contact avec les FST / FSP

Le 5 mars 2012, tous les FST et FSP ont été informés par KPMG par courrier sur le déroulement et les principales dates clés (délais) de l'enquête. Ce courrier était accompagné d'un coupon-réponse (coordonnées des personnes de contact) qui devait être renvoyé à KPMG dans les meilleurs délais.

Quelques FST ont donné leur accord sous certaines réserves. Tous les autres FST et les FSP ont confirmé leur participation.

### 4.3 Genèse et établissement du questionnaire

Le questionnaire a été établi de manière à réunir toutes les données nécessaires pour les analyses et les prestations définies dans le mandat. Outre les tableaux dans lesquels les informations doivent être indiquées, il contient également des instructions pour le remplir à l'intention des FST et FSP. Il est divisé en quatre parties: ancienne ordonnance sur les émoluments, ordonnance sur les émoluments révisés, coûts d'investissement et ratios financiers. Au sein de chaque partie, les informations suivantes ont été demandées aux FST et aux FSP:

Ancienne ordonnance sur les émoluments:

- Indication des coûts de personnel par mandat de surveillance et sous forme de montant total par année, respectivement par type de surveillance et par année pour les années 2007 à 2012, les données pour 2012 étant des données prévisionnelles;
- Indication des coûts de matériel par mandat de surveillance et sous forme de montant total par année, respectivement par type de surveillance et par année pour les années 2007 à 2012, les données pour 2012 étant des données prévisionnelles;
- Indication du nombre de surveillances par type de surveillance pour les années 2007 à 2012, respectivement pendant le temps normal et en dehors du temps normal, les données pour 2012 étant des données prévisionnelles.

Ordonnance sur les émoluments révisés:

- Indication des coûts de personnel par mandat de surveillance et sous forme de montant total par année, respectivement par type de surveillance et par année pour les années 2007 à 2012, les données pour 2012 étant des données prévisionnelles;



- Indication des coûts de matériel par mandat de surveillance et sous forme de montant total par année, respectivement par type de surveillance et par année pour les années 2007 à 2012, les données pour 2012 étant des données prévisionnelles;
- Indication du nombre de surveillances par type de surveillance pour les années 2007 à 2012, respectivement pendant le temps normal et en dehors du temps normal, les données pour 2012 étant des données prévisionnelles.

Coûts d'investissement:

- Indication des investissements effectués pour la réalisation de la surveillance au cours des années 2007 à 2012, l'année 2012 devant aussi intégrer les investissements prévisionnels futurs. Pour chaque investissement, il a été demandé: le type d'investissement, la technique et la réalisation de l'investissement, pour quels types de surveillance l'investissement est utilisé, la valeur d'acquisition totale et sa répartition entre les coûts d'investissement externes et internes, la part des investissements utilisée pour le Lawful Interception (LI) et la durée d'utilisation prévue des investissements;
- Indication de la limite d'activation pour les investissements et du taux d'intérêt des coûts de capital («taux d'intérêt interne»).

Ratios financiers:

- Indication des ratios financiers «chiffre d'affaires», «EBIT» et «ROI» pour les années 2007 à 2012, les données pour 2012 étant des données prévisionnelles;
- Indication de la norme de présentation des comptes utilisée pour calculer les ratios financiers.

Le questionnaire a été approuvé par le CSI-DFJP avant d'être envoyé aux FST et aux FSP.

#### **4.4 Envoi du questionnaire**

Le questionnaire a été envoyé le 16 mars 2012 par e-mail aux treize FST et aux quatre FSP. Avec ce courrier, nous avons en outre informés ces derniers du délai pour renvoyer le questionnaire (2 avril 2012). A la suite de l'envoi du courrier, nous avons pris contact avec chaque FST et FSP afin de convenir d'un rendez-vous pour un entretien. L'objectif de cet entretien était de déterminer la plausibilité des questionnaires retournés, mais aussi de clarifier certains points et de remédier aux lacunes.

#### **4.5 Réactions au questionnaire**

Après l'envoi du questionnaire, nous n'avons pas reçu de feed-back direct sous la forme de questions ou autres. Lors de la fixation des entretiens, nous avons demandé aux FST et aux FSP quel était leur niveau d'avancement dans le traitement du questionnaire et s'ils avaient des questions. Leurs réponses portaient principalement sur le délai de renvoi du questionnaire; beaucoup de FST et FSP nous ont répondu que le délai leur semblait trop court. De ce fait, seul un nombre limité de questionnaires nous a été renvoyé dans le délai imparti.

Au sein des clusters des FST de grande, moyenne et petite taille et des FSP, les réactions ont été les suivantes:

### FST de grande taille:

Le 26 mars 2012, les quatre FST de grande taille ont informé le CSI-DFJP, avec KPMG en copie, qu'ils n'étaient pas en mesure de fournir un état de la situation détaillé dans le bref délai imparti et donc de retourner le questionnaire intégralement rempli. Ce courrier précisait également que les quatre FST de grande taille avaient besoin de plus de temps pour réunir les informations en interne et qu'ils souhaitaient par ailleurs être impliqués dans la conception du questionnaire.

Le 4 mai 2012, une réunion a eu lieu à Berne entre les représentants des quatre FST de grande taille, le CSI-DFJP et KPMG. En conséquence, le questionnaire a été modifié comme indiqué ci-après et les quatre FST de grande taille ont accepté de retourner le questionnaire intégralement rempli à KPMG jusqu'au 11 mai 2012.

Modifications selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments:

- Détermination des coûts de personnel et de matériel pour les années 2010 et 2011 uniquement;
- Pas d'examen des types de surveillance N\_1, N\_2 et N\_3;
- Les types de surveillance A\_1, A\_2, A\_3 et A\_4 ne sont plus examinés individuellement, mais en bloc; le même principe s'applique pour les types de surveillance PS\_6 et PS\_7.

Modifications selon l'ordonnance sur les émoluments révisés:

- Détermination des coûts de personnel et de matériel pour l'année 2012 uniquement;
- Les types de surveillance A\_1, A\_2, A\_3 et A\_4 ne sont plus examinés individuellement, mais en bloc; le même principe s'applique aux types de surveillance PS\_1, PS\_2, PS\_3 et PS\_4.

Modifications concernant la détermination des coûts d'investissement:

- La valeur d'acquisition de l'investissement n'est plus détaillée selon les coûts internes et externes;
- Pour chaque investissement, la date d'investissement est désormais indiquée.

Il a en outre été convenu que, en raison du temps qui avait déjà été perdu et du fait que le SCPT ne pouvait pas modifier la date du rapport, la plausibilité des questionnaires ne pouvait pas être déterminée avec la même intensité par KPMG. Les questionnaires élaborés et livrés doit présenter un niveau de qualité aussi élevé que possible. En raison du facteur temps, la moitié des FST de grande taille s'est prononcée de manière restrictive quant à la qualité.

### FST de moyenne taille:

- Trois des quatre FST de moyenne taille nous ont retourné le questionnaire, même si ce fut parfois avec beaucoup de retard;
- Un des FST de moyenne taille nous a d'abord renvoyé le questionnaire avant de se rallier, le 18 avril 2012, à la position mentionnée plus haut des quatre FST de grande taille. Ce FST nous a renvoyé le questionnaire (condensé) le 12 mai 2012.

#### FST de petite taille:

- Trois des cinq FST de petite taille nous ont retourné le questionnaire, même si ce fut parfois avec beaucoup de retard;
- Un des FST de petite taille a maintenu son refus de participer à l'étude après avoir reçu le questionnaire;
- Un autre FST de petite taille n'a pas réagi après avoir reçu le questionnaire, malgré nos tentatives de contact régulières.

#### FSP:

- Trois des quatre FSP nous ont retourné le questionnaire, même si ce fut parfois avec beaucoup de retard;
- Un FSP n'a pas réagi après avoir reçu le questionnaire, malgré nos tentatives de contact régulières.

Ainsi, sur les treize FST et les quatre FSP d'origine, quatre FST de grande taille, quatre FST de moyenne taille, trois FST de petite taille et trois PDA nous ont fourni des données pour notre évaluation.

## **4.6 Entretiens**

La plupart des FST et des FSP nous ont retourné le questionnaire avant les entretiens. D'autres ne nous ont pas retourné le questionnaire au préalable. Ces derniers ont utilisé les entretiens pour clarifier certains points et compléter le questionnaire sur cette base.

Nous avons mené les entretiens principalement dans les buts suivants:

- Présentation de l'entreprise concernée, de ses activités et des activités de surveillance en résultant réalisées par les FST et les FSP;
- Présentation et explication du questionnaire par les FST et les FSP;
- Plausibilisation des questionnaires;
- Clarification des questions en suspens et des inexactitudes;
- A la fin de l'entretien, l'objectif était d'avoir élaboré un questionnaire complet conjointement avec les FST et FSP concernés.

Après les entretiens, il a été convenu avec les FST et FSP qu'ils actualiseraient si nécessaire le questionnaire conformément aux points discutés et nous le renverraient à nouveau.

Etant donné que les quatre FST de grande taille et un FST de moyenne taille ont finalement renvoyé le questionnaire les 11 et 12 mai 2012, il n'y avait plus assez de temps pour mener un entretien. Nous avons donc convenu avec ces cinq entreprises qu'elles nous renverraient le questionnaire après la réunion du 4 mai 2012, avec un niveau de qualité et d'exhaustivité tel qu'un entretien approfondi ne serait plus indispensable.

## 4.7 Outil d'évaluation

Afin d'évaluer correctement les données obtenues, au vue de leur étendue et de leur complexité, nous avons mis au point un outil d'évaluation dans lequel nous avons intégré les informations issues de tous les questionnaires retournés. Cet outil nous a servi à réaliser principalement les évaluations suivantes:

- Présentation des informations obtenues en fonction des clusters (FST de grande taille, FST de moyenne taille, FST de petite taille, FSP);
- Présentation des informations obtenues au sein des coûts d'exploitation, des coûts d'investissement et des ratios financiers;
- Détermination et présentation de valeurs absolues, de totaux et de valeurs moyennes;
- Présentation d'évaluations en fonction de différents aspects, comme le type de surveillance et/ou l'année;
- Analyse et présentation des tendances et des développements éventuels.

Les résultats obtenus au moyen de l'outil d'évaluation ont servi de base pour l'établissement du présent rapport.

## 5 Evaluation de la qualité des questionnaires retournés

### 5.1 Processus de plausibilisation des questionnaires

La plausibilisation a été effectuée en deux étapes majeures: lors de l'examen des questionnaires retournés et lors des entretiens.

Aux fins de la plausibilisation, nous avons mis au point une méthode qui repose pour l'essentiel sur les contrôles suivants:

- Contrôle de haut niveau de la plausibilité des questionnaires retournés au vu des informations à notre disposition concernant la réalisation de la surveillance ainsi que du type et des activités des entreprises concernées;
- Examen des informations obtenues eu égard aux particularités ou aux imprécisions et leur explication par les FST et les FSP;
- Examen des particularités et des imprécisions au sein des coûts d'exploitation en tant que total, des coûts de personnel, des coûts de matériel et des coûts d'investissement;
- Vérification de la présentation des différentes charges par nature;
- Contrôle de la plausibilité de l'évolution du nombre de mandats de surveillance par type de surveillance et par année pour chaque FST et FSP;
- Plausibilisation de l'évolution des ratios financiers par FST et FSP au fil des années;
- Examen de la cohérence interne de chaque questionnaire;
- Contrôle de l'exhaustivité des données d'un questionnaire;
- Examen des liens de pertinence entre les questionnaires des FST et FSP, notamment au sein des clusters (FST de grande, moyenne et petite taille et FSP).

Nous attirons votre attention sur le fait que le traitement du questionnaire relève de la responsabilité du représentant de chaque FST et FSP. Nos contrôles se limitent aux examens de plausibilité susmentionnés. Par ailleurs, nous n'avons pas effectué de contrôle de la documentation.

### 5.2 Résultats de la plausibilisation

Deux hypothèses ont été suivies en amont des plausibilisations:

- Concernant la réalisation de la surveillance et les activités correspondantes ainsi que les coûts, les informations sont disponibles en interne au sein des FST et FSP principalement parce que tous les collaborateurs doivent s'y consacrer intensivement. Cette hypothèse est étayée par l'affirmation du SCPT selon laquelle les FST déplorent en partie que les indemnités pour ces tâches de surveillance réglementaires sont trop faibles;
- En outre, nous avons supposé qu'il existe une comptabilité analytique établie pour ce domaine, notamment au sein des FST de grande taille, des FSP et de certains FST de moyenne taille.

Les constatations et les résultats principaux issus des plausibilisations figurent ci-après. Pour plus de détails, veuillez vous référer au chapitre 6 «Evaluation des informations obtenues».

- En amont de l'étude, ni les FST ni les FSP ne disposaient de toutes les informations pertinentes sur la réalisation de la surveillance; tous les FST et FSP ont d'abord dû préparer intégralement ces informations en interne;
- S'agissant des FST de grande taille, nous avons obtenu des informations assez exhaustives concernant la réalisation de la surveillance et les activités correspondantes. Néanmoins, les FST de grande taille ont rencontré des difficultés pour présenter de manière transparente et complète les coûts ainsi occasionnés. On peut affirmer que le reporting des FST de grande taille n'avait pas pour but de présenter séparément le domaine de la surveillance;
- Au sein des FST de moyenne taille, la situation était plus différenciée qu'au sein des FST de grande taille. Certains FST de moyenne taille font preuve d'une transparence totale quant à leurs activités de surveillance et que les difficultés résident principalement dans la présentation adéquate des coûts. En revanche, d'autres FST de moyenne taille ont été confrontés à des difficultés dans les deux domaines;
- En ce qui concerne les FST de petite taille, la plupart se sont penchés pour la première fois sur le thème de la surveillance du point de vue exigé par le questionnaire. La principale difficulté a ainsi résidé dans la préparation du contenu des activités liées à la surveillance, mais aussi dans la présentation des coûts correspondants;
- Pour les FSP, la réalisation de la surveillance est moins importante et étendue que pour les FST. C'est pourquoi le niveau d'information sur la surveillance était moins élevé que dans le cas des FST. La difficulté a résidé essentiellement dans la préparation et la présentation de ces informations.

Les éléments susmentionnés ont eu une incidence importante sur les travaux de plausibilisation. De ce fait, ceux-ci ont été plus chronophages et plus étendus que prévu. De plus, de nombreux entretiens ont été menés avec un nombre important de FST et de FSP. Ceux-ci s'étendaient du soutien informatif en vue de la collecte des informations jusqu'à la plausibilisation finale des données du questionnaire.

Finalement, tous les questionnaires retournés ont au moins pu être plausibilisés avec les FST et les FSP de telle sorte que – compte tenu des indications du chapitre 6 sur les évaluations – aucune invraisemblance majeure ne subsiste. Toutes les constatations à ce sujet figurent dans le chapitre 6.

## 6 Evaluation des informations obtenues

### 6.1 Informations générales sur l'évaluation

Pour toutes les évaluations, nous avons utilisé l'outil que nous avons développé spécialement à cet effet. Les évaluations ont porté sur les quatre clusters (FST de grande taille, FST de moyenne taille, FST de petite taille, FSP) pour les années 2007 à 2012.

Les évaluations suivantes relatives aux données moyennes portaient, sauf indication contraire, sur des moyennes non pondérées. Les données moyennes pondérées sont expliquées séparément.

#### 6.1.1 Evaluation des coûts d'exploitation

Conformément au contrat entre le mandant et le mandataire, les prestations suivantes ont été spécifiées pour l'évaluation des coûts d'exploitation:

- Détermination et analyse des coûts de la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication réalisée par les fournisseurs de services de télécommunication et de services postaux;
- Détermination des coûts d'exploitation effectifs par type de surveillance pour chaque FST, selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments et selon l'ordonnance sur les émoluments révisés (sans rémunération et amortissement des investissements);
- Détermination des coûts d'exploitation effectifs par type de surveillance selon l'ordonnance sur les émoluments (sans rémunération et amortissement des investissements);
- Présentation de l'évolution des coûts en cas de prolongement éventuel de l'obligation de conservation.

Il convient de noter que les premier et quatrième points concernent le rapport et l'évaluation dans son ensemble et que les deuxième et troisième points se réfèrent aux coûts d'exploitation.

Lors de l'évaluation des coûts d'exploitation, nous avons opté pour le processus et la présentation ci-dessous:

- Présentation par cluster: particularités générales, coûts absolus (total et valeurs moyennes), indications détaillées réparties selon les aspects suivants: type de surveillance, année, coûts par mandat de surveillance et coûts par année;
- Evaluations de l'ensemble des coûts d'exploitation selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments et l'ordonnance sur les émoluments révisés;
- Présentation des coûts de personnel dans la structure susmentionnée;
- Présentation des coûts de matériel dans la structure susmentionnée;
- Nous avons considéré l'année 2011 comme année de référence, c'est-à-dire que des évaluations détaillées ont été réalisées pour cette année.

Il convient en outre de noter que, dans les évaluations qui suivent, nous avons opéré une distinction, tant au sein de l'ensemble des coûts d'exploitation qu'au sein des coûts de personnel et de matériel, entre les coûts fixes et les coûts variables. Par coûts fixes, nous entendons les coûts occasionnés indépendamment du nombre exact de mandats de surveillance et qui ne peuvent donc pas être réduits à court terme (coûts permanents). Les coûts variables sont directement liés au nombre de mandats de surveillance.

Pour toutes les évaluations concernant les coûts d'exploitation, c'est-à-dire tant les coûts de personnel que les coûts de matériel, le nombre de mandats de surveillance annoncé par les FST et les FSP a été déterminant. Le nombre de cas de surveillance influence notamment toutes les données relatives aux coûts absolus.

### 6.1.2 Evaluation des coûts d'investissement

Conformément au contrat entre le mandant et le mandataire, les prestations suivantes ont été spécifiées pour l'évaluation des coûts d'investissement:

- Détermination et analyse des coûts de la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication réalisée par les fournisseurs de services de télécommunication et de services postaux;
- Détermination des coûts d'investissement au titre de l'aptitude des FST/FSP, exigée par la loi, à réaliser la surveillance, avec distinction entre les coûts d'investissement externes et internes;

Il convient de noter que le premier point concerne le rapport et l'évaluation dans son ensemble et que le deuxième point concerne les coûts d'investissement. En outre, il a été convenu avec le mandant pendant la réalisation du projet que seul le montant total par investissement serait calculé lors de l'établissement des données pour les coûts d'investissement et que celui-ci ne serait pas réparti selon les coûts d'investissement externes et internes.

La majeure partie des investissements a été effectuée par les FST/FSP sans affectation aux types de surveillance correspondants. La raison principale est que la plupart des investissements concernent plusieurs types de surveillance et qu'une affectation pertinente n'était donc, selon les propres affirmations des FST/FSP, pas possible.

Lors de l'évaluation des coûts d'investissement, nous avons opté pour le processus et la présentation ci-dessous:

- Présentation par cluster: particularités générales, coûts d'investissement absolus (total et valeurs moyennes) et données détaillées en fonction de l'année;
- En outre, pour chaque cluster, les investissements ont donné lieu à une présentation «périodisée». Les évaluations périodisées concernent aussi bien les valeurs absolues (totales et coûts moyens) que la répartition en fonction de l'année. La périodisation a été effectuée selon les principes suivants:
  - Pour chaque investissement, sa répartition a été effectuée sur les années. Cela résulte de la répartition de l'investissement total sur les années correspondantes au moyen de la durée d'utilisation;
  - Si un investissement a été effectué avant le 1<sup>er</sup> juillet d'une année, il est attribué à cette année. S'il a été effectué le 1<sup>er</sup> juillet ou ultérieurement, il est attribué à l'année suivante;
  - Pour déterminer les coûts d'un investissement par année, les coûts du capital ont en outre été considérés compte tenu du taux d'intérêt interne. Lorsque les FST et les FSP n'ont pas indiqué de taux d'intérêt interne, nous nous sommes basés sur une valeur standard de 6,5%. Celle-ci est calculée à partir du taux d'intérêt sans risque, plus le facteur bêta multiplié par la prime de risque de marché, le facteur bêta prenant en considération les secteurs poste et télécommunication;



- Les coûts d'un investissement par année sont donc déterminés de manière simplifiée au moyen de la formule suivante:

$$X = \frac{\text{valeur d'acquisition}}{\text{durée d'utilisation prévue}} * (1 + \text{taux d'intérêt})$$

### 6.1.3 Evaluation des ratios financiers

Conformément au contrat entre le mandant et le mandataire, les prestations suivantes ont été spécifiées pour l'évaluation des coûts d'investissement:

- Publication des principaux ratios financiers;

L'évaluation vise à évaluer et à présenter les ratios financiers ainsi déterminés de manière à réaliser les prestations spécifiées dans le contrat.

## 6.2 Informations sur les FST de grande taille

### 6.2.1 Informations générales sur les clusters

Le cluster des quatre FST de grande taille se caractérise comme suit:

- Tous les FST de grande taille exploitent leur propre réseau de télécommunication;
- Tous les FST de grande taille possèdent un portefeuille étendu de services de télécommunication;
- Il existe des différences concernant les différents services de télécommunication dans chaque portefeuille. Un FST se concentre principalement sur les raccordements de téléphonie mobile et à large bande. Le deuxième est spécialisé dans la communication sans fil, le troisième couvre les domaines téléphonie mobile, réseau fixe et Internet, et le quatrième est un exploitant de réseau par câble;
- Deux des quatre FST ont confié l'exploitation et l'entretien de leur réseau à un prestataire externe. Cela se reflète dans différents aspects de la surveillance qui sont expliqués en détail ci-après.

Le type et la réalisation de la surveillance diffèrent selon les portefeuilles de services et les caractéristiques de l'entreprise.

Quatre questionnaires retournés ont été intégrés dans les évaluations qui suivent.

### 6.2.2 Résultats de l'évaluation des coûts d'exploitation

Les quatre FST de grande taille ont déterminé les coûts d'exploitation sur la base d'hypothèses simplifiées et d'estimations. L'étendue des hypothèses simplifiées et des estimations utilisées ainsi que les domaines dans lesquels ces procédures ont été appliquées (p. ex. estimation du temps nécessaire, estimation des coûts de personnel, répartition des coûts selon le type de surveillance) varient cependant entre les quatre FST. En outre, les FST ont appliqué différentes procédures pour déterminer les

coûts de personnel et de matériel. Les détails à ce sujet figurent dans les explications relatives aux coûts de personnel et de matériel.

Concernant la distinction entre coûts fixes et coûts variables, les remarques suivantes peuvent être faites pour ce cluster:

- Aucun FST n'a réparti les coûts occasionnés en coûts fixes et en coûts variables. Cela signifie que les coûts annuels totaux ont été déterminés et ventilés entre les coûts par mandat de surveillance au moyen du nombre de mandats de surveillance.
- Pour tous les FST de grande taille, la surveillance est réalisée principalement par des collaborateurs et/ou des services dédiés. En outre, tous les FST disposent d'autres collaborateurs et services qui participent en partie à la surveillance. Les coûts de la surveillance peuvent donc être qualifiés de coûts ne pouvant pas être réduits à court terme.

L'aperçu des types de surveillance réalisés par les FST de grande taille se présente comme suit:

Type de surveillance	Description	Ancienne ordonnance sur les émo-luments	Ordonnance sur les émo-luments révi-sés
<b>Services de télécommunication à commutation de circuits</b>			
CS_1 à CS_3	Informations utiles / Surveillance en temps réel	x	x
CS_4	Données historiques relatives au trafic / Surveillance rétroactive	x	x
CS_5	Recherche par champs d'antennes (coordonnées géographiques)		x
CS_6	Recherche par champs d'antennes (Cell ID)		x
N_1	Dernière position enregistrée dans le système		x
N_2	Données relatives au trafic (en temps réel) avec recherche de la position		x
N_3	Données relatives au trafic (rétroactives) avec recherche de la position		x
A_0	Informations de base concernant les raccordements des usagers	x	x
A_1 à A_4	Différentes données relatives aux raccordements de télécommunication	x	x

Type de surveillance	Description	Ancienne ordonnance sur les émoluments	Ordonnance sur les émoluments révisés
Services de télécommunication à commutation de paquets			
PS_1 à PS_5	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	x	
PS_1 et PS_2	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail		x
PS_3 et PS_4	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail		x
PS_5	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail		x
PS_6	Surveillance rétroactive d'adresses IP dynamiques		x
PS_6 et PS_7	Surveillance rétroactive d'adresses IP dynamiques et de numéros d'appel	x	
PS_8	Surveillance rétroactive d'adresses e-mail	x	
A_0	Informations de base sur les usagers d'Internet et les adresses e-mail	x	
A_0.1	Informations de base sur les usagers d'Internet et les adresses e-mail (statiques)		x
A_0.2	Informations de base sur les usagers d'Internet (dynamiques)		x
A_1 à A_4	Différentes données relatives aux raccordements de télécommunication	x	x

Tableau 1: Aperçu des types de surveillance des FST de grande taille

Les coûts d'exploitation annuels des FST de grande taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments se présentent comme suit:

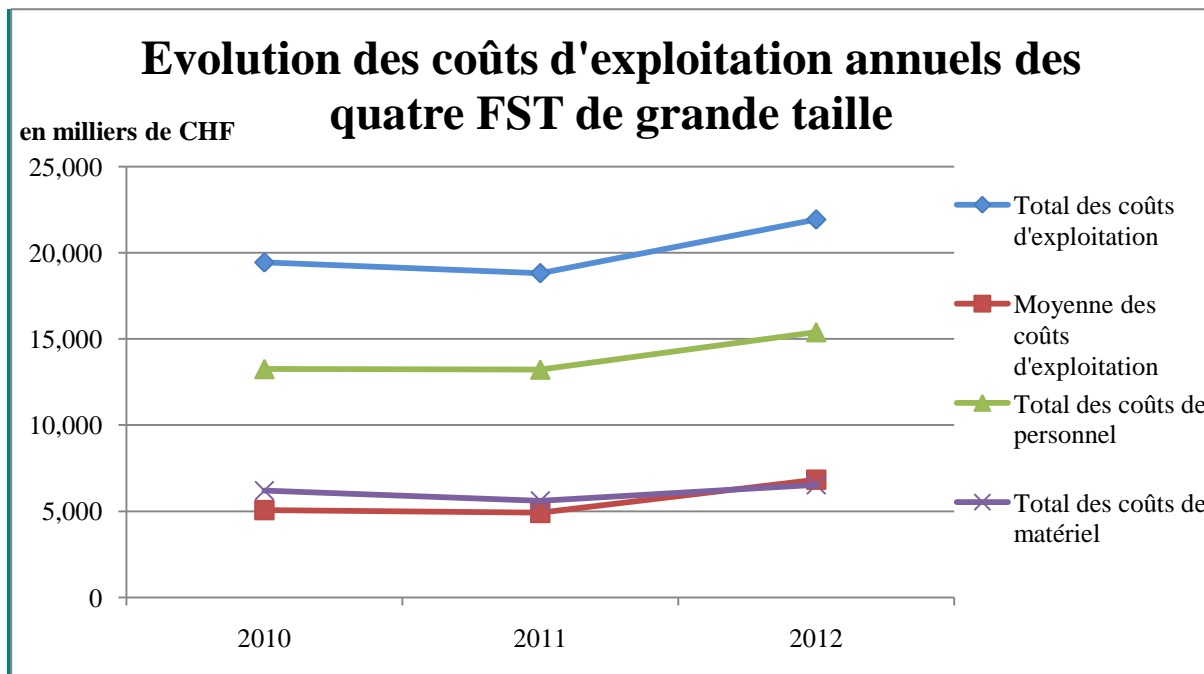


Figure 1: Evolution des coûts d'exploitation annuels des FST de grande taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments et l'ordonnance sur les émoluments révisés

Par rapport à 2010, le total des coûts d'exploitation annuels a légèrement diminué en 2011. En 2012, les coûts d'exploitation augmentent à nouveau, l'augmentation étant plus importante que le recul observé précédemment. Le recul en 2011 est dû principalement à la baisse des coûts de matériel. La hausse de l'ensemble des coûts d'exploitation en 2012 est caractérisée par une augmentation plus importante des coûts de personnel et par une hausse comparativement plus faible des coûts de matériel.

Les coûts d'exploitation moyens selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments se présentent comme suit:

Coûts d'exploitation moyens en CHF	Description		2010	2011
<b>Services de télécommunication à commutation de circuits</b>				
CS_1 à CS_3	Informations utiles / Surveillance en temps réel	par mandat de surveillance par année	2'221 1'360'503	2'254 1'286'576
CS_4	Données historiques relatives au trafic / Surveillance rétroactive	par mandat de surveillance par année	1'508 1'545'191	1'743 1'592'744
A_0	Informations de base concernant les raccordements des usagers	par mandat de surveillance par année	316 1'548'270	248 1'380'910
A_1 à A_4	Différentes données relatives aux raccordements de télécommunication	par mandat de surveillance par année	1'716 186'047	1'985 220'056
<b>Services de télécommunication à commutation de paquets</b>				
PS_1 à PS_5	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	par mandat de surveillance par année	5'664 19'605	5'940 27'213
PS_6 et PS_7	Surveillance rétroactive d'adresses IP dynamiques et de numéros d'appel	par mandat de surveillance par année	2'404 23'674	4'157 20'540
PS_8	Surveillance rétroactive d'adresses e-mail	par mandat de surveillance par année	1'199 4'798	1'066 1'066
A_0	Informations de base sur les usagers d'Internet et les adresses e-mail	par mandat de surveillance par année	166 217'145	153 225'574
A_1 à A_4	Différentes données relatives aux raccordements de télécommunication	par mandat de surveillance par année	10'915 156'781	21'895 154'244

Tableau 2: Aperçu des coûts d'exploitation moyens par type de FST de grande taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments

L'aperçu ci-dessus met en évidence les développements majeurs suivants:

- L'augmentation des coûts par mandat de surveillance pour les types de surveillance CS\_4, A\_1 à A\_4 (services de télécommunication à commutation de circuits), PS\_6 et PS\_7 ainsi que A\_1 à A\_4 (services de télécommunication à commutation de paquets) est due principalement à un FST, qui a réalisé nettement moins de mandats de surveillance pour ces types de surveillance en 2011 qu'en 2010. Pour chaque type de surveillance, ce FST a ventilé les coûts de toute façon occasionnés entre un nombre plus restreint de mandats de surveillance.
- La baisse des coûts par mandat de surveillance pour le type de surveillance A\_0 (services de télécommunication à commutation de circuits) est due principalement à un FST, qui a réalisé nettement plus de mandats de surveillance pour ce type de surveillance en 2011

qu'en 2010. Ce FST a ventilé les coûts de toute façon occasionnés entre un nombre plus élevé de cas de surveillance.

Il convient de noter que toutes les variations de coûts susmentionnées par mandat de surveillance sont dues, en raison de la ventilation des coûts quasiment fixes entre un nombre variable de mesures de surveillance, à un seul FST qui, au sein du cluster des FST de grande taille, présente le nombre le plus faible de mandats de surveillance pour ces types de surveillance. Ceci explique pourquoi les coûts annuels pour ces types de surveillance ne varient pas eux aussi fortement.

Les coûts d'exploitation moyens selon l'ordonnance sur les émoluments révisés se présentent comme suit:

Coûts d'exploitation moyens en CHF	Description		2012
<b>Services de télécommunication à commutation de circuits</b>			
CS_1 à CS_3	Informations utiles / Surveillance en temps réel	par mandat de surveillance par année	1'870 1'025'325
CS_4	Données historiques relatives au trafic / Surveillance rétroactive	par mandat de surveillance par année	1'502 1'462'378
CS_5	Recherche par champs d'antennes (coordonnées géographiques)	par mandat de surveillance par année	1'160 8'770
CS_6	Recherche par champs d'antennes (Cell ID)	par mandat de surveillance par année	612 124'017
N_1	Dernière position enregistrée dans le système	par mandat de surveillance par année	1'358 115'367
N_2	Données relatives au trafic (temps réel) avec recherche de la position	par mandat de surveillance par année	1'374 24'878
N_3	Données relatives au trafic (rétroactives) avec recherche de la position	par mandat de surveillance par année	714 5'241
<b>Services de télécommunication à commutation de paquets</b>			
A_0	Informations de base sur les usagers d'Internet et les adresses e-mail	par mandat de surveillance par année	342 1'482'359
A_1	Données relatives aux raccordements de télécommunication	par mandat de surveillance par année	216 209'075
A_0.1	Informations de base sur les usagers d'Internet et les adresses e-mail (statiques)	par mandat de surveillance par année	4'217 820'127
A_0.2	Informations de base sur les usagers d'Internet (dynamiques)	par mandat de surveillance par année	683 4'781
A_1	Différentes données relatives aux raccordements de télécommunication	par mandat de surveillance par année	455 1'142'761

Tableau 3: Aperçu des coûts d'exploitation moyens par type de FST de grande taille selon l'ordonnance sur les émoluments révisés

Différentes raisons expliquent les écarts entre l'année 2012 (ordonnance sur les émoluments révisés) et l'année 2011 (ancienne ordonnance sur les émoluments). A cet égard, nous renvoyons aux explications qui suivent sur les coûts de personnel et de matériel.

### **6.2.2.1 Coûts de personnel**

Les quatre FST de grande taille ont déterminé leurs coûts de personnel selon une méthode individuelle qui se présente comme suit:

- Un FST a réalisé les surveillances à l'aide d'une équipe dédiée. Celle-ci était composée de treize employés à plein temps dans les domaines «exploitation» et «systèmes de données». Des collaborateurs du domaine «enregistrement clients» ont en outre participé en partie à la réalisation de la surveillance. Les coûts de personnel ont été déterminés en estimant la charge de travail de tous les domaines sur la base d'équivalents plein temps et en évaluant ces derniers avec un taux du coût de personnel moyen. Selon nous, le taux du coût de personnel moyen utilisé se situe dans une fourchette appropriée pour les ingénieurs, alors qu'il est au-dessus de la fourchette habituelle pour le domaine «enregistrement clients».

L'affectation des coûts globaux ainsi déterminés aux différents types de surveillance s'est effectuée de manière pondérée en fonction du temps moyen nécessaire pour chaque type de surveillance, le temps moyen nécessaire étant une estimation. Les coûts par mandat de surveillance résultent du total ainsi déterminé par type de surveillance divisé par le nombre d'enquêtes pour chaque type de surveillance.

Cette procédure de détermination des coûts de personnel a été utilisée tant pour l'ancienne ordonnance sur les émoluments que pour l'ordonnance sur les émoluments révisés.

- Le deuxième FST a, pour déterminer les coûts de personnel, considéré globalement tous les processus impliqués directement et indirectement dans la surveillance. Les processus directement attribuables à la surveillance sont le traitement du mandat, l'exploitation et l'entretien de l'infrastructure technique ainsi que les travaux en partie liés à la surveillance dans le cadre de projets opérationnels. Par ailleurs, des fonctions de management ont été attribuées à la surveillance pour les relations avec les autorités, la coordination avec des parties externes ainsi que la gestion des changements et la gestion des incidents en tant que processus indirectement impliqués. La coordination de parties externes concerne en particulier un prestataire qui exploite et entretient le réseau de télécommunication du FST. La gestion des changements et la gestion des incidents sont concernées en cas de changements au niveau des cas de surveillance et de l'infrastructure technique.

Selon les propres affirmations du FST, le temps nécessaire pour les processus directement attribuables à la surveillance a été déterminé exactement, alors que les processus indirectement attribuables à la surveillance ont été estimés selon le temps nécessaire. Par conséquent, l'affectation des processus indirects aux différents types de surveillance s'est effectuée sur la base d'estimations.

Le temps nécessaire ainsi déterminé a été ventilé entre des équivalents plein temps, qui ont alors été évalués avec un taux horaire moyen. Le taux horaire moyen constitue, selon les indications fournies par le FST, une moyenne sur toutes les activités en rapport avec la surveillance et reflète donc tant le personnel du FST que les coûts liés au personnel du prestataire qui a repris l'exploitation et l'entretien du réseau.

Aux coûts de personnel ainsi déterminés s'ajoute un supplément pour frais généraux de 15%, qui recouvre les coûts de matériel (IT, coûts d'équipement) et d'autres coûts de personnel (bonus, fonctions IT).

- Un troisième FST a déterminé les coûts de personnel sur la base de la durée moyenne des processus clés liés à la surveillance. Ceux-ci sont réalisés principalement par une équipe dédiée. Le temps nécessaire ainsi déterminé a été multiplié par le salaire annuel proportionnel des collaborateurs impliqués. Afin de tenir compte de toutes les autres activités en partie liés à la surveillance et des coûts correspondants, le FST a multiplié les coûts déterminés initialement par le facteur 2.15, qui se compose des activités de support (facteur 2) et d'un supplément pour frais généraux pour le management (facteur 1.15). Selon le FST, le facteur pour les activités de support a été déterminé dans une étude de 2006 et a augmenté jusqu'à aujourd'hui en raison de la complexité croissante de la surveillance. Un supplément pour frais généraux de 15% pour le management est appliqué dans tous les domaines de l'entreprise.

Selon le FST, le temps nécessaire pour les processus clés et leur affectation aux différents types de surveillance a été déterminé de façon très détaillée, tandis que les différents blocs de coûts des processus de support et de management n'ont pas été déterminés en détail, mais de manière forfaitaire selon les facteurs susmentionnés. Le FST nous a en outre informés que, dans un nombre important de projets opérationnels, les exigences en matière de surveillance ont systématiquement dû être respectées. Ces efforts et, par conséquent, les coûts, n'ont cependant pas été pris en compte dans la détermination des coûts.

Le FST a indiqué avoir beaucoup investi dans l'automatisation de la surveillance et qu'il continuera à investir. Cela explique pourquoi les coûts de personnel sont plus faibles et les coûts pour les processus de support (facteur 2) ainsi que les coûts d'investissement sont plus élevés. Les investissements technologiques permettent donc de réduire les coûts de personnel.

Afin de déterminer les coûts pour 2012 en vertu de l'ordonnance sur les émoluments révisés, le FST a indiqué pouvoir prévoir pour toute l'année 2012 les coûts pour les types de surveillance qui existaient déjà en 2010 et 2011 sur la base des chiffres historiques et des valeurs du premier trimestre 2012. Pour les nouveaux types de surveillance, le FST admet une grande incertitude concernant les estimations qui ont été faites. Cela concerne en particulier le domaine de la surveillance IP mobile.

- Le quatrième FST du cluster dispose également d'une équipe spécifiquement chargée de la surveillance, qui se compose de quatre employés travaillant à plein temps. En outre, le «NW Security Compliance Manager» se consacre à 65% à la surveillance. Pour déterminer les coûts de personnel, l'ensemble des coûts de personnel de l'équipe chargée de la surveillance ainsi que les coûts de personnel proportionnels du Compliance Manager ont été pris en compte. Les coûts de personnel englobent tous les éléments de rémunération ainsi que les bonus et les prestations complémentaires.

La répartition des coûts entre les différents types de surveillance s'est effectuée comme suit:

- Les coûts de l'équipe chargée de la surveillance ont été répartis au niveau supérieur selon le nombre de mandats de surveillance;
- Les coûts du Compliance Manager ont été répartis de manière non pondérée entre les types de surveillance.

Les données relatives aux valeurs prévisionnelles pour 2012 selon l'ordonnance sur les émoluments révisés se basent sur des estimations.



La figure ci-dessous montre l'évolution des coûts de personnel annuels des FST de grande taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments:

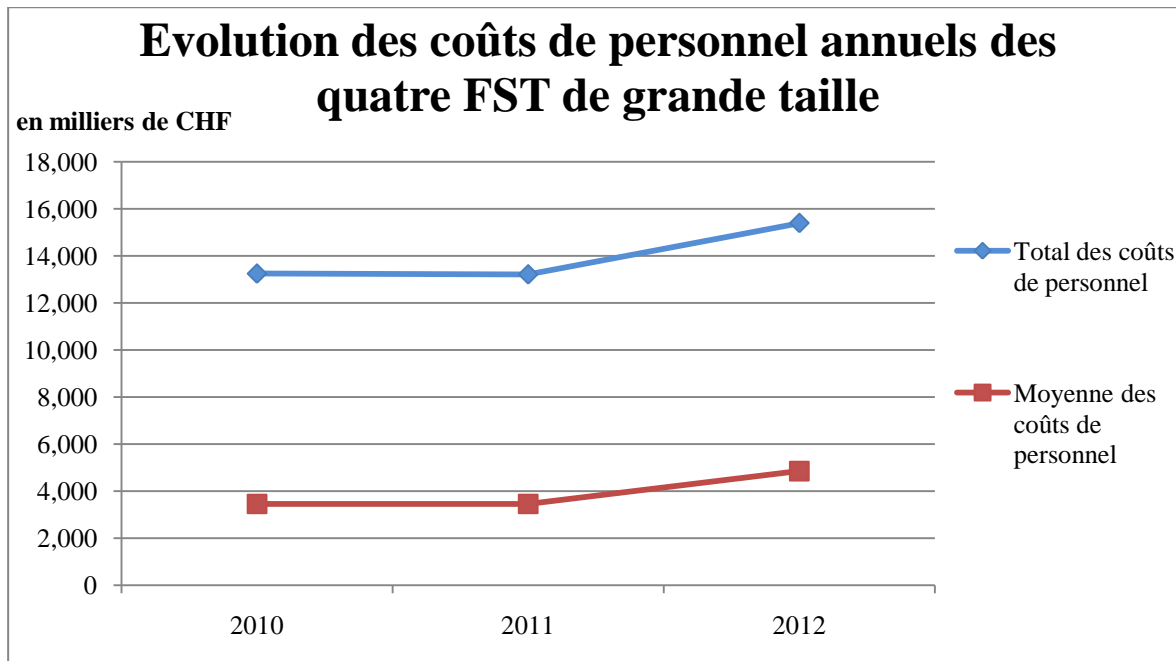


Figure 2: Evolution des coûts de personnel annuels des FST de grande taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments et l'ordonnance sur les émoluments révisés

L'augmentation des coûts de personnel annuels en 2012 par rapport à 2011 est due principalement à un FST, pour lequel les coûts se sont accrus en 2012 de CHF 2.0 mio par rapport à 2011. Le FST a indiqué que les coûts supplémentaires encourus en 2012 concernent pour les types de surveillance PS\_1 et PS\_2, PS\_5 et A\_1 à A\_4 (services de télécommunication à commutation de paquets). Ce FST a en outre indiqué oralement qu'il s'attend à une forte hausse des coûts en particulier pour les applications IP mobiles.

Les coûts de personnel moyens selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments se présentent comme suit:

Coûts de personnel moyens en CHF	Description		2010	2011
<b>Services de télécommunication à commutation de circuits</b>				
CS_1 à CS_3	Informations utiles / Surveillance en temps réel	par mandat de surveillance par année	1'068 687'798	1'094 679'300
CS_4	Données historiques relatives au trafic / Surveillance rétroactive	par mandat de surveillance par année	973 1'108'760	1'048 1'169'078
A_0	Informations de base relatives aux raccordements des usagers	par mandat de surveillance par année	95 1'227'664	83 1'130'719
A_1 à A_4	Différentes données relatives aux raccordements de télécommunication	par mandat de surveillance par année	519 130'087	621 160'032
<b>Services de télécommunication à commutation de paquets</b>				
PS_1 à PS_5	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	par mandat de surveillance par année	2'280 8'250	2'564 11'204
PS_6 et PS_7	Surveillance rétroactive d'adresses IP dynamiques et de numéros d'appel	par mandat de surveillance par année	856 10'238	1'410 9'774
PS_8	Surveillance rétroactive d'adresses e-mail	par mandat de surveillance par année	744 2'978	692 692
A_0	Informations de base sur les usagers d'Internet et les adresses e-mail	par mandat de surveillance par année	111 196'638	107 206'383
A_1 à A_4	Différentes données relatives aux raccordements de télécommunication	par mandat de surveillance par année	2'830 89'415	6'011 91'941

Tableau 4: Aperçu des coûts de personnel moyens des FST de grande taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments et l'ordonnance sur les émoluments révisés

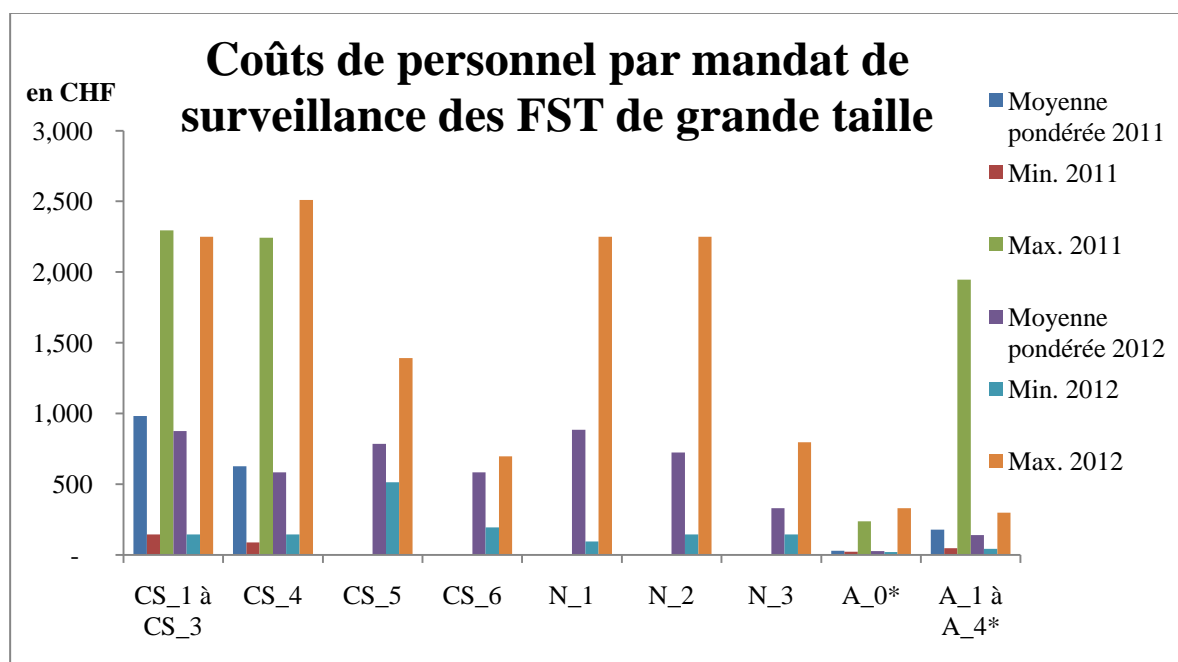
Les coûts de personnel moyens par type de surveillance et par année sont globalement constants si l'on compare 2010 à 2011. Pour certains types de surveillance, comme par exemple A\_1, la variation en pourcentage entre 2010 et 2011 est certes élevée, mais les coûts absolus par année et par type de surveillance ne sont pas importants. Cette constance s'explique notamment par le fait que trois des quatre FST de grande taille réalisent la majeure partie de tous les mandats de surveillance. Pour ces trois FST de grande taille, ni les coûts de personnel par année ni le nombre de mandats de surveillance par année n'ont changé de manière significative entre 2010 et 2011.

Les principales modifications au niveau des coûts de personnel par mandat de surveillance entre 2010 et 2011, notamment pour les types de surveillance PS\_6 et A\_1 à A\_4 (services de télécommunication à commutation de paquets), sont dues principalement à un FST, qui a réalisé nettement moins de mandats de surveillance en 2011 qu'en 2010 pour ces types de surveillance. Pour chaque type de surveillance, ce FST a ainsi ventilé les coûts encourus de toute façon entre un nombre plus restreint de mandats de surveillance. Etant donné que ce FST présente un nombre plus restreint de

cas de surveillance que les trois autres FST de grande taille, l'impact sur les coûts par type de surveillance et par année n'est pas important.

Année de référence 2011:

Les coûts de personnel par mandat de surveillance pour le cluster des FST de grande taille se présentent comme suit pour l'année de référence 2011 par rapport à l'année prévisionnelle 2012. A noter que la moyenne pondérée a été pondérée au moyen du nombre de mandats de surveillance.



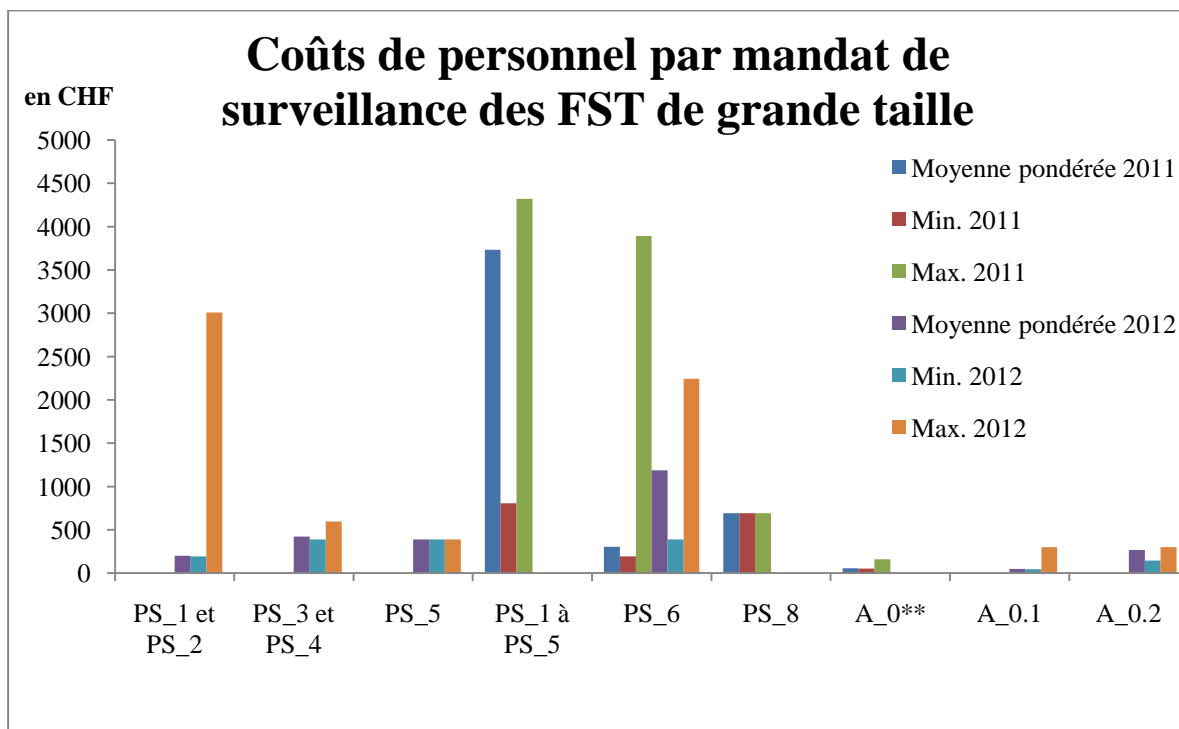
\*Services de télécommunication à commutation de circuits, \*\*Services de télécommunication à commutation de paquets

Figure 3: Aperçu de la fourchette des coûts de personnel pour l'année de référence 2011 (ancienne ordonnance sur les émoluments) par rapport à l'année prévisionnelle 2012 (ordonnance sur les émoluments révisés), 1<sup>re</sup> partie

D'une manière générale, il convient de noter que la grande fourchette des coûts de personnel par mandat de surveillance entre les FST est due principalement aux méthodes totalement différentes utilisées pour déterminer les coûts.

Les valeurs maximales élevées pour le type de surveillance CS\_4 pour les années 2011 et 2012 résultent d'un FST qui, par rapport aux trois autres FST de grande taille, présente de loin le nombre le plus faible de mandats de surveillance.

Les valeurs maximales élevées pour les combinaisons année/type de surveillance CS\_1 à CS\_3 pour 2011 et 2012, CS\_5 pour 2012, N\_1 pour 2012 et N\_2 pour 2012 résultent toutes d'un FST, qui présente pour toutes les années, au sein du cluster des FST de grande taille, un nombre important de mandats de surveillance. Aucune raison particulière n'explique les valeurs maximales élevées par rapport aux autres FST. Les différences résident plutôt dans les différentes méthodes utilisées par les FST pour déterminer les coûts.



\*Services de télécommunication à commutation de circuits, \*\*Services de télécommunication à commutation de paquets

Figure 4: Aperçu de la fourchette des coûts de personnel pour l'année de référence 2011 (ancienne ordonnance sur les émoluments) par rapport à l'année prévisionnelle 2012 (ordonnance sur les émoluments révisés), 2<sup>e</sup> partie

D'une manière générale, il convient de noter que la grande fourchette des coûts de personnel par mandat de surveillance entre les FST est due principalement aux méthodes totalement différentes utilisées pour déterminer les coûts.

Les valeurs maximales élevées pour les types de surveillance PS\_1 et PS\_2 (2011) ainsi que PS\_6 (2011 et 2012) résultent d'un FST qui, pour ces types de surveillance, présente de loin le nombre le plus faible de surveillances. La valeur maximale élevée pour le type de surveillance PS\_1 à PS\_5 résulte également de ce FST. Pour ce type de surveillance, la part proportionnelle de ce FST dans le nombre total de mandats de surveillance de tous les FST de grande taille est nettement plus élevée.

Type de surveillance	Description	Moyenne pondérée 2011 en CHF	Min. 2011 en CHF	Max. 2011 en CHF	Moyenne pondérée 2012 en CHF	Min. 2012 en CHF	Max. 2012 en CHF
Services de télécommunication à commutation de circuits							
CS_1 à CS_3	Informations utiles / Surveillance en temps réel	983	145	2,295	876	145	2,250
CS_4	Données historiques relatives au trafic / Surveillance rétroactive	627	89	2,242	585	146	2,511

Type de surveillance	Description	Moyenne pondérée 2011 en CHF	Min. 2011 en CHF	Max. 2011 en CHF	Moyenne pondérée 2012 en CHF	Min. 2012 en CHF	Max. 2012 en CHF
CS_5	Recherche par champs d'antennes (coordonnées géographiques)	-	-	-	785	513	1,393
CS_6	Recherche par champs d'antennes (Cell ID)	-	-	-	584	194	697
N_1	Dernière position enregistrée dans le système	-	-	-	885	96	2,250
N_2	Données relatives au trafic (en temps réel) avec recherche de la position	-	-	-	724	146	2,250
N_3	Données relatives au trafic (rétroactives) avec recherche de la position	-	-	-	331	146	796
A_0	Informations de base concernant les raccordements des usagers	30	23	238	27	20	330
A_1 à A_4	Différentes données relatives aux raccordements de télécommunication	180	48	1,946	141	42	299
<b>Services de télécommunication par commutation de paquets</b>							
PS_1 et PS_2	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	-	-	-	199	194	3,010
PS_3 et PS_4	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	-	-	-	423	388	597
PS_5	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	-	-	-	388	388	388
PS_1 à PS_5	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	3,734	807	4,320	-	-	-
PS_6	Surveillance rétroactive d'adresses IP dynamiques	303	194	3,892	1,186	388	2,244
PS_8	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	692	692	692	-	-	-
A_0	Informations de base sur les usagers d'Internet et les adresses e-mail	54	53	161	-	-	-

Type de surveillance	Description	Moyenne pondérée 2011 en CHF	Min. 2011 en CHF	Max. 2011 en CHF	Moyenne pondérée 2012 en CHF	Min. 2012 en CHF	Max. 2012 en CHF
A_0.1	Informations de base sur les usagers d'Internet et les adresses e-mail (statiques)	-	-	-	48	46	299
A_0.2	Informations de base sur les usagers d'Internet (dynamiques)	-	-	-	267	145	299
A_1 à A_4	Différentes données relatives aux raccordements de télécommunication	368	346	11,675	146	145	398

Figure 5: Aperçu de la fourchette des coûts de personnel pour l'année de référence 2011 (ancienne ordonnance sur les émoluments) par rapport à l'année prévisionnelle 2012 (ordonnance sur les émoluments révisés)

#### 6.2.2.2 Coûts de matériel

Les quatre FST de grande taille ont déterminé leurs coûts de matériel selon une méthode individuelle:

- Un FST a déterminé, au sein des coûts de matériel, les charges par nature et les éléments de coûts suivants: coûts de matériel des services impliqués dans la surveillance, un supplément de coûts de matériel pour les frais et le poste de travail informatique par collaborateur ainsi qu'un supplément pour frais généraux pour la part des coûts de la surveillance dans les coûts d'exploitation des systèmes IT. En outre, certains systèmes IT créés pour l'exploitation opérationnelle normale sont aussi utilisés en partie pour la surveillance. Par ailleurs, les coûts de matériel intègrent aussi un supplément pour frais généraux pour les fonctions de management. Celui-ci concerne les fonctions de management du domaine auquel la surveillance est attribuée.
- Le deuxième FST n'a pas indiqué de coûts de matériel. Lors de la plausibilisation du questionnaire, nous avons néanmoins constaté que les investissements englobaient des coûts qui, en termes de contenu, doivent être attribués aux coûts de matériel. Dans notre rapport, nous avons exclu ces coûts de matériel des investissements présentés. Il ne nous a pas été possible de présenter ces coûts de matériel dans les évaluations suivantes, car nous ne disposions d'aucune donnée concernant l'affectation aux différents types de surveillance. Ces coûts de matériel sont indiqués ici exclusivement en tant que total par année:
  - 2007 à 2009: CHF 220,000
  - 2009 à 2012: CHF 270,000

Pour toutes les années, les coûts de matériel englobent pour l'essentiel le matériel («hardware») et les composants techniques ainsi que les logiciels et les licences.

- Un autre FST a indiqué, pour la détermination des coûts de matériel, ne pas être en mesure d'effectuer une affectation détaillée et donc représentative des coûts de matériel entre les

différents types de surveillance sans une analyse complexe des différentes étapes de processus de tous les systèmes impliqués. A l'aide d'estimations et d'hypothèses simplifiées, le FST a calculé une valeur totale pour la somme des coûts de matériel sur tous les types de surveillance pour l'année 2012, et l'a également appliquée comme valeur totale pour les années 2010 et 2011. Le total a été réparti entre les différents types de surveillance selon la clé de répartition suivante: 80% pour la surveillance en temps réel, 10% pour les données historiques et 10% pour les renseignements.

S'agissant du contenu des coûts de matériel, le FST a cité l'entretien, les licences, les coûts de la place de travail, le petit matériel sous la forme de commutateurs, de routeurs et d'espaces de stockage ainsi que les frais généraux. Les frais généraux comprennent uniquement les frais généraux directement attribuables à la surveillance, comme par exemple l'administration du réseau, et ne constituent donc qu'une petite partie des coûts de matériel globaux.

- Le quatrième FST du cluster a indiqué les coûts de matériel suivants:
  - Coûts globaux des centres de charges des domaines directement impliqués dans la surveillance, moins les coûts de personnel. Les coûts restants englobent pour l'essentiel les frais, les coûts de déplacement, la télécommunication, le port, le matériel de bureau et les installations de bureau;
  - Frais généraux par collaborateur pour l'IT, l'entretien IT, la location, les coûts de location accessoires, le management et les fonctions administratives telles que la comptabilité et les ressources humaines.

Les deux blocs de coûts susmentionnés ont été répartis de manière non pondérée entre les différents types de surveillance.

Les coûts de matériel annuels des FST de grande taille ont évolué comme suit selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments:

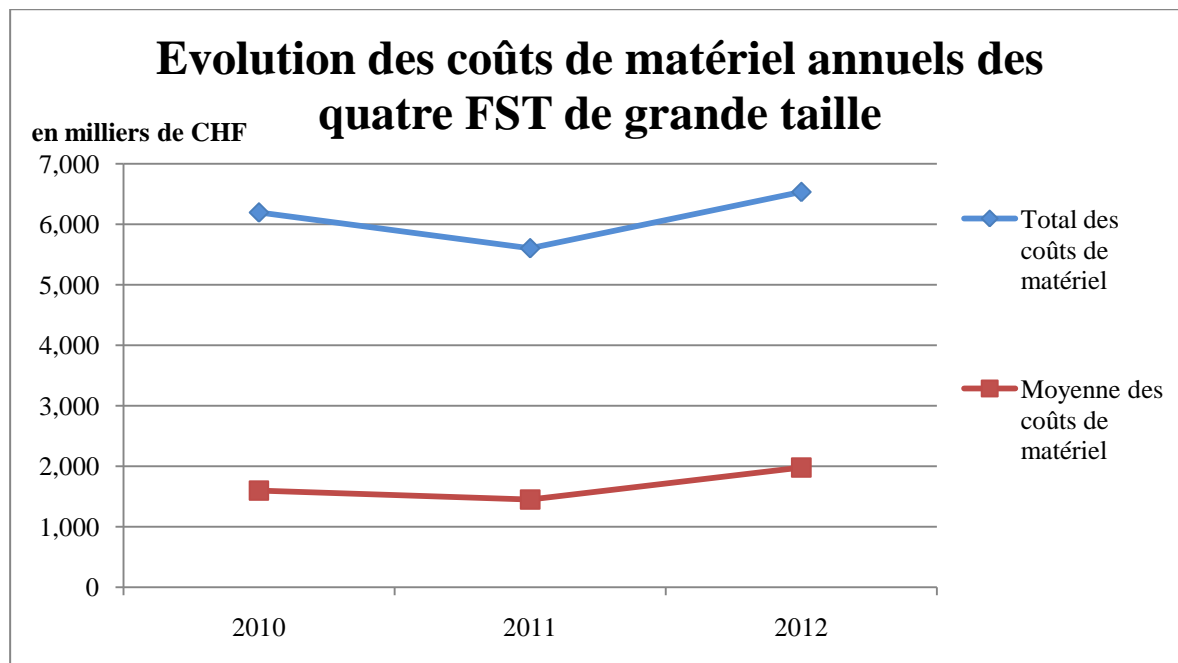


Figure 6: Evolution des coûts de matériel annuels des FST de grande taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments et l'ordonnance sur les émoluments révisés

La diminution des coûts de matériel entre 2010 et 2011 est due principalement à deux FST:

- Pour un FST, les coûts de matériel ont diminué de CHF 0.35 mio en 2011, ce qui résulte principalement de la baisse de coûts de matériel du type de surveillance A\_0 liée au recul du nombre de mandats de surveillance de ce type.
- Un autre FST a enregistré un recul du nombre de mandats de surveillance pour le type de surveillance CS\_1 à CS\_3 entre 2010 et 2011, ce qui se reflète dans la baisse des coûts de matériel pour ce type de surveillance en 2011. Au total, les coûts de matériel pour ce FST ont diminué de CHF 0.23 mio en 2011.

L'augmentation des coûts de matériel entre 2011 et 2012 est due essentiellement à un FST, qui a annoncé une hausse des coûts de matériel de CHF 1.17 mio en 2012. Cette hausse est due principalement au type de surveillance PS\_1, pour lequel le FST s'attend à des coûts de matériel de CHF 1.86 mio pour l'année 2012. Ce FST s'attend au contraire à une nette baisse des coûts de matériel pour le type de surveillance CS\_1 à CS\_3 en 2012, en raison d'une diminution du nombre de mandats de surveillance.



L'aperçu des coûts de matériel moyens par type de surveillance selon l'ordonnance sur les émoluments actuelle se présente comme suit:

Coûts de matériel moyens en CHF	Description		2010	2011
<b>Services de télécommunication à commutation de circuits</b>				
CS_1 à CS_3	Informations utiles / Surveillance en temps réel	par mandat de surveillance par année	1'153 672'705	1'160 607'276
CS_4	Données historiques relatives au trafic / Surveillance rétroactive	par mandat de surveillance par année	534 436'431	695 423'666
A_0	Informations de base concernant les raccordements des usagers	par mandat de surveillance par année	220 320'606	165 250'191
A_1 à A_4	Différentes données relatives aux raccordements de télécommunication	par mandat de surveillance par année	1'197 55'961	1'364 60'024
<b>Services de télécommunication à commutation de paquets</b>				
PS_1 à PS_5	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	par mandat de surveillance par année	3'384 11'355	3'376 16'009
PS_6 et PS_7	Surveillance rétroactive d'adresses IP dynamiques et de numéros d'appel	par mandat de surveillance par année	1'548 13'436	2'747 10'766
PS_8	Surveillance rétroactives d'adresses e-mail	par mandat de surveillance par année	455 1'820	374 374
A_0	Informations de base sur les usagers d'Internet et les adresses e-mail	par mandat de surveillance par année	55 20'507	46 19'191
A_1 à A_4	Différentes données relatives aux raccordements de télécommunication	par mandat de surveillance par année	8'085 67'366	15'885 62'303

Tableau 5: Aperçu des coûts de matériel moyens des FST de grande taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments

La baisse des coûts de matériel moyens par année entre 2010 et 2011 pour le type de surveillance CS\_1 à CS\_3 résulte principalement de l'évolution du nombre de mandats de surveillance.

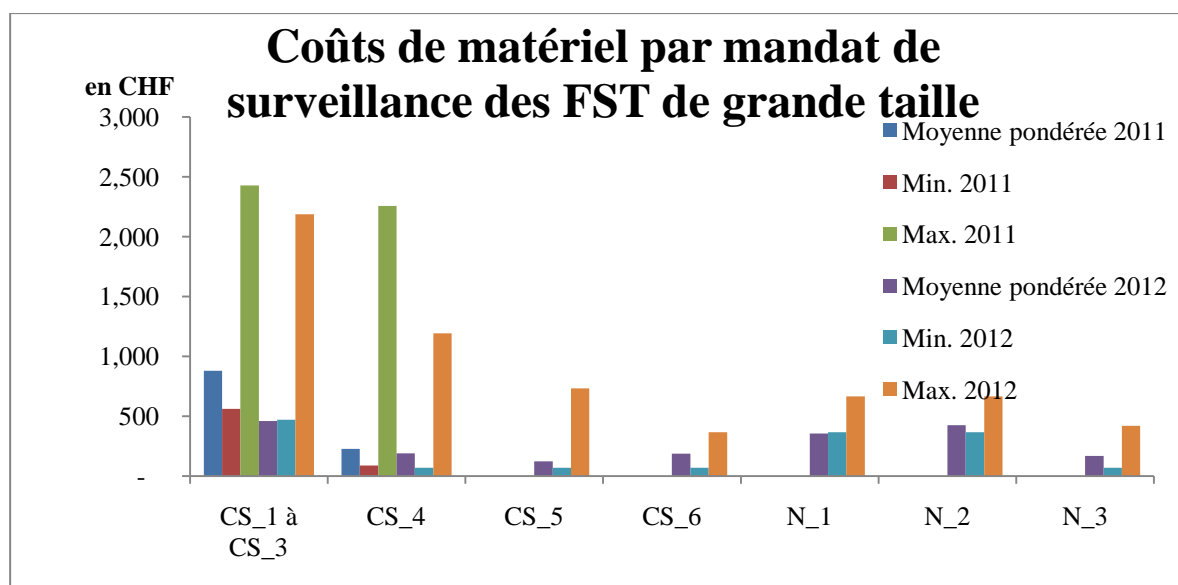
La hausse des coûts de matériel moyens par mandat de surveillance pour les types de surveillance CS\_4, A\_1 à A\_4 (services de télécommunication à commutation de paquets) et PS\_6 est due à un FST, qui a réalisé en 2011 un nombre nettement plus restreint de mandats de surveillance pour ces types de surveillance qu'en 2010. Pour chaque type de surveillance, ce FST a ainsi ventilé les coûts occasionnés de toute façon entre un nombre plus restreint de mandats de surveillance. Cela explique aussi pourquoi les coûts par année pour ces types de surveillance n'ont pas changé sensiblement entre 2010 et 2011. Pour le type de surveillance PS\_6, les coûts par année ont même diminué entre 2010 et 2011. Cela est dû principalement à la baisse du nombre de mandats de surveillance d'un autre FST, qui concentre une grande partie de tous les mandats de surveillance de ce type de surveillance.

La baisse des coûts de matériel par mandat de surveillance pour le type de surveillance A\_0 (services de télécommunication à commutation de circuits) entre 2010 et 2011 est également due au FST qui répartit les coûts quasi fixes entre le nombre correspondant de mandats de surveillance. Le recul des coûts par mandat de surveillance s'explique donc par la hausse du nombre de mandats de surveillance en 2011.

La baisse des coûts par mandat de surveillance du type de surveillance A\_0 (services de télécommunication à commutation de paquets) entre 2010 et 2011 est due à un FST, qui a enregistré, avec un nombre presque constant de mandats de surveillance en 2010 et 2011, une diminution des coûts de matériel par mandat de surveillance pour 2011. Il n'est pas précisé plus en détail pourquoi ceux-ci ont diminué.

Année de référence 2011:

Les coûts de matériel par mandat de surveillance pour le cluster des FST de grande taille se présentent comme suit pour l'année de référence 2011 par rapport à l'année prévisionnelle 2012. A noter que la moyenne pondérée a été pondérée au moyen du nombre de mandats de surveillance.

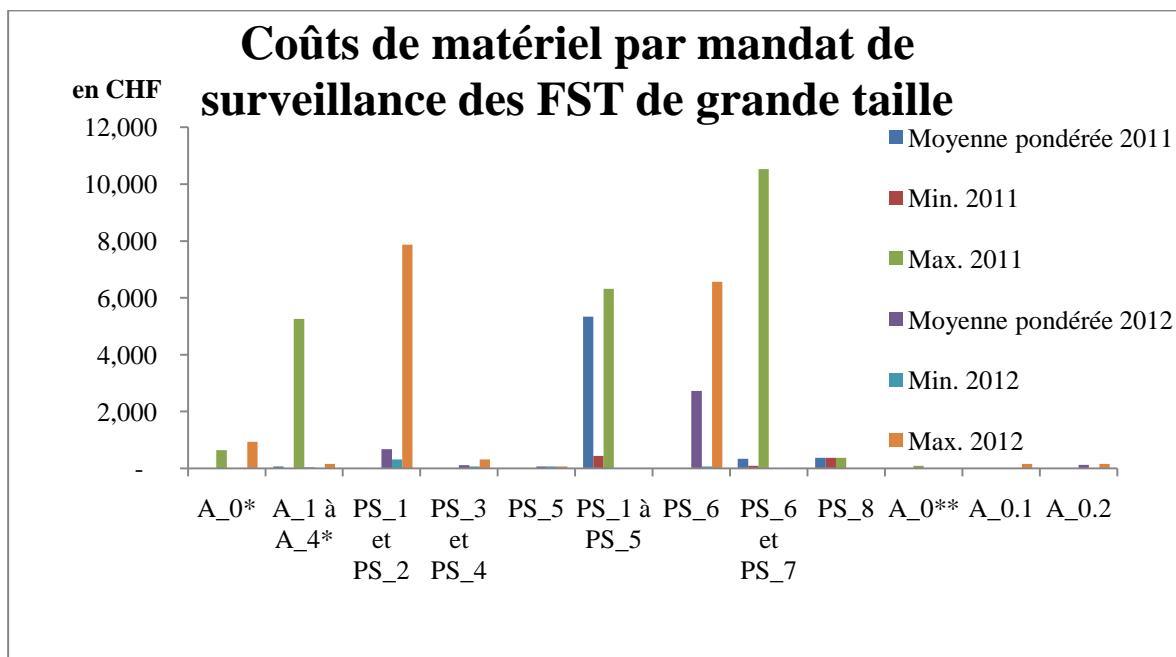


\*Services de télécommunication à commutation de circuits, \*\*Services de télécommunication à commutation de paquets

Figure 7: Aperçu de la fourchette des coûts de matériel pour l'année de référence 2011(ancienne ordonnance sur les émoluments) par rapport à l'année prévisionnelle 2012 (ordonnance sur les émoluments révisés), 1<sup>re</sup> partie

D'une manière générale, il convient de noter que la grande fourchette des coûts de matériel par mandat de surveillance entre les FST résulte principalement des méthodes totalement différentes utilisées pour déterminer les coûts de matériel.

Les valeurs maximales élevées pour les types de surveillance CS\_1 à CS\_3 (2011 et 2012) et CS\_4 (2011 et 2012) résultent d'un FST qui, pour ces types de surveillance, présente de loin le nombre le plus faible de surveillances. C'est pourquoi les valeurs maximales exercent une influence moins importante sur la moyenne pondérée.



\*Services de télécommunication à commutation de circuits, \*\*Services de télécommunication à commutation de paquets

Figure 8: Aperçu de la fourchette des coûts de matériel pour l'année de référence 2011 (ancienne ordonnance sur les émoluments) par rapport à l'année prévisionnelle 2012 (ordonnance sur les émoluments révisés), 2<sup>e</sup> partie

D'une manière générale, il convient de noter que la grande fourchette des coûts de matériel par mandat de surveillance entre les FST résulte principalement des méthodes totalement différentes utilisées pour déterminer les coûts.

Les valeurs maximales élevées pour les types de surveillance A\_1 à A\_4 (2011), PS\_1 et PS\_2 (2012) ainsi que PS\_6 et PS\_7 (2011) résultent d'un FST, qui, pour ces types de surveillance, présente de loin le nombre le plus faible de surveillances. Les valeurs maximales pour les types de surveillance PS\_1 à PS\_5 (2011) et PS\_6 (2012) sont également dues à ce FST. Pour ces types de surveillance, la part du FST dans le nombre total de mandats de surveillance des quatre FST de grande taille est toutefois nettement plus élevée.

Les moyennes pondérées ainsi que les valeurs maximales et minimales des coûts de matériel par enquête se présentent comme suit:

Type de surveillance	Description	Moyenne pondérée 2011 en CHF	Min. 2011 en CHF	Max. 2011 en CHF	Moyenne pondérée 2012 en CHF	Min. 2011 en CHF	Max. 2011 en CHF
Services de télécommunication à commutation de circuits							
CS_1 à CS_3	Informations utiles / Surveillance en temps réel	879	560	2,429	458	471	2,187

Type de surveillance	Description	Moyenne pondérée 2011 en CHF	Min. 2011 en CHF	Max. 2011 en CHF	Moyenne pondérée 2012 en CHF	Min. 2011 en CHF	Max. 2011 en CHF
CS_4	Données historiques relatives au trafic / Surveillance rétroactive	227	89	2,256	189	68	1,193
CS_5	Recherche par champs d'antennes (coordonnées géographiques)	-	-	-	122	68	732
CS_6	Recherche par champs d'antennes (Cell ID)	-	-	-	186	68	366
N_1	Dernière position enregistrée dans le système	-	-	-	355	366	665
N_2	Données relatives au trafic (en temps réel) avec recherche de la position	-	-	-	425	366	665
N_3	Données relatives au trafic (rétroactives) avec recherche de la position	-	-	-	168	68	418
A_0	Informations de base concernant les raccordements des usagers	7	5	645	6	6	937
A_1 à A_4	Différentes données relatives aux raccordements de télécommunication	67	5	5,264	36	6	157
<b>Services de télécommunication à commutation de paquets</b>							
PS_1 et PS_2	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	-	-	-	677	314	7,872
PS_3 et PS_4	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	-	-	-	109	68	314
PS_5	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	-	-	-	68	68	68

Type de surveillance	Description	Moyenne pondérée 2011 en CHF	Min. 2011 en CHF	Max. 2011 en CHF	Moyenne pondérée 2012 en CHF	Min. 2012 en CHF	Max. 2012 en CHF
PS_1 à PS_5	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	5,336	436	6,316	-	-	-
PS_6	Surveillance rétroactive d'adresses IP dynamiques	-	-	-	2,730	68	6,560
PS_6 et PS_7	Surveillance rétroactive d'adresses IP dynamiques et de numéros d'appel	334	89	10,527	-	-	-
PS_8	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	374	374	374	-	-	-
A_0	Informations de base sur les usagers d'Internet et les adresses e-mail	5	4	87	-	-	-
A_0.1	Informations de base sur les usagers d'Internet et les adresses e-mail (statiques)	-	-	-	7	5	157
A_0.2	Informations de base sur les usagers d'Internet (dynamiques)	-	-	-	126	6	157
A_1 à A_4	Différentes données relatives aux raccordements de télécommunication	250	187	31,582	6	6	209

Figure 9: Aperçu de la fourchette des coûts de matériel pour l'année de référence 2011 (ordonnance sur les émoluments actuelle) par rapport à l'année prévisionnelle 2012 (ordonnance sur les émoluments révisés)

### 6.2.3 Résultats de l'évaluation des coûts d'investissement

L'aperçu des coûts d'investissement pour les quatre FST de grande taille se présente comme suit:

Coûts d'investissement en CHF	FST de grande taille	
	Absolus	Moyens
<b>Investissements des années 2007 à 2012</b>	21,523,267	5,380,817
<b>Investissements dévolus à la surveillance pour les années 2007 à 2012</b>	21,506,467	5,376,617

Tableau 6: Coûts d'investissement des FST de grande taille

Concernant la détermination des coûts d'investissement, les informations suivantes peuvent être données pour ce cluster:

- Un FST a effectué uniquement des investissements qui peuvent être attribués à 100% à la surveillance. La raison en est que ce FST a comptabilisé tous les investissements occasionnés en partie par la surveillance dans les coûts de matériel au moyen d'un taux de majoration forfaitaire.
- Le deuxième FST a effectué uniquement des investissements qui peuvent être attribués à 100% à la surveillance. Selon les propres affirmations du FST, cette liste est incomplète, car il manque tous les investissements dont la part dévolue à la surveillance est inférieure à 100% ainsi que les investissements effectués intégralement au titre de la surveillance. Les coûts d'investissement indiqués ont été calculés sur la base d'estimations. Ce FST n'a pas fourni d'informations sur la durée d'utilisation. Afin de présenter malgré tout les investissements en les répartissant par année, nous nous sommes basés sur une durée d'utilisation moyenne de quatre ans. Ce FST n'a pas non plus fourni d'indications sur le taux d'intérêt interne et la limite d'activation.
- Un troisième FST n'a indiqué qu'une partie de ses investissements dévolus exclusivement à la surveillance. Pour tous ces investissements, il manque également ceux qui sont liés en partie uniquement à la surveillance. Les investissements indiqués concernent principalement les investissements dans le matériel («hardware») et l'infrastructure technique.

En outre, les coûts d'investissement ne contiennent pas:

- les phases de «scoping» et de «design» dans le cadre de la planification des investissements techniques;
- les coûts de coordination de tous les investissements avec le prestataire qui a repris l'entretien et l'exploitation du réseau;
- les adaptations dans le domaine de la surveillance qui sont nécessaires lors de l'introduction de nouveaux produits ou en cas de modifications de l'infrastructure et des processus.
- selon ses propres affirmations, le FST n'a pas pu établir les faits indiqués dans le temps imparti.
- Le quatrième FST a indiqué tous les investissements qu'il a lui-même effectués. Certes, certains composants de l'infrastructure technique sont acquis centralement par la maison mère et utilisés par plusieurs sociétés nationales. Ces investissements ne sont pas pris en compte dans les données indiquées. Les coûts d'acquisition des investissements, y compris l'ensemble des coûts d'acquisition accessoires, ont été déterminés sur la base d'estimations. Les investissements de ce FST contiennent principalement le matériel («hardware») et l'infrastructure technique ainsi que les prestations propres et les développements propres qui leur sont liés. Ils comprennent également les banques de données et diverses adaptations de l'infrastructure.
- Les limites d'activation des FST se montent à CHF 1,000, CHF 1.500 et CHF 10,000. Un FST n'a pas indiqué de limite d'activation.
- Le taux d'intérêt des coûts de capital internes varie entre 6,5% et 13% à 14%. Un FST n'a pas indiqué de taux d'intérêt interne. Nous considérons que les taux d'intérêt de 13% et 14% sont très élevés pour des coûts de capital internes. Selon les FST, il s'agit de directives globales du groupe qui sont utilisées de manière standard. Pour les FST et les FSP, nous

considérons qu'un taux d'intérêt interne de 6,5% pour les coûts de capital peut être appliqué. Celui-ci est déterminé à partir du taux sans risque, plus le facteur bêta multiplié par la prime de risque de marché, le facteur bêta prenant en compte les secteurs télécommunication et poste.

Les valeurs des investissements absolus ne présentent pas de différences majeures par rapport aux valeurs proportionnelles relatives aux investissements. Cela est dû au fait que les quatre FST ont indiqué presque uniquement les investissements qui peuvent être attribués à 100% à la surveillance.

La périodisation des investissements se présente comme suit:

En CHF	Investissements périodisés via des amortissements et l'application d'un taux d'intérêt interne		Part des investissements périodisée dévolue à la surveillance	
	Total	Moyenne par FST	Total	Moyenne par FST
2007	CHF 197,441	CHF 98,721	CHF 197,441	CHF 65,814
2008	CHF 300,832	CHF 100,277	CHF 294,448	CHF 73,612
2009	CHF 344,372	CHF 114,791	CHF 328,412	CHF 109,471
2010	CHF 780,414	CHF 260,138	CHF 774,030	CHF 258,010
2011	CHF 1,498,192	CHF 499,397	CHF 1,498,192	CHF 499,397
2012	CHF 3,515,964	CHF 1,171,988	CHF 3,515,964	CHF 1,171,988

Tableau 7: Coûts d'investissement périodisés des FST de grande taille

L'aperçu ci-dessus montre que les investissements par année ont augmenté d'une année à l'autre au sein du cluster des FST de grande taille. Des investissements importants ont notamment été indiqués pour 2011 et 2012. Cette évolution manifeste ne peut certes pas être évaluée, de telle sorte que les FST de grande taille ont réalisé des investissements plus importants d'une année à l'autre. Tous les FST de grande taille n'ont pas indiqué tous leurs investissements. Comme mentionné au début de ce chapitre, certains FST ont indiqué uniquement les investissements dévolus entièrement à la surveillance, et d'autres n'ont même pas indiqué ces derniers dans leur intégralité. Certains des FST de grande taille ont même ignoré totalement des blocs d'investissement complets.

Concernant les investissements indiqués de manière sélective, il est apparu pour tous les FST que les investissements récemment effectués ont principalement été indiqués. La pertinence de cet aperçu doit donc être considérée comme restreinte.

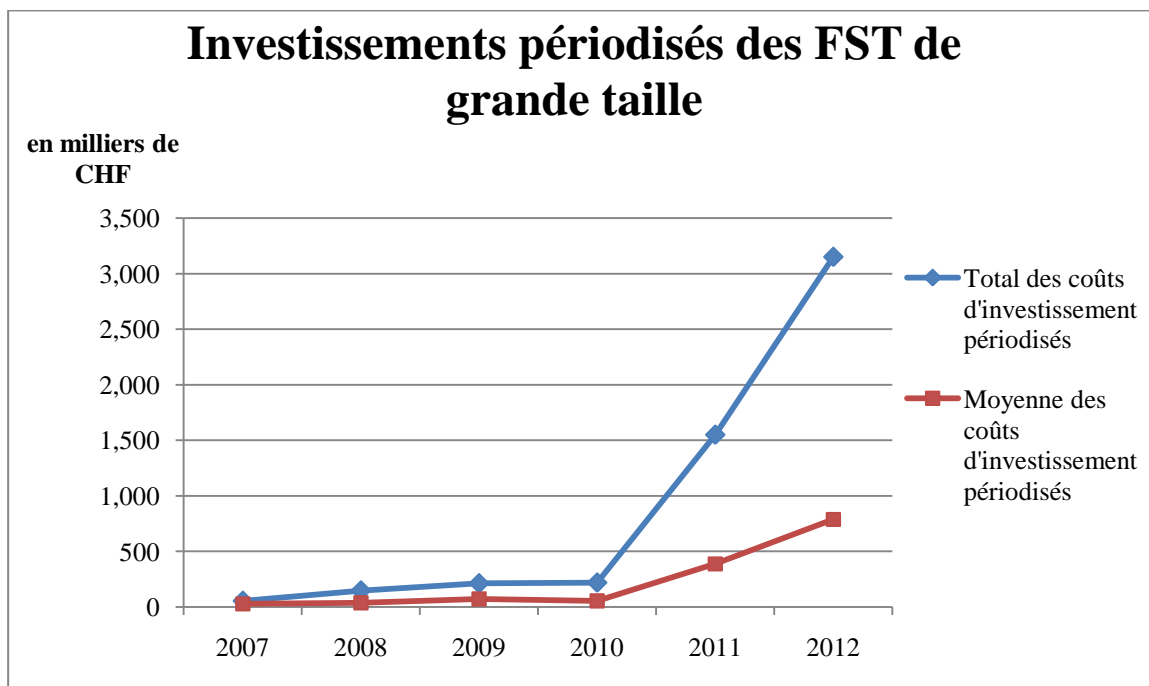


Figure 10: Investissements périodisés des FST de grande taille

Pour le commentaire de cette figure, nous renvoyons aux explications précédentes.

#### 6.2.4 Résultats de l'évaluation des ratios financiers

L'aperçu sur la publication des ratios financiers pour les quatre FST de grande taille se présente comme suit:

Année	FST de grande taille			
	Chiffre d'affaires moyen en CHF	Fourchette (min., max.) de l'EBIT		ROI
2007	CHF 3,855,846,313	10%	23%	9%
2008	CHF 4,114,539,250	12%	22%	8%
2009	CHF 4,099,534,000	11%	23%	9%
2010	CHF 4,105,794,750	7%	22%	8%
2011	CHF 3,961,619,000	12%	23%	4%

Tableau 8: Ratios financiers des FST de grande taille

- Les valeurs ont été indiquées de manière incomplète par les FST.
- Un FST a indiqué tous les ratios financiers pour les années 2007 à 2011. Pour 2012, ce FST a indiqué uniquement le chiffre d'affaires prévisionnel.
- Un autre FST a indiqué le chiffre d'affaires et l'EBIT pour les années 2007 à 2011.
- Deux FST ont indiqué uniquement le chiffre d'affaires pour les années 2007 à 2011 et n'ont pas fourni de données concernant l'EBIT et le ROI.



- Les normes de présentation des comptes en vigueur au sein du cluster des FST de grande taille sont les IFRS et les US GAAP.
- Pour 2012, un seul FST a indiqué des valeurs prévisionnelles. Ce FST présente un chiffre d'affaires plus élevé par rapport à d'autres FST. Afin de ne pas fausser la série chronologique, il a été renoncé à indiquer les valeurs prévisionnelles.

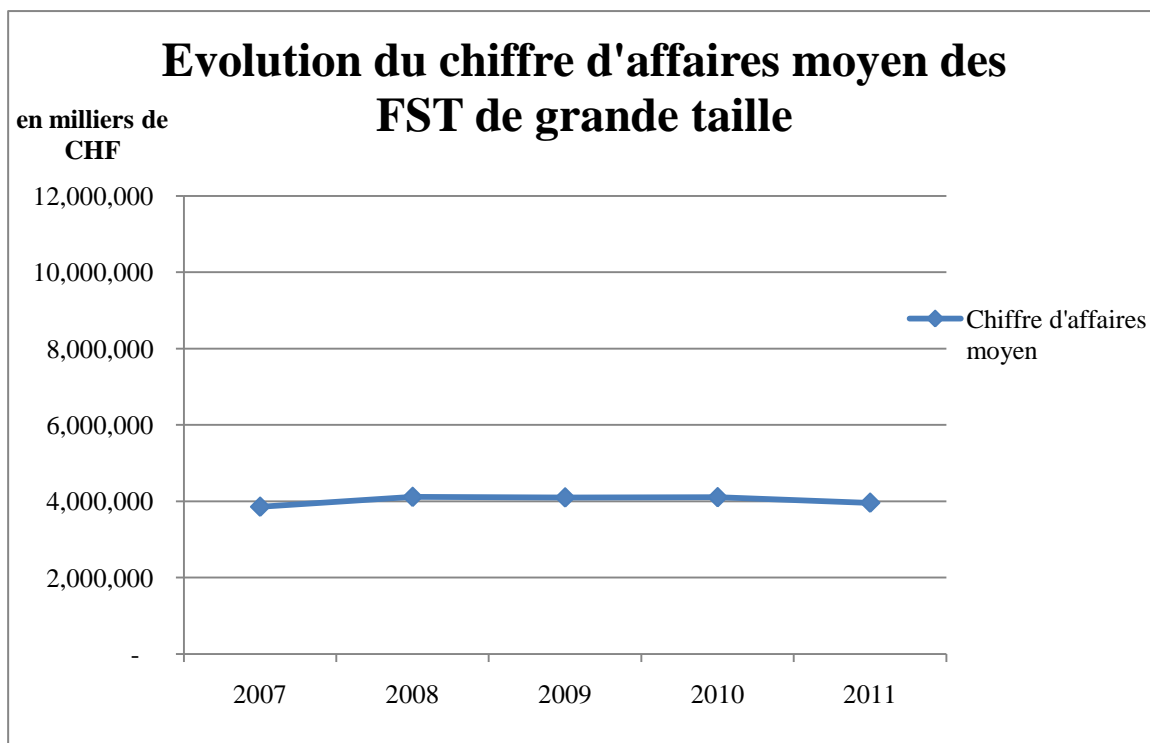


Figure 11: Chiffre d'affaires moyen des FST de grande taille

- Pour 2012, un seul FST a indiqué des valeurs prévisionnelles. Ce FST présente un chiffre d'affaires plus élevé par rapport à d'autres FST. Pour ne pas fausser l'affirmation, il a été renoncé à indiquer les valeurs prévisionnelles.

## 6.3 Informations sur les FST de moyenne taille

### 6.3.1 Informations générales sur le cluster

Le cluster des FST de moyenne taille comprend quatre FST et se caractérise pour l'essentiel comme suit:

- Trois FST de moyenne taille sont des «full service providers» et offrent différents services tels que la téléphonie, le VoIP, Internet, la télévision et l'IPTV. Ces FST offrent leurs services à des clients privés et commerciaux. L'un des trois FST offre aussi des services pour les exploitants de réseau. Deux des trois FST exploitent chacun leur propre réseau. Le troisième FST n'exploite pas de réseau propre, mais offre un «backbone»aux exploitants de réseau indépendants;
- Le quatrième FST de moyenne taille opère principalement dans le domaine de la téléphonie mobile à prépaiement. Etant donné que cette entreprise n'exploite pas de réseau propre, elle acquiert des capacités auprès d'un exploitant de réseau.

La nature et la réalisation des surveillances varient en fonction des différents modèles d'affaires.

### 6.3.2 Résultats de l'évaluation des coûts d'exploitation

Quatre questionnaires retournés ont été intégrés dans l'évaluation qui suit.

Les aperçus ci-après concernent parfois uniquement l'ancienne ordonnance sur les émoluments. La raison en est notamment qu'il n'existe pas de différence fondamentale au niveau des coûts déterminés selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments et selon l'ordonnance sur les émoluments révisés.

Un FST de moyenne taille a rempli le questionnaire condensé, c'est-à-dire les informations selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments pour les années 2010 et 2011 et selon l'ordonnance sur les émoluments révisés pour l'année 2012. Afin de tenir compte correctement de ce fait dans les évaluations qui suivent, nous avons présenté séparément toutes les évaluations relatives aux coûts d'exploitation, aux coûts de personnel et aux coûts de matériel. Les trois FST qui ont rempli le questionnaire intégral sont donc présentés globalement et le FST qui a rempli le questionnaire condensé est présenté séparément.

Les quatre FST ont déterminé les coûts d'exploitation sur la base d'hypothèses et d'estimations simplifiées. Au sein des quatre FST, le degré des hypothèses et des estimations simplifiées ainsi que les domaines dans lesquels celles-ci ont été appliquées varient toutefois (p. ex. estimation du temps nécessaire, estimation des coûts de personnel, répartition des coûts entre les types de surveillance, etc.).

Concernant la répartition entre les coûts fixes et variables, les informations suivantes peuvent être données pour ce cluster:

- Pour trois FST, seuls des coûts d'exploitation variables sont occasionnés par la surveillance;
- Pour le quatrième FST de moyenne taille, des coûts à la fois fixes et variables sont occasionnés par la surveillance.

Etant donné que seul un FST de moyenne taille a rempli le questionnaire condensé, le type de surveillance PS\_1 à PS\_5 a été ventilé entre les différents types.

Type de surveillance	Description	Ancienne ordonnance sur les émo-luments	Ordonnance sur les émo-luments révi-sés
Services de télécommunication à commutation de circuits			
CS_1 à CS_3	Informations utiles / Surveillance en temps réel	x	x
CS_4	Données historiques relatives au trafic / Surveillance rétroactive	x	x
A_0	Informations de base concernant les raccor-dements des usagers	x	x
A_1	Différentes données relatives aux raccorde-ments de télécommunication	x	
Services de télécommunication à commutation de paquets			
PS_1	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	x	x
PS_2	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	x	
PS_3	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	x	x
PS_4	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	x	
PS_5	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	x	
PS_6	Surveillance rétroactive d'adresses IP dyna-miques	x	
A_0	Informations de base sur les usagers d'Internet et les adresses e-mail	x	
A_0.1	Informations de base sur les usagers d'Internet et les adresses e-mail (statiques)		x
A_0.2	Informations de base sur les usagers d'Internet (dynamiques)		x

Tableau 9: Aperçu des types de surveillance des FST de moyenne taille

Les coûts d'exploitation annuels des trois FST ayant rempli intégralement le questionnaire se présentent comme suit:

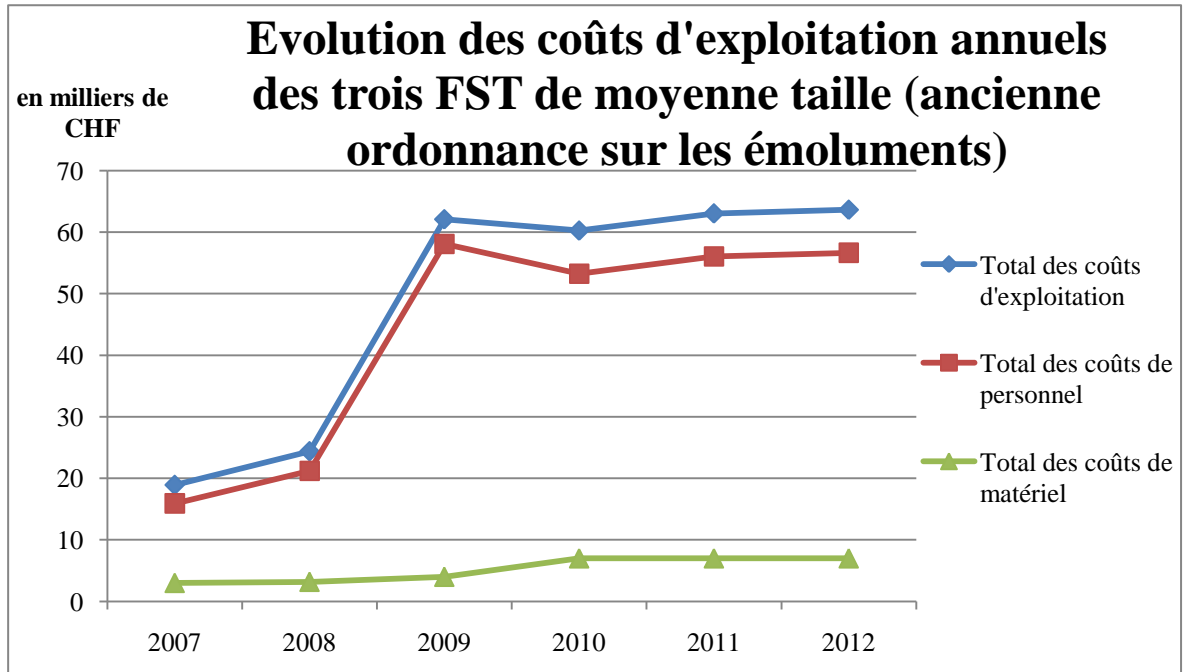


Figure 12: Evolution des coûts d'exploitation annuels des trois FST de moyenne taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments

La forte augmentation des coûts d'exploitation en 2009 est due notamment à la hausse des coûts de personnel au cours de cette année. Pour une explication de l'évolution des coûts de personnel, nous renvoyons au chapitre suivant.

Les coûts d'exploitation annuels du FST ayant rempli le questionnaire condensé selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments se présente comme suit:

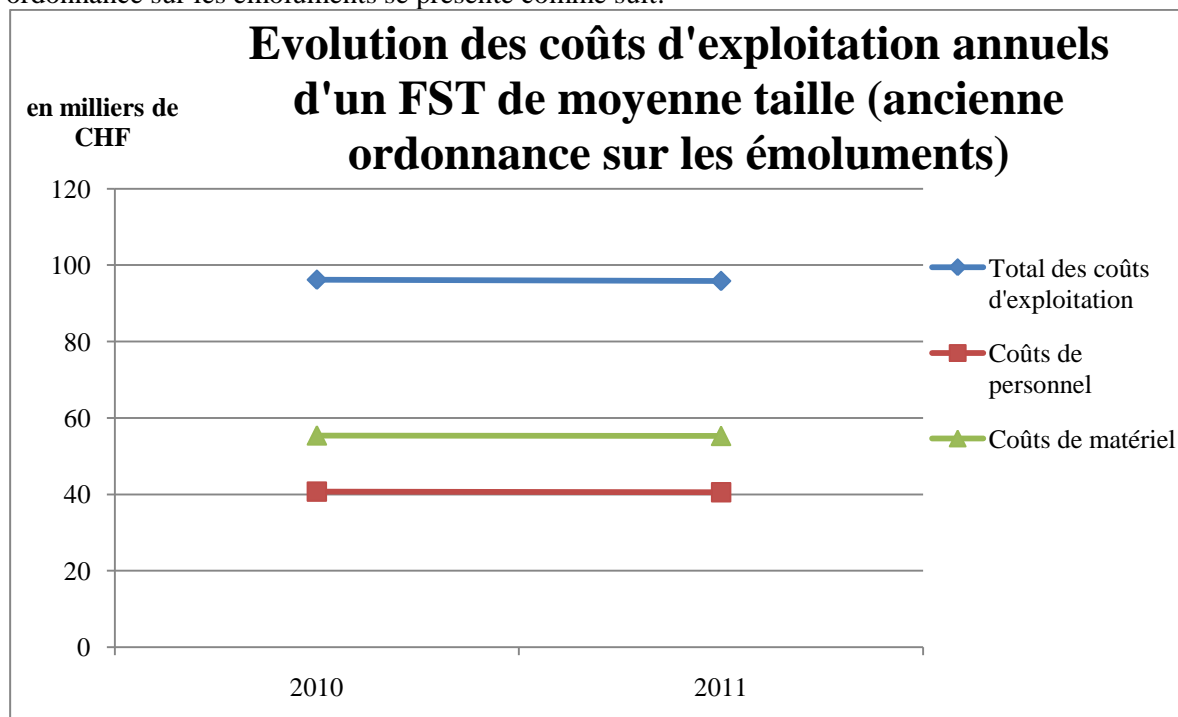


Figure 13: Evolution des coûts d'exploitation annuels d'un FST de moyenne taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments

Les coûts d'exploitation moyens des trois FST ayant rempli intégralement le questionnaire se présentent comme suit en fonction de l'année et du type de surveillance:

Coûts d'exploitation moyens en CHF	Description	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Services de télécommunication à commutation de circuits</b>							
CS_4	Données historiques relatives au trafic / Surveillance rétroactive	par mandat de surveillance	-	-	-	-	360
		par année	-	-	-	-	1'080
A_0	Informations de base concernant les raccordements des usagers	par mandat de surveillance	2	2	76	76	76
		par année	5'000	15'000	13'025	19'425	19'275
A_1	Différentes données relatives aux raccordements de télécommunication	par mandat de surveillance	125	125	125	125	125
		par année	3'000	3'000	4'000	7'000	7'000
<b>Services de télécommunication à commutation de paquets</b>							
PS_1 à PS_5	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	par mandat de surveillance	2'400	-	13'200	2'400	1'800
		par année	4'800	-	26'400	2'400	3'600
PS_6	Surveillance rétroactive d'adresses IP dynamiques	par mandat de surveillance	255	255	255	255	255
		par année	2'070	1'665	1'470	3'480	4'335
A_0	Informations de base sur les usagers d'Internet et les adresses e-mail	par mandat de surveillance	180	180	180	180	180
		par année	1'980	3'060	2'700	5'040	4'140

Tableau 10: Aperçu des coûts d'exploitation moyens par type de surveillance des trois FST de moyenne taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments

Pour le type de surveillance A\_0 (services de télécommunication à commutation de circuits), les faibles coûts par mandat de surveillance en 2007 et 2008 sont frappants. Cela est dû au fait que seul un FST de moyenne taille a réalisé le type de surveillance A\_0 au cours de ces années. A partir de l'année 2009, d'autres FST, qui encourent des coûts plus élevés par mandat de surveillance pour ce type de surveillance, sont pris en compte.

Les coûts annuels plus élevés occasionnés en 2008 et 2010 pour le type de surveillance A\_0 (services de télécommunication à commutation de circuits) sont dus pour l'essentiel à un FST, qui a enregistré une forte croissance au cours de ces années et qui a donc indiqué un nombre lui aussi nettement plus élevé de mandats de surveillance.

Pour le type de surveillance PS\_1 à PS\_5, l'année 2009 présente des coûts nettement plus élevés par mandat de surveillance et par année. Cela est dû principalement aux problèmes techniques rencontrés par un FST, qui a donc dû réaliser manuellement les mandats de surveillance. S'agissant de l'évolution des coûts par mandat de surveillance de ce type de surveillance au cours des années 2010 à 2012, nous renvoyons à nos explications sur les coûts de personnel.

Les coûts d'exploitation d'un FST ayant rempli le questionnaire condensé selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments se présentent comme suit selon l'année et le type de surveillance:

Coûts d'exploitation en CHF	Description		2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Services de télécommunication à commutation de circuits</b>								
CS_1 à CS_3	Informations utiles / Surveillance en temps réel	par mandat de surveillance	-	-	-	1'622	1'622	-
		par année	-	-	-	16'622	15'000	-
CS_4	Données historiques relatives au trafic / Surveillance rétroactive	par mandat de surveillance	-	-	-	1'130	1'130	-
		par année	-	-	-	25'000	25'000	-
A_0	Informations de base concernant les raccordements des usagers	par mandat de surveillance	-	-	-	392	392	-
		par année	-	-	-	22'692	19'164	-
<b>Services de télécommunication à commutation de paquets</b>								
PS_6	Surveillance rétroactive d'adresses IP dynamiques	par mandat de surveillance	-	-	-	402	402	-
		par année	-	-	-	31'834	36'658	-

Tableau 11: Aperçu des coûts d'exploitation par type de surveillance d'un FST de moyenne taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments

Les coûts d'exploitation moyens des trois FST ayant rempli intégralement le questionnaire selon l'ordonnance sur les émoluments révisés se présentent comme suit selon l'année et le type de surveillance:

Coûts d'exploitation moyens en CHF	Description	2007	2008	2009	2010	2011	2012	
<b>Services de télécommunication à commutation de circuits</b>								
CS_4	Données historiques relatives au trafic / Surveillance rétroactive	par mandat de surveillance	-	-	-	-	360	-
		par année	-	-	-	-	1'080	-
A_0	Informations de base concernant les raccordements des usagers	par mandat de surveillance	-	-	150	150	150	271
		par année	-	-	1'050	1'350	1'050	10'332
<b>Services de télécommunication à commutation de paquets</b>								
PS_1	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	par mandat de surveillance	-	-	2'400	-	1'200	6'815
		par année	-	-	2'400	-	1'200	62'654
PS_3	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	par mandat de surveillance	2'400	-	24'000	2'400	2'400	6'815
		par année	4'800	-	24'000	2'400	2'400	62'654
A_0.1	Informations de base sur les usagers d'Internet et les adresses e-mail (statiques)	par mandat de surveillance	180	180	180	180	180	180
		par année	1'980	2'880	2'700	5'040	4'140	3'600
A_0.2	Informations de base sur les usagers d'Internet (dynamiques)	par mandat de surveillance	255	255	255	255	255	304
		par année	2'070	1'665	1'470	3'480	4'335	16'099

Tableau 12: Aperçu des coûts d'exploitation moyens par type de surveillance des trois FST de moyenne taille selon l'ordonnance sur les émoluments révisés

Le net recul des coûts par mandat de surveillance pour le type de surveillance PS\_1 de 2009 à 2011 est dû à un FST, qui a réalisé des gains d'efficacité dans la réalisation de ce type de surveillance.

Pour le type de surveillance PS\_3, l'année 2009 se caractérise par des coûts nettement plus élevés par mandat de surveillance et par année. Cela est dû principalement aux problèmes techniques rencontrés par un FST, qui a donc dû réaliser manuellement les mandats de surveillance. Le recul des coûts par mandat de surveillance pour ce type de surveillance en 2011 et 2012 par rapport à 2010 est dû à un FST, qui a réalisé des gains d'efficacité dans la réalisation par mandat de surveillance.

Les coûts d'exploitation d'un FST ayant rempli le questionnaire condensé selon l'ordonnance sur les émoluments révisés se présentent comme suit selon l'année et le type de surveillance:

Coûts d'exploitation en CHF	Description		2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Services de télécommunication à commutation de circuits</b>								
CS_1 à CS_3	Informations utiles / Surveillance en temps réel	par mandat de surveillance	-	-	-	-	-	1'622
		par année	-	-	-	-	-	15'000
CS_4	Données historiques relatives au trafic / Surveillance rétroactive	par mandat de surveillance	-	-	-	-	-	1'130
		par année	-	-	-	-	-	25'000
A_0	Informations de base concernant les raccordements des usagers	par mandat de surveillance	-	-	-	-	-	392
		par année	-	-	-	-	-	19'164
<b>Services de télécommunication à commutation de paquets</b>								
PS_1 et PS_2	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	par mandat de surveillance	-	-	-	-	-	12'429
		par année	-	-	-	-	-	124'108
PS_3 et PS_4	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	par mandat de surveillance	-	-	-	-	-	12'429
		par année	-	-	-	-	-	124'108
A_0.2	Informations de base sur les usagers d'Internet (dynamiques)	par mandat de surveillance	-	-	-	-	-	402
		par année	-	-	-	-	-	36'658

Tableau 13: Aperçu des coûts d'exploitation par type de surveillance d'un FST de moyenne taille selon l'ordonnance sur les émoluments révisés

### 6.3.2.1 Coûts de personnel

Concernant la détermination des coûts de personnel des FST de moyenne taille, les informations suivantes peuvent être données:

- Pour un FST de moyenne taille, un collaborateur du service technique effectue la surveillance. Cette entreprise a déterminé les coûts de personnel par année, par mandat et par type de surveillance en estimant la part du temps de travail annuel consacré par ce collaborateur à la surveillance. Cette part a été évaluée avec le salaire annuel proportionnel. Les coûts par mandat de surveillance ont été déterminés sur la base du temps de travail évalué divisé par le nombre de surveillances.
- Les trois autres FST ont estimé le temps moyen nécessaire par mandat de surveillance. Le temps estimé par type de surveillance varie en fonction du type de surveillance et le FST. Pour les types de surveillance A\_0 et PS\_6, une à deux heures sont nécessaires en moyenne. Pour les types de surveillance PS\_1 et PS\_5, entre deux heures et deux jours sont nécessaires. Pour les types de surveillance CS\_1 à CS\_3, sept heures sont nécessaires en moyenne. Pour le type de surveillance CS\_4 entre deux et cinq heures sont nécessaires. Ces différences considérables sont dues à la nature différente de la réalisation selon le type de surveillance et le FST. Pour déterminer les coûts de personnel, chacun de ces trois FST a en outre multiplié le temps moyen par un taux horaire pour les collaborateurs chargés de la réalisation de la surveillance (ingénieurs et techniciens). Les taux horaires appliqués varient entre CHF 100 et CHF 196. Cette fourchette est due au fait qu'un FST a déterminé les coûts de



personnel sur la base du salaire des collaborateurs, alors que deux FST ont utilisé le taux horaire facturable externe comme taux horaire. La raison avancée par ces deux FST est que, en cas de surveillances, les collaborateurs concernés ne peuvent pas mener de projets clients et que des coûts d'opportunité à hauteur du taux horaire facturable externe sont ainsi occasionnés.

Les coûts de personnel annuels des trois FST ayant rempli intégralement le questionnaire se présentent comme suit:

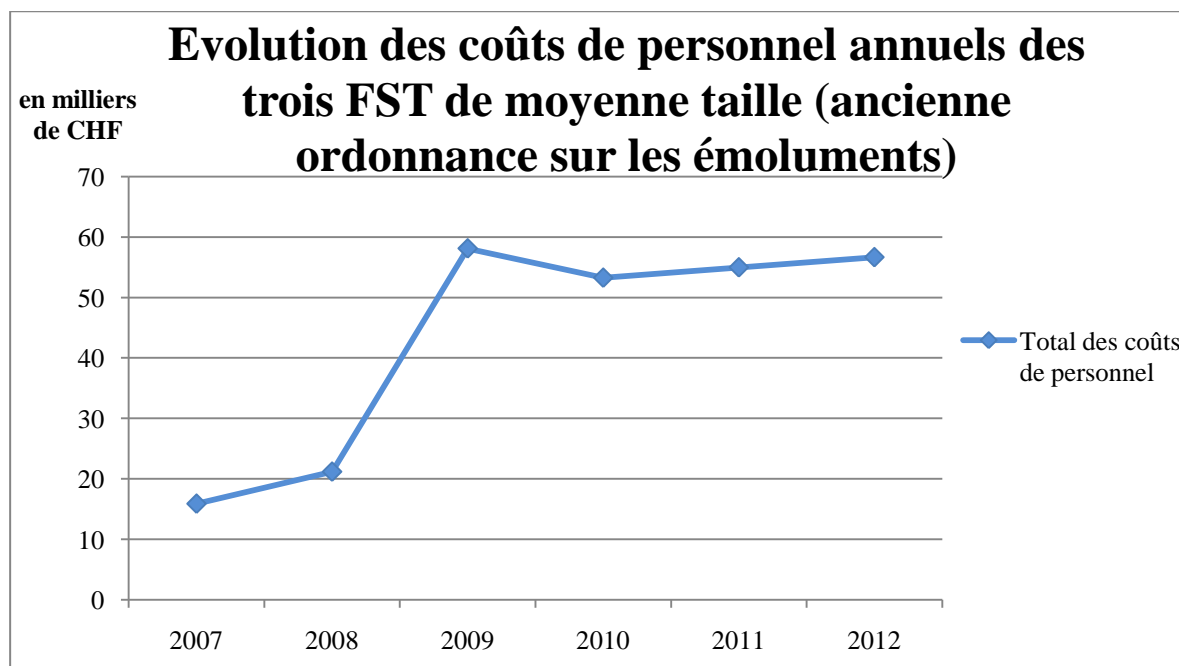


Figure 14: Evolution des coûts de personnel annuels des trois FST de moyenne taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments

La figure ci-dessus ne présente pas de moyennes sur les FST de moyenne taille, car ceux-ci réalisent des types de surveillance différents au cours de ces années. L'indication de moyennes sur une base annuelle engendrerait donc une image faussée.

La hausse des coûts de personnel en 2009 est due pour l'essentiel aux problèmes techniques rencontrés par un FST, lequel a dû réaliser manuellement les mandats de surveillance.

Le niveau toujours élevé des coûts de personnel entre 2010 et 2012 par rapport aux années 2007 et 2008 est dû essentiellement à un FST, qui a enregistré un nombre nettement plus élevé de mandats de surveillance en raison de sa croissance au cours de ces années.

Les coûts de personnel annuels du FST ayant rempli le questionnaire condensé selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments se présentent comme suit:

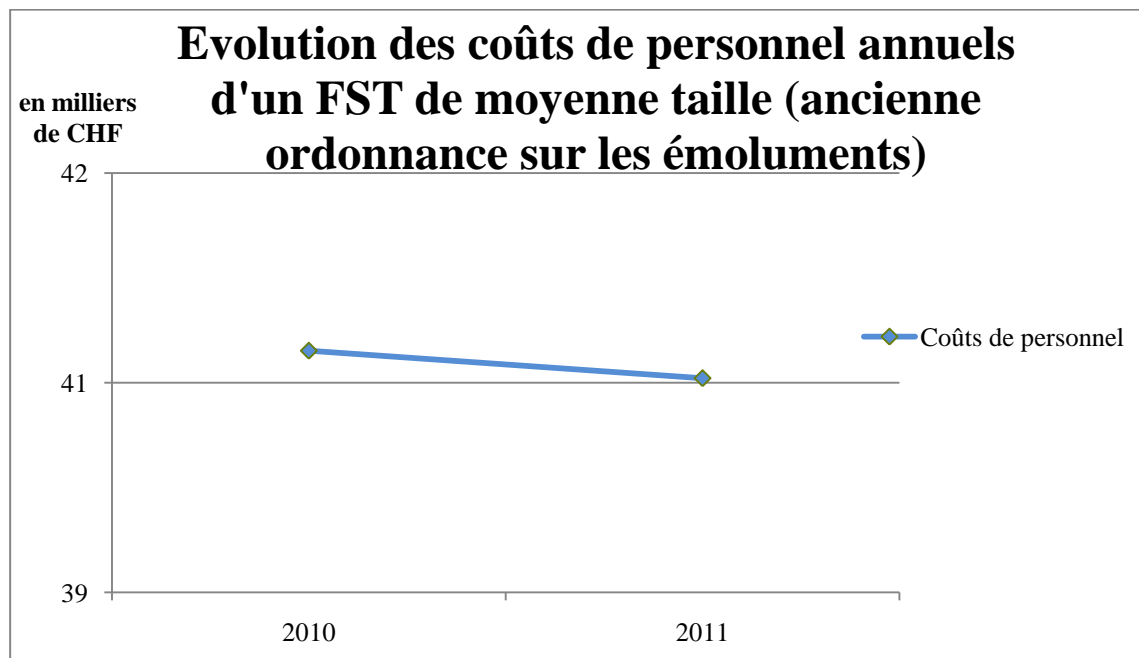


Figure 15: Evolution des coûts de personnel d'un FST de moyenne taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments

Les coûts de personnel moyens des trois FST ayant rempli intégralement le questionnaire selon l'ordonnance sur les émoluments révisés se présentent comme suit selon l'année et le type de surveillance:

Coûts de personnel moyens en CHF	Description	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Services de télécommunication à commutation de circuits</b>							
CS_4	Données historiques relatives au trafic / Surveillance rétroactive	par mandat de surveillance	-	-	-	-	670
		par année	-	-	-	-	3'040
A_0	Informations de base concernant les raccordements des usagers	par mandat de surveillance	2	2	76	181	181
		par année	5'000	15'000	13'025	17'181	15'905
<b>Services de télécommunication à commutation de paquets</b>							
PS_1 à PS_5	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	par mandat de surveillance	2'400	0	13'200	2'400	1'800
		par année	4'800	0	26'400	2'400	3'600
PS_6	Surveillance rétroactive d'adresses IP dynamiques	par mandat de surveillance	255	255	255	255	255
		par année	2'070	1'665	1'470	7'875	10'013
A_0	Informations de base sur les usagers d'Internet et les adresses e-mail	par mandat de surveillance	180	180	180	180	180
		par année	1'980	2'880	2'700	5'040	4'140

Tableau 14: Aperçu des coûts de personnel moyens des trois FST de moyenne taille selon l'ordonnance sur les émoluments révisés

Pour le type de surveillance A\_0 (services de télécommunication à commutation de circuits), les faibles coûts occasionnés en 2007 et 2008 par mandat de surveillance sont frappants. Cela est dû au fait qu'un seul FST de moyenne taille a réalisé le type de surveillance A\_0 au cours de ces années. A partir de l'année 2009, d'autres FST ont réalisé ce type de surveillance.

Les coûts annuels plus élevés en 2008 et 2010 pour le type de surveillance A\_0 (services de télécommunication à commutation de circuits) sont dus pour l'essentiel à un FST, qui a enregistré une forte croissance au cours de ces années et qui a donc indiqué un nombre lui aussi en nette hausse de mandats de surveillance.

Pour le type de surveillance PS\_1 à PS\_5, l'année 2009 se caractérise par des coûts nettement plus élevés par mandat de surveillance et par année. Cela est dû principalement aux problèmes techniques rencontrés par un FST, qui a donc dû réaliser manuellement les mandats de surveillance. Le recul des coûts par mandat de surveillance de ce type de surveillance au cours des années 2011 et 2012 par rapport à 2010 est dû à un FST, qui a réalisé des gains d'efficacité pour la réalisation par mandat de surveillance.

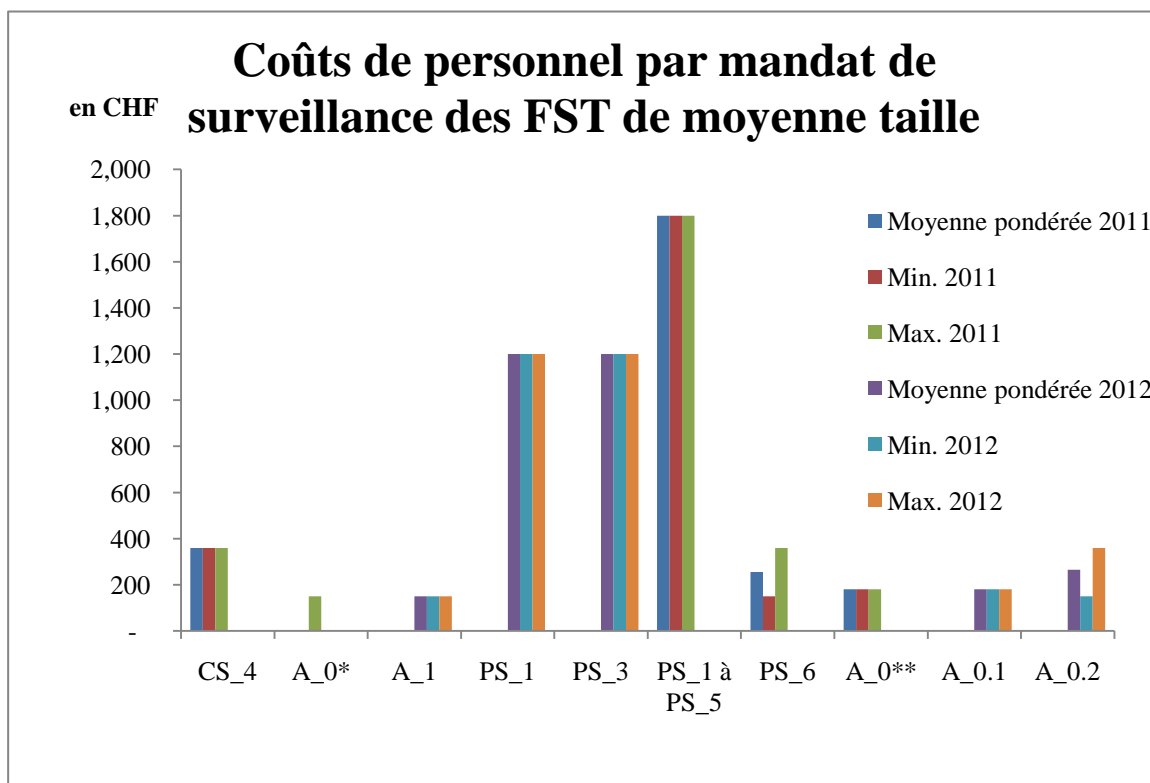
Les coûts de personnel d'un FST ayant rempli le questionnaire condensé selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments se présentent comme suit par année et par type de surveillance:

Coûts de personnel en CHF	Description	2007	2008	2009	2010	2011	2012	
<b>Services de télécommunication à commutation de circuits</b>								
CS_1 à CS_3	Informations utiles / Surveillance en temps réel	par mandat de surveillance	-	-	-	1'372	1'372	-
		par année	-	-	-	6'372	5'000	-
CS_4	Données historiques relatives au trafic / Surveillance rétroactive	par mandat de surveillance	-	-	-	980	980	-
		par année	-	-	-	5'000	5'000	-
A_0	Informations de base concernant les raccordements des usagers	par mandat de surveillance	-	-	-	392	392	-
		par année	-	-	-	12'692	9'164	-
<b>Services de télécommunication à commutation de paquets</b>								
PS_6 et PS_7	Surveillance rétroactive d'adresses IP dynamiques et de numéros d'appel	par mandat de surveillance	-	-	-	392	392	-
		par année	-	-	-	16'664	21'368	-

Tableau 15: Aperçu des coûts de personnel d'un FST de moyenne taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments

Année de référence 2011:

Les coûts de personnel par mandat de surveillance pour le cluster des FST de moyenne taille se présentent comme suit au cours de l'année de référence 2011 par rapport à l'année prévisionnelle 2012. A noter que l'aperçu contient uniquement les trois FST qui ont rempli intégralement le questionnaire. Pour le calcul de la moyenne pondérée, le nombre de mandats de surveillance a été déterminant.



\*Services de télécommunication à commutation de circuits, \*\*Services de télécommunication à commutation de paquets

Figure 16: Aperçu de la fourchette des coûts de personnel pour l'année de référence 2011 (ancienne ordonnance sur les émoluments) par rapport à l'année prévisionnelle 2012 (ordonnance sur les émoluments révisés)

La fourchette des coûts par mandat de surveillance pour les types de surveillance A\_0 (services de télécommunication à commutation de circuits) et A\_0.2 s'explique principalement par le fait qu'un FST présente un nombre très élevé de mandats de surveillance et que ceux-ci sont réalisés par un collaborateur dont 50% du temps de travail est consacré à la surveillance. Ce FST peut effectuer les types de surveillance de manière très routinière et efficace. Les coûts les plus élevés par mandat de surveillance et FST sont dus au fait qu'un FST a nécessité beaucoup de temps pour la réalisation du nombre limité de cas de surveillance annuels. La moyenne pondérée pour le type de surveillance A\_0 (services de télécommunication à commutation de circuits) s'élève à CHF 1.93 et résulte du nombre élevé de mandats de surveillance d'un FST.

Les coûts pour le type de surveillance PS\_6 se situent entre CHF 150 et CHF 392 par mandat de surveillance. Les différences entre les coûts par mandat de surveillance sont dues principalement au temps nécessaire en moyenne par FST. Les questionnaires et les entretiens n'ont pas permis d'établir la raison de ces différences importantes. Les différences de coûts par année sont dues pour l'essentiel au nombre de mandats de surveillance.

### 6.3.2.2 Coûts de matériel

Concernant la détermination des coûts de matériel, les informations suivantes peuvent être données:

- Deux FST n'encourent pas de coûts de matériel pour la réalisation de la surveillance;
- Un FST ne peut réaliser des surveillances du type A\_1 qu'avec l'aide de l'exploitant de réseau auprès duquel il acquiert des capacités. A cet égard, le FST verse CHF 125 par mandat de surveillance à l'exploitant de réseau, ce qui apparaît dans les coûts de matériel;
- Un autre FST encoure des coûts de matériel pour la réalisation de la surveillance. Ce FST a réparti les coûts de matériel entre des coûts fixes et des coûts variables, la majeure partie des coûts de matériel étant des coûts fixes annuels dus aux coûts d'exploitation de l'infrastructure technique et aux contrats d'entretien. Les coûts de matériel variables contiennent les coûts des prestataires externes, les coûts de transaction et les coûts liés à l'utilisation de câbles. Ce FST a indiqué des coûts de matériel selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments pour les années 2010 et 2011 et selon l'ordonnance sur les émoluments révisés pour l'année 2012.

Les coûts de matériel annuels des trois FST ayant rempli intégralement le questionnaire se présentent comme suit:

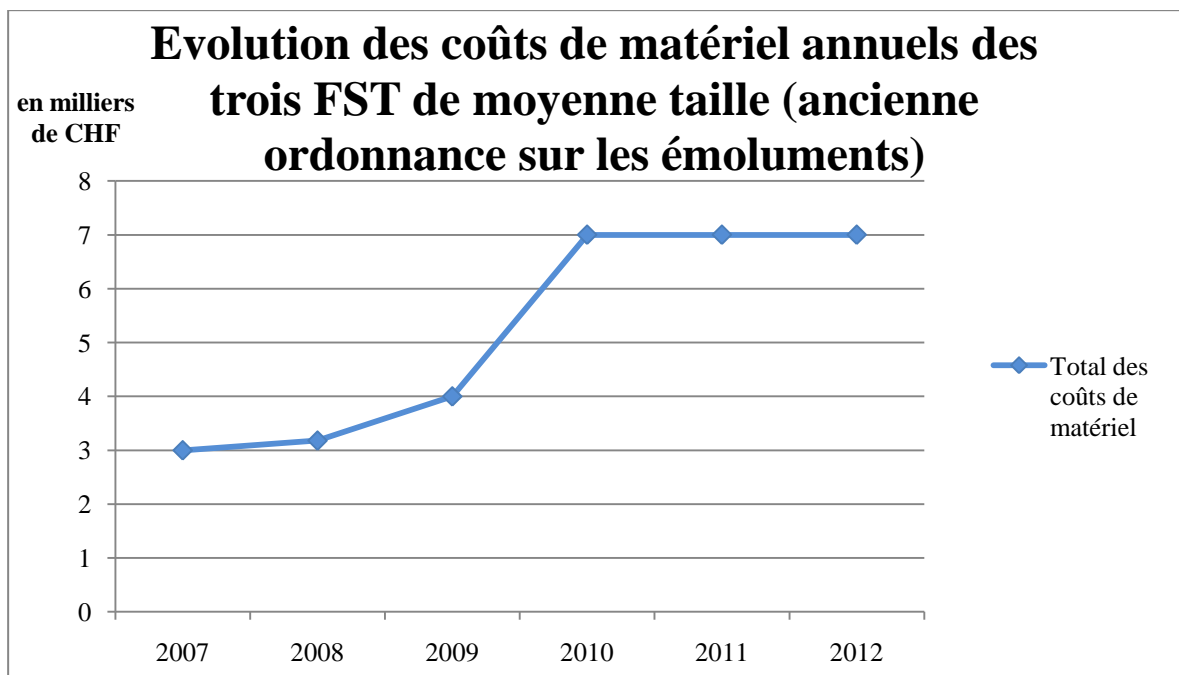


Figure 17: Evolution des coûts de matériel annuels des FST de moyenne taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments

Un FST encoure des coûts de matériel, car il ne peut réaliser un certain type de surveillance qu'avec l'aide de l'exploitant de réseau auprès duquel il acquiert des capacités. L'évolution des coûts de matériel entre 2007 et 2012 est due uniquement à l'évolution du nombre de mandats de surveillance de ce type de surveillance.

Les coûts de matériel annuels d'un FST ayant rempli le questionnaire condensé selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments se présentent comme suit:

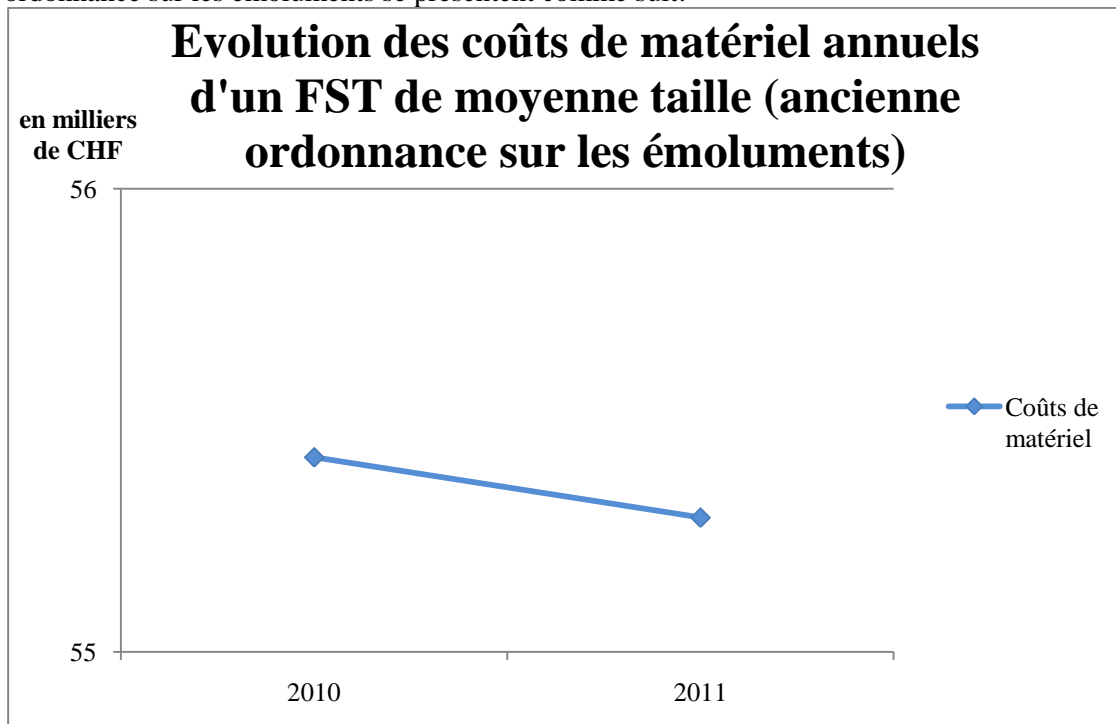


Figure 18: Evolution des coûts de matériel d'un FST de moyenne taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments

Les coûts de matériel moyens des trois FST ayant rempli intégralement le questionnaire se présentent comme suit selon l'année et le type de surveillance:

Coûts de matériel moyens en CHF	Description		2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Services de télécommunication à commutation de circuits</b>								
A_1	Différentes données relatives aux raccordements de télécommunication	par mandat de surveillance	125	125	125	125	125	125
		par année	3'000	3'000	4'000	7'000	7'000	7'000
<b>Services de télécommunication à commutation de paquets</b>								
A_0	Informations de base sur les usagers d'Internet et les adresses e-mail	par mandat de surveillance	-	-	-	-	-	-
		par année	-	180	-	-	-	-

Tableau 16: Aperçu des coûts de matériel moyens des trois FST de moyenne taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments

Les coûts de matériel pour le type de surveillance A\_1 sont dus à un FST qui ne peut réaliser les surveillances de ce type qu'avec l'aide de l'exploitant de réseau auprès duquel il acquiert des capacités.

Les coûts de matériel du FST ayant rempli le questionnaire condensé se présentent comme suit selon l'année et le type de surveillance:

Coûts de matériel en CHF	Description	2007	2008	2009	2010	2011	2012	
<b>Services de télécommunication à commutation de circuits</b>								
CS_1 à CS_3	Informations utiles / Surveillance en temps réel	par mandat de surveillance	-	-	-	250	250	-
		par année	-	-	-	10'250	10'000	-
CS_4	Données historiques relatives au trafic / Surveillance rétroactive	par mandat de surveillance	-	-	-	150	150	-
		par année	-	-	-	20'000	20'000	-
A_0	Informations de base concernant les raccordements des usagers	par mandat de surveillance	-	-	-	-	-	-
		par année	-	-	-	10'000	10'000	-
<b>Services de télécommunication à commutation de paquets</b>								
PS_6 et PS_7	Surveillance rétroactive d'adresses IP dynamiques et de numéros d'appel	par mandat de surveillance	-	-	-	10	10	-
		par année	-	-	-	15'170	15'290	-

Tableau 17: Aperçu des coûts de matériel d'un FST de moyenne taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments

#### Année de référence 2011:

Pour l'année de référence, aucune autre information significative ne peut être donnée en plus de celles indiquées précédemment.

### 6.3.3 Résultats de l'évaluation des coûts d'investissement

L'aperçu des coûts d'investissement pour les quatre FST de moyenne taille se présente comme suit:

Coûts d'investissement en CHF	FST de moyenne taille	
	Absolus	Moyens
<b>Investissements des années 2007 à 2012</b>	10,068,000	2,517,000
<b>Investissements dévolus à la surveillance pour les années 2007 à 2012</b>	1,205,150	301,288

Tableau 18: Coûts d'investissement des FST de moyenne taille

Les quatre FST de moyenne taille ont fourni des données sur leurs coûts d'investissement pour les années 2007-2012.

Deux FST ont pu, selon leurs propres affirmations, déterminer précisément les coûts d'investissement. Un autre FST a déterminé les coûts d'investissement au moyen d'estimations et d'hypothèses. Aucun commentaire ne peut être fait concernant les coûts d'investissement du quatrième FST de ce cluster, car celui-ci n'était pas disponible pour un entretien sur les informations fournies.

L'ensemble des coûts d'investissement pour les années 2007-2012 varient selon les entreprises entre CHF 170,000 et CHF 9,180,000. Le FST présentant les coûts d'investissement les plus faibles ont effectué uniquement des investissements qui peuvent être attribués à 100% à la surveillance. Un autre FST présentant des coûts d'investissement légèrement plus élevés seulement a indiqué que la part consacrée à la surveillance est comprise entre 25% et 80%. Un autre FST du cluster a réalisé des investissements totaux de plus de CHF 540,000, dont la part dévolue à la surveillance varie entre 1% et 100%. Le FST présentant le montant d'investissement le plus élevé a réalisé deux investissements majeurs, dont la part consacrée à la surveillance a été chiffrée à 5%.

En CHF	Investissements périodisés via des amortissements et l'application d'un taux d'intérêt interne		Part des investissements périodisée dévolue à la surveillance	
	Total	Moyenne par FST	Total	Moyenne par FST
<b>2007</b>	CHF 54,060	CHF 27,030	CHF 31,646	CHF 10,549
<b>2008</b>	CHF 147,210	CHF 36,803	CHF 117,696	CHF 29,424
<b>2009</b>	CHF 212,160	CHF 70,720	CHF 94,606	CHF 31,535
<b>2010</b>	CHF 218,280	CHF 54,570	CHF 100,726	CHF 25,181
<b>2011</b>	CHF 1,549,330	CHF 387,333	CHF 150,061	CHF 37,515
<b>2012</b>	CHF 3,150,380	CHF 787,595	CHF 247,576	CHF 61,894

Tableau 19: Coûts d'investissement périodisés des FST de moyenne taille

La forte hausse des coûts d'investissement de tous les FST de moyenne taille en 2011 résulte notamment d'un investissement effectué en 2011 d'un montant de CHF 3,800,000, consacré à la surveillance à hauteur de 5%. A cela s'ajoutent deux investissements prévus pour 2012 d'un montant total de CHF 5,600,000. Alors que le premier investissement sera dévolu à 5% (CHF 190,000) à la surveillance, le deuxième investissement sera utilisé uniquement pour la surveillance. A noter que si des volumes d'investissement importants ont été effectués, leur part dévolue à la surveillance est toutefois nettement plus faible par rapport aux coûts d'investissement absolus. Par conséquent, la part d'investissement consacrée à la surveillance n'est pas importante.

Concernant l'interprétation des coûts d'investissement indiqués, il convient en outre de noter que tous les FST ont indiqué leurs investissements pour les années 2011 et 2012. Les investissements des années 2007 à 2009 ne sont souvent pas ou peu pris en compte. La raison principale donnée par les FST est que ces données historiques n'ont pas pu être traitées dans le temps imparti pour remplir le questionnaire.



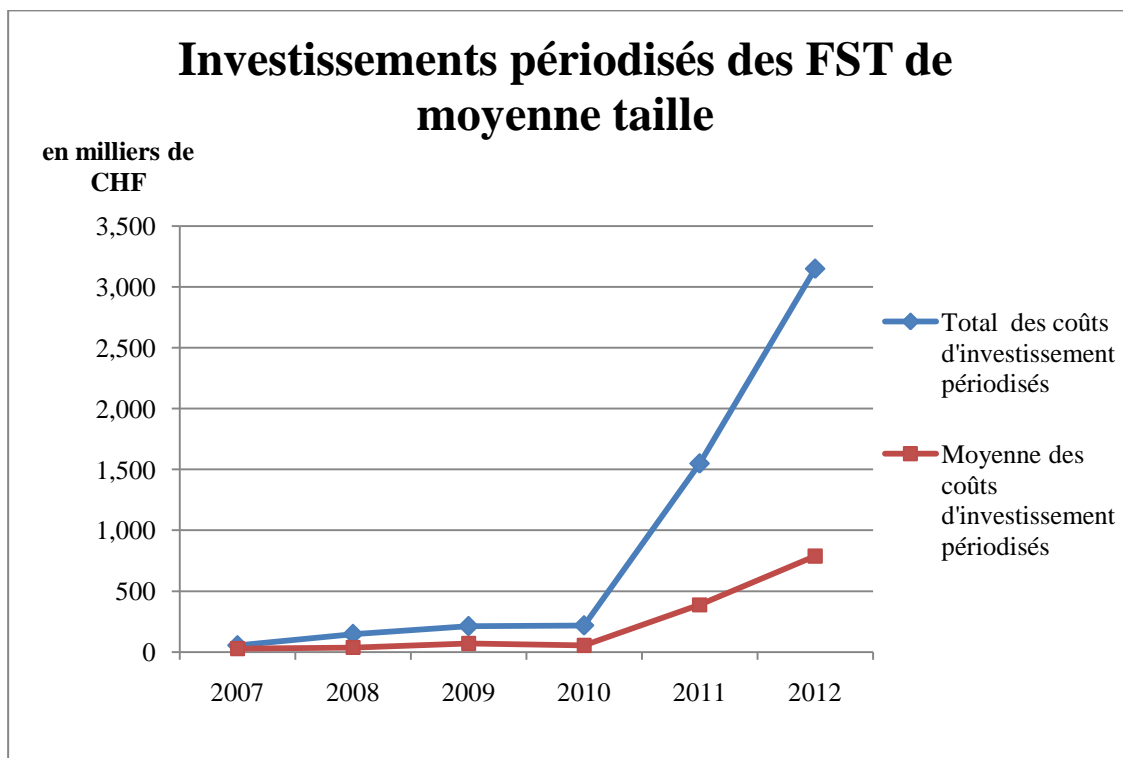


Figure 19: Investissements périodisés des FST de moyenne taille

#### 6.3.4 Résultats de l'évaluation des ratios financiers

L'aperçu de la publication des ratios financiers pour les quatre FST de moyenne taille se présente comme suit:

Année	FST de moyenne taille			
	Chiffre d'affaires moyen en CHF	Fourchette (min., max.) de l'EBIT		ROI
2007	CHF 4,026,528	1.54%		-
2008	CHF 14,707,382	1.67%		-
2009	CHF 30,186,560	2.1%	7%	0.74%
2010	CHF 40,086,468	3.0%	14%	1.51%
2011	CHF 47,416,733	2.0%	17%	1.09%
Prévisions 2012	CHF 49,554,667	1.6%	13%	0.52%

Tableau 20: Ratios financiers des FST de moyenne taille

Concernant les ratios financiers ci-dessus, les commentaires suivants doivent être notés:

- Les valeurs ont été indiquées de manière incomplète par les FST. Deux FST n'ont même fourni aucune donnée sur les ratios financiers.
- Un FST a indiqué le chiffre d'affaires pour les années 2009 à 2012.
- Un deuxième FST a indiqué le chiffre d'affaires pour les années 2007 à 2012. Ce FST a en outre indiqué l'EBIT pour les années 2009 à 2012.

- Aucune information n'est fournie concernant la norme de présentation des comptes utilisée pour déterminer les ratios financiers, car cela permettrait de tirer des conclusions quant aux différents FST.

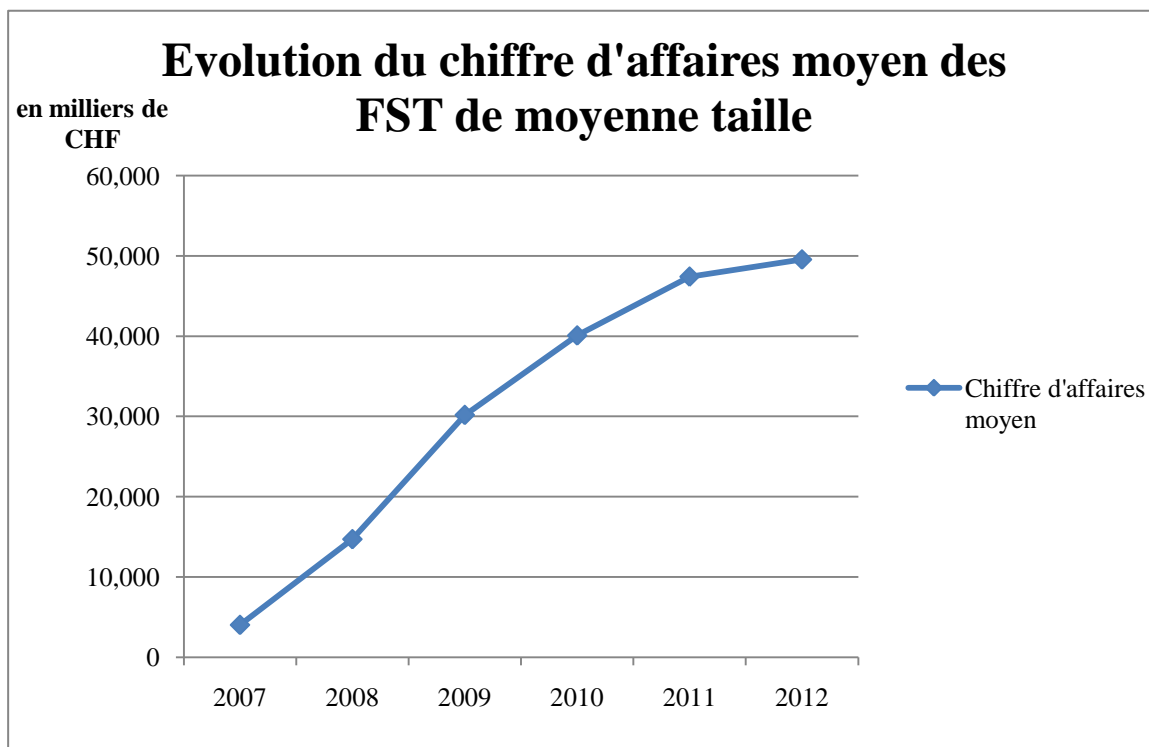


Figure 20: Chiffre d'affaires moyen des FST de moyenne taille

## 6.4 Informations sur les FST de petite taille

### 6.4.1 Informations générales sur le cluster

Trois questionnaires retournés ont été intégrés dans les évaluations qui suivent.

Le cluster des FST de petite taille se caractérise pour l'essentiel comme suit:

- Un FST de petite taille exploite un réseau de communication régional et offre notamment à ses clients des services de télévision analogique et numérique, Internet et de téléphonie;
- Les deux autres FST n'exploitent pas de réseau de communication propre. Le premier acquiert des capacités de réseau auprès d'un grand exploitant de réseau et vend sur cette base des services de téléphonie à prépaiement à ses clients finaux. Le second offre à ses clients commerciaux régionaux un large éventail de produits Internet et VoIP.

La nature et la réalisation de la surveillance diffèrent également selon les modèles d'affaires.

### 6.4.2 Résultats de l'évaluation des coûts d'exploitation

Les trois FST ont déterminé les coûts d'exploitation sur la base d'hypothèses simplifiées et d'estimations. La répartition des coûts entre les différents types de surveillance a également été ef-

fectuée sur la base d'estimations. Aucun FST de petite taille ne dispose d'une comptabilité analytique établie pour la réalisation des surveillances.

Concernant la répartition entre les coûts fixes et les coûts variables, les informations suivantes peuvent être données pour ce cluster:

- Deux des trois FST encourent uniquement des coûts fixes (coûts permanents) en raison de la surveillance;
- Le troisième FST encoure uniquement des coûts variables.

L'un des FST de petite taille encoure certains coûts tant pour la réalisation de la surveillance que pour l'exploitation normale. Ce FST ne peut, selon ses propres déclarations, procéder à une répartition pertinente entre les deux domaines. C'est pourquoi il a attribué l'ensemble de ces coûts à la réalisation de la surveillance, tout en sachant pertinemment que ceux-ci sont surévalués en ce qui concerne la surveillance.

Les FST de petite taille réalisent les types de surveillance suivants:

Type de surveillance	Description	Ancienne ordonnance sur les émoluments	Ordonnance sur les émoluments révisés
Services de télécommunication à commutation de circuits			
CS_1 à CS_3	Informations utiles / Surveillance en temps réel	x	x
CS_4	Données historiques relatives au trafic / Surveillance rétroactive	x	x
A_0	Informations de base concernant les raccordements des usagers	x	x
A_1	Données relatives aux raccordements de télécommunication	x	x
A_2	Données relatives aux raccordements de télécommunication	x	x
Services de télécommunication à commutation de paquets			
PS_1 à PS_5	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	x	x
PS_6	Transmission de données relatives au trafic lors de l'envoi et de la réception de messages par le biais d'un service postal électronique asynchrone		x
PS_8	Surveillance rétroactive d'adresses e-mail	x	

Tableau 21: Aperçu des types de surveillance des FST de petite taille

L'évolution des coûts d'exploitation annuels des FST de petite taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments se présente comme suit:

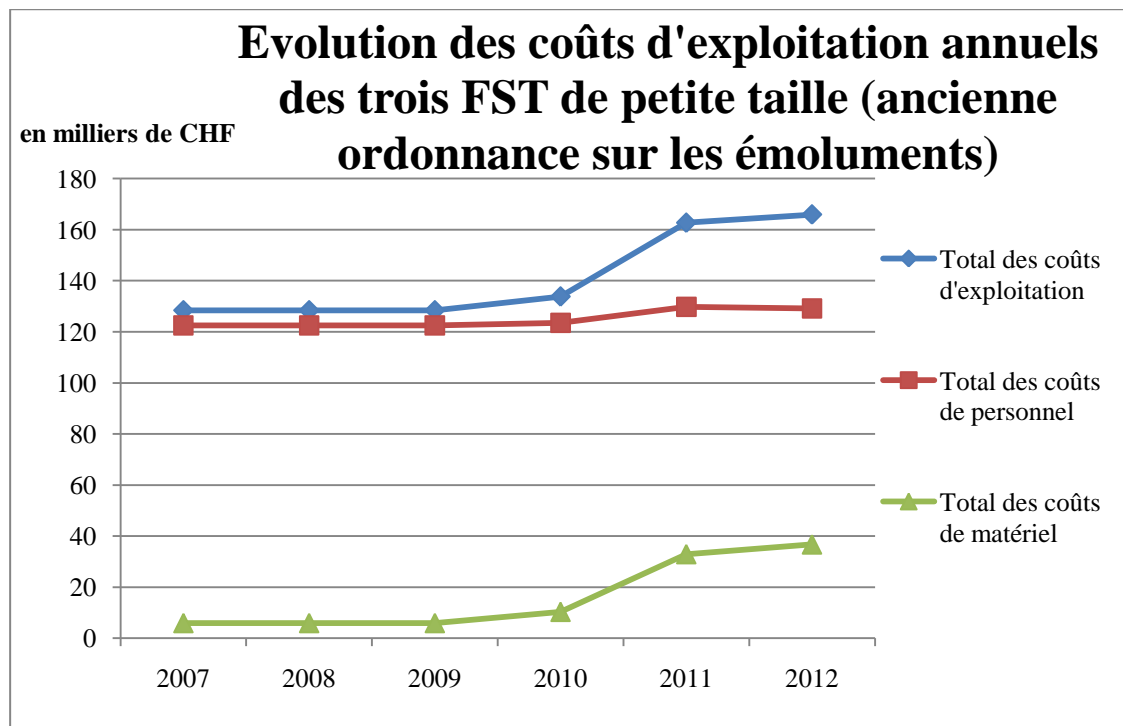


Figure 21: Evolution des coûts d'exploitation annuels des FST de petite taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments

La figure ci-dessus ne présente pas de moyennes sur les FST de petite taille, car ceux-ci réalisent des types de surveillance différents au cours de ces années. L'indication de moyennes sur une base annuelle engendrerait donc une image faussée.

La hausse des coûts d'exploitation au cours des années 2010 à 2012 est due pour l'essentiel à l'augmentation du nombre des types de surveillance CS\_1 à CS\_3 et CS\_4.

Par rapport aux coûts d'exploitation du cluster des FST de moyenne taille, le cluster des FST de petite taille encoure au total des coûts d'exploitation d'un montant absolu similaire. Cela est dû notamment au fait que certains FST de petite taille ne réalisent que très rarement, voire même pour la première fois, des types de surveillance. Ces mandats de surveillance ne sont donc pas standardisés, mais exécutés sans préparation et des coûts relativement élevés sont occasionnés pour un nombre restreint de mandats de surveillance. En raison de leur taille et du nombre correspondant de mandats de surveillance, les FST de moyenne taille sont quant à eux contraints à la standardisation et à l'efficacité, ce qui se reflète dans les coûts plus faibles par mandat de surveillance.

L'aperçu suivant montre les coûts d'exploitation moyens des FST de petite taille selon le type de surveillance et l'année selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments:

Coûts d'exploitation moyens en CHF	Description		2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Services de télécommunication à commutation de circuits</b>								
CS_1 à CS_3	Informations utiles / Surveillance en temps réel	par mandat de surveillance	-	-	-	2'060	2'060	2'060
		par année	-	-	-	2'060	18'540	20'600
CS_4	Données historiques relatives au trafic / Surveillance rétroactive	par mandat de surveillance	-	-	-	620	620	620
		par année	-	-	-	2'480	9'300	11'160
A_0	Informations de base concernant les raccordements des usagers	par mandat de surveillance	-	-	-	20	20	10
		par année	-	-	-	860	6'340	5'660
A_1	Différentes données relatives aux raccordements de télécommunication	par mandat de surveillance	-	-	-	-	20	10
		par année	-	-	-	-	40	30
A_2	Différentes données relatives aux raccordements de télécommunication	par mandat de surveillance	-	-	-	-	20	10
		par année	-	-	-	-	20	20
<b>Services de télécommunication à commutation de paquets</b>								
PS_1 à PS_5	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	par mandat de surveillance	0	0	0	0	0	0
		par année	53'984	53'984	53'984	53'984	53'984	53'984
PS_8	Surveillance rétroactive d'adresses e-mail	par mandat de surveillance	0	0	0	0	0	0
		par année	20'467	20'467	20'467	20'467	20'467	20'467

Tableau 22: Aperçu des coûts d'exploitation moyens par type de surveillance selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments des FST de petite taille

L'aperçu suivant montre les coûts d'exploitation moyens des FST de petite taille selon le type de surveillance et l'année selon l'ordonnance sur les émoluments révisés:

Coûts d'exploitation moyens en CHF	Description		2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Services de télécommunication à commutation de circuits</b>								
CS_1 à CS_3	Informations utiles / Surveillance en temps réel	par mandat de surveillance	-	-	-	2'060	2'060	2'060
		par année	-	-	-	2'060	18'540	20'600
CS_4	Données historiques relatives au trafic / Surveillance rétroactive	par mandat de surveillance	-	-	-	620	620	620
		par année	-	-	-	2'480	9'300	11'160
A_0	Informations de base concernant les raccordements des usagers	par mandat de surveillance	-	-	-	20	20	10
		par année	-	-	-	860	6'340	5'660
A_1	Différentes données relatives aux raccordements de télécommunication	par mandat de surveillance	-	-	-	-	20	10
		par année	-	-	-	-	40	30
A_2	Différentes données relatives aux raccordements de télécommunication	par mandat de surveillance	-	-	-	-	20	10
		par année	-	-	-	-	20	20
<b>Services de télécommunication à commutation de paquets</b>								
PS_1	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	par mandat de surveillance	-	-	-	-	-	-
		par année	12'659	12'659	12'659	12'659	12'659	12'659
PS_2	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	par mandat de surveillance	-	-	-	-	-	-
		par année	12'682	12'682	12'682	12'682	12'682	12'682
PS_3	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	par mandat de surveillance	-	-	-	-	-	-
		par année	12'648	12'648	12'648	12'648	12'648	12'648
PS_4	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	par mandat de surveillance	-	-	-	-	-	-
		par année	12'664	12'664	12'664	12'664	12'664	12'664
PS_5	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	par mandat de surveillance	-	-	-	-	-	-
		par année	12'708	12'708	12'708	12'708	12'708	12'708
PS_6	Transmission de données relatives au trafic lors de l'envoi et de la réception de messages par le biais d'un service postal électronique asynchrone	par mandat de surveillance	-	-	-	-	-	-
		par année	1'250	1'250	1'250	1'250	1'250	1'250

Tableau 23: Aperçu des coûts d'exploitation moyens par type de surveillance selon l'ordonnance sur les émoluments révisés des FST de petite taille

Il n'existe pour l'essentiel aucune différence entre les coûts d'exploitation selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments et selon l'ordonnance sur les émoluments révisés. Cela s'explique par le fait que les FST de petite taille se sont basés pour l'ordonnance sur les émoluments révisés sur les mêmes coûts que pour l'ancienne ordonnance sur les émoluments et qu'ils ont répartis ceux-ci uniquement entre les nouveaux types de surveillance.

### 6.4.2.1 Coûts de personnel

Concernant la détermination des coûts de personnel, les informations suivantes peuvent être données:

- Pour un FST de petite taille, les coûts de personnel sont déterminés en tant que temps nécessaire estimé par mandat de surveillance, multiplié par un taux horaire pour les collaborateurs qui réalisent les surveillances. Ce FST a établi le taux horaire à CHF 60, expliquant celui-ci par le fait que la surveillance est réalisée principalement par des collaborateurs chargés du suivi de la clientèle.
- Un autre FST de petite taille a déterminé ses coûts de personnel fixes au moyen d'estimations. Ces coûts comprennent les coûts de personnel proportionnels au temps consacré pour l'essentiel par les collaborateurs à l'obtention de l'aptitude à réaliser les surveillances. Le temps nécessaire n'a pas été quantifié plus précisément.
- Le troisième FST de petite taille a déterminé ses coûts de personnel fixes dans une estimation selon laquelle un ingénieur consacre 80% de son temps de travail annuel total à la préparation et à l'obtention de l'aptitude à réaliser les surveillances. Ce FST a basé l'évaluation de ce temps de travail sur un salaire annuel, y compris tous les coûts salariaux accessoires, d'un montant de CHF 150'000.

Les coûts de personnel des FST de petite taille ont évolué comme suit selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments:

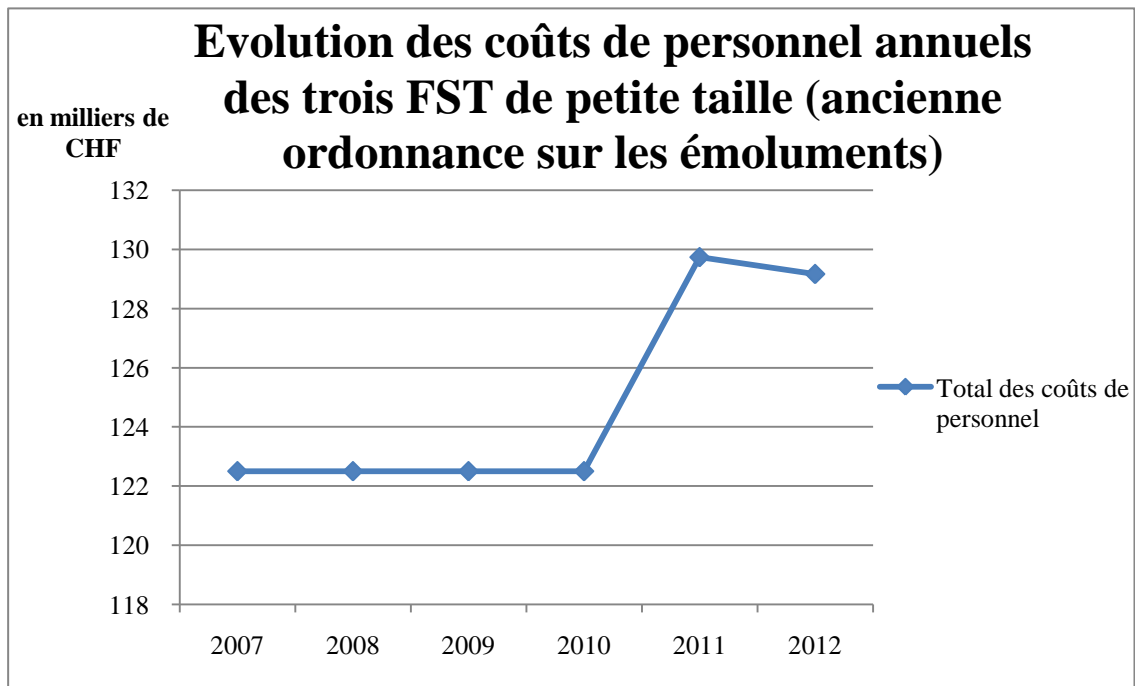


Figure 22: Evolution des coûts de personnel annuels des FST de petite taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments

La figure ci-dessus ne présente pas de moyennes sur les FST de petite taille, car ceux-ci réalisent différents types de surveillance au cours de ces années. L'indication de moyennes sur une base annuelle engendrerait donc une image faussée.



Etant donné que deux FST présentent uniquement des coûts de personnel fixes, l'évolution des coûts de personnel est à peu près constante.

L'aperçu suivant montre les coûts de personnel moyens des FST de petite taille selon le type de surveillance et l'année selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments:

Coûts de personnel moyens en CHF	Description		2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Services de télécommunication à commutation de circuits</b>								
CS_1 à CS_3	Informations utiles / Surveillance en temps réel	par mandat de surveillance	-	-	-	60	60	60
		par année	-	-	-	60	540	600
CS_4	Données historiques relatives au trafic / Surveillance rétroactive	par mandat de surveillance	-	-	-	20	20	20
		par année	-	-	-	80	300	360
A_0	Informations de base concernant les raccordements des usagers	par mandat de surveillance	-	-	-	20	20	10
		par année	-	-	-	860	6'340	5'660
A_1	Différentes données relatives aux raccordements de télécommunication	par mandat de surveillance	-	-	-	-	20	10
		par année	-	-	-	-	40	30
A_2	Différentes données relatives aux raccordements de télécommunication	par mandat de surveillance	-	-	-	-	20	10
		par année	-	-	-	-	20	20
<b>Services de télécommunication à commutation de paquets</b>								
PS_1 à PS_5	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	par mandat de surveillance	0	0	0	0	0	0
		par année	51'250	51'250	51'250	51'250	51'250	51'250
PS_8	Surveillance rétroactive d'adresses e-mail	par mandat de surveillance	0	0	0	0	0	0
		par année	20'000	20'000	20'000	20'000	20'000	20'000

Tableau 24: Aperçu des coûts de personnel moyens des FST de petite taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments

Le tableau ci-dessus montre que les FST de petite taille encourrent principalement des coûts fixes pour la surveillance. La quantité ne peut en principe pas être influencée par les FST, mais est exclusivement fonction des besoins des autorités qui ordonnent les surveillances.

#### Année de référence 2011

Au cours de l'année de référence 2011, les FST de petite taille ont encouru des coûts annuels importants pour les types de surveillance PS\_1 à PS\_5 et PS\_8. Pour les types de surveillance PS\_1 à PS\_5, les coûts varient, par année et par FST, entre CHF 2,500 et CHF 100,000. Seul un FST a encouru des coûts pour le type de surveillance PS\_8.

#### **6.4.2.2 Coûts de matériel**

Concernant la détermination des coûts de matériel des FST, les informations suivantes peuvent être données:

- Un FST de petite taille ne peut, en raison de son modèle d'affaires, réaliser certains types de surveillance que conjointement avec l'exploitant de réseau auprès duquel il acquiert des contingents de réseau. A cet égard, le FST doit verser à l'exploitant de réseau des taxes qui

sont indiquées dans les coûts de matériel. Les montants par mandat de surveillance et type de surveillance correspondent aux montants facturés par l'exploitant de réseau.

- Un autre FST de petite taille a déterminé ses coûts de matériel fixes au moyen d'estimations. Ces coûts comprennent les coûts de matériel pour la sauvegarde des données, les logiciels d'évaluation et les dépenses liées au réseau. Nous n'avons pas reçu d'informations plus détaillées à ce sujet.
- Le troisième FST de petite taille a indiqué, parmi les coûts de matériel, les coûts annuels occasionnés par la préparation et l'obtention de l'aptitude à réaliser les surveillances. Il s'agit pour l'essentiel de frais de licence et de mises à jour de logiciels qui ont été, selon les propres déclarations du FST, déterminés avec exactitude et de manière exhaustive

Les coûts de matériel des FST de petite taille ont évolué comme suit selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments:

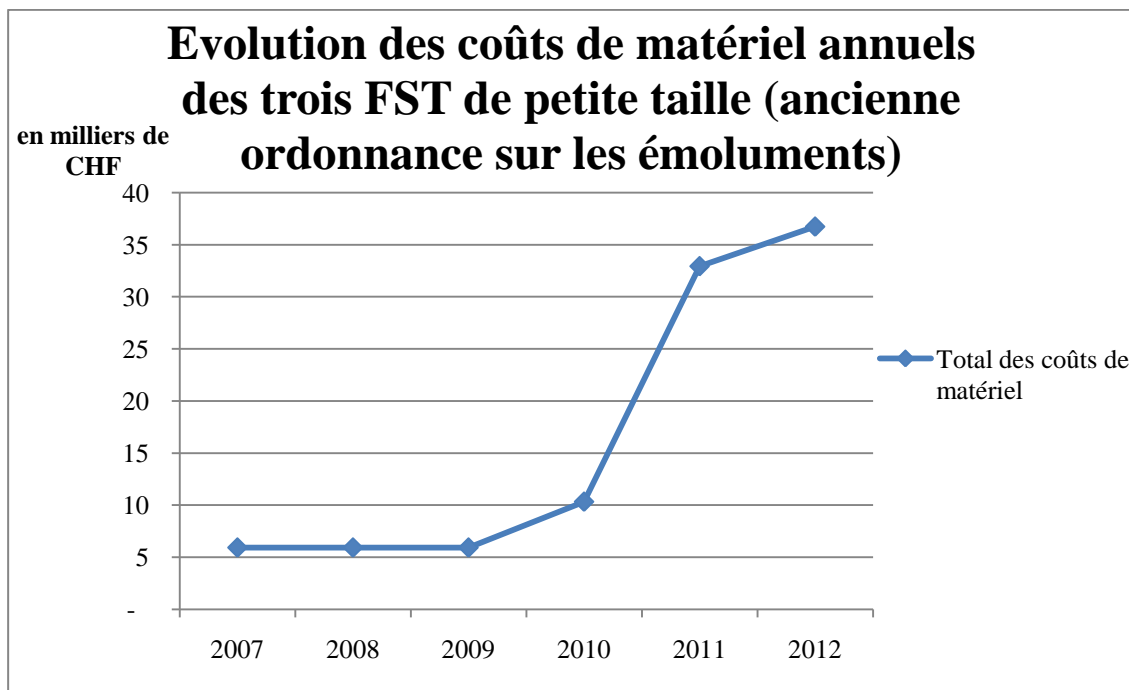


Figure 23: Evolution des coûts de matériel annuels des FST de petite taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments

La figure ci-dessus ne présente pas de moyennes concernant les FST de petite taille, car ceux-ci réalisent différents types de surveillance au cours de ces années. L'indication de moyennes sur une base annuelle engendrerait donc une image faussée.

La hausse significative des coûts de matériel en 2011 et 2012 est due principalement à l'augmentation du nombre de mandats de surveillance des types de surveillance CS\_1 à CS\_3 et CS\_4, pour lesquels un FST de petite taille encoure des coûts de matériel variables.

L'aperçu ci-après montre les coûts de matériel moyens des FST de petite taille selon le type de surveillance et l'année selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments:

Coûts de matériel moyens en CHF	Description		2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Services de télécommunication à commutation de circuits</b>								
CS_1 à CS_3	Informations utiles / Surveillance en temps réel	par mandat de surveillance	-	-	-	2'000	2'000	2'000
		par année	-	-	-	2'000	18'000	20'000
CS_4	Données historiques relatives au trafic / Surveillance rétroactive	par mandat de surveillance	-	-	-	600	600	600
		par année	-	-	-	2'400	9'000	10'800
<b>Services de télécommunication à commutation de paquets</b>								
PS_1 à PS_5	Surveillance en temps réel d'adresses e-mail	par mandat de surveillance	0	0	0	0	0	0
		par année	2'734	2'734	2'734	2'734	2'734	2'734
PS_8	Surveillance rétroactive d'adresses e-mail	par mandat de surveillance	0	0	0	0	0	0
		par année	467	467	467	467	467	467

Tableau 25: Aperçu des coûts de matériel moyens des FST de petite taille selon l'ancienne ordonnance sur les émoluments

#### Année de référence 2011

Pour l'année de référence 2011, des coûts de matériel importants ont été occasionnés pour les types de surveillance CS\_1 à CS\_3 et CS\_4. Ceux-ci sont dus uniquement à un FST.

### 6.4.3 Résultats de l'évaluation des coûts d'investissement

L'aperçu des coûts d'investissement des FST de petite taille se présente comme suit:

Coûts d'investissement en CHF	FST de petite taille	
	Total	Moyenne par FST
<b>Investissements pour les années 2007 à 2012</b>	CHF 269,200	CHF 89,733
<b>Investissements dévolus à la surveillance pour les années 2007 à 2012</b>	CHF 68,600	CHF 22,867

Tableau 26: Coûts d'investissement des FST de petite taille

Les trois FST de petite taille ont déterminé les coûts d'investissement ainsi que leur part consacrée à la surveillance sur la base d'estimations et d'hypothèses simplifiées.

L'ensemble des coûts d'investissement pour les années 2007 à 2012 varie selon l'entreprise entre CHF 49,200 et CHF 150,000. La fourchette de la part dévolue à la surveillance varie considérablement. Trois investissements ont été utilisés à hauteur de 5% uniquement pour la surveillance, un investissement à hauteur de 20%, un investissement à hauteur de 50% et un autre investissement à hauteur de 100%.

En CHF	Investissements périodisés via des amortissements et l'application d'un taux d'intérêt interne		Part des investissements périodisée dévolue à la surveillance	
	Total absolu	Moyenne par FST	Total absolu	Moyenne par FST
2007	CHF 25,350	CHF 12,675	CHF 8,287	CHF 4,144
2008	CHF 25,350	CHF 12,675	CHF 8,287	CHF 4,144
2009	CHF 25,350	CHF 12,675	CHF 8,287	CHF 4,144
2010	CHF 48,141	CHF 16,047	CHF 13,016	CHF 4,339
2011	CHF 48,141	CHF 16,047	CHF 13,016	CHF 4,339
2012	CHF 33,441	CHF 16,721	CHF 5,666	CHF 2,833

Tableau 27: Coûts d'investissement périodisés des FST de petite taille

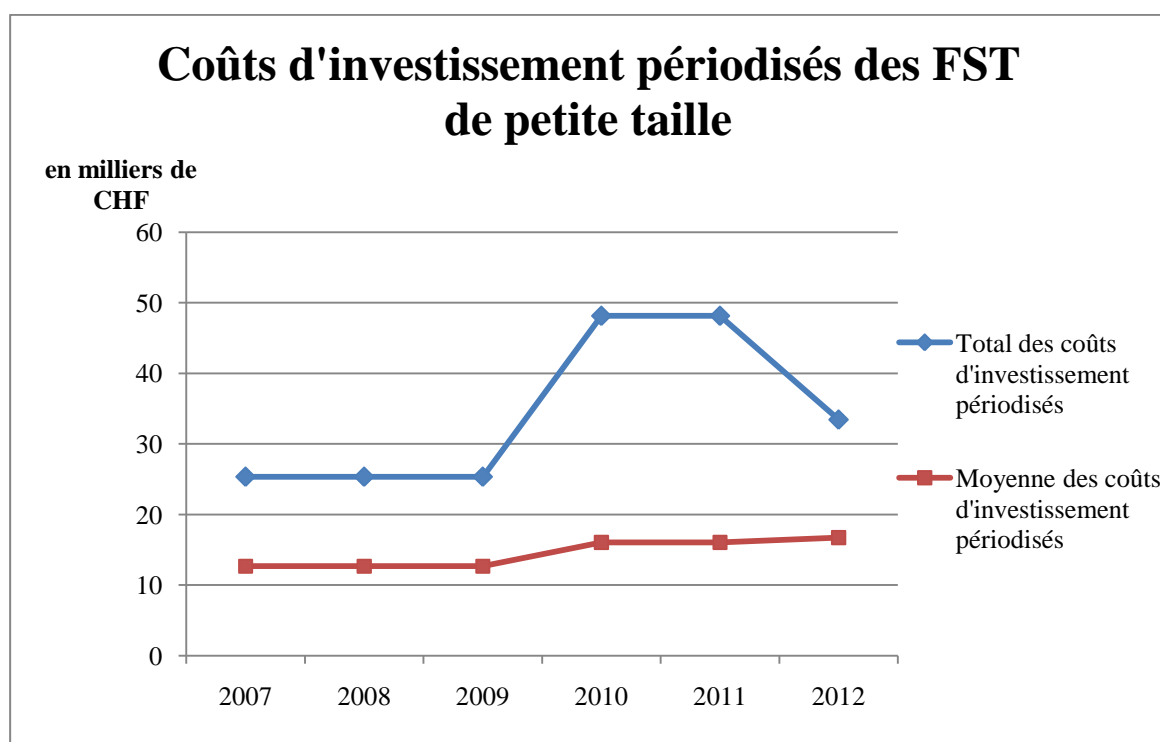


Figure 24: Coûts d'investissement périodisés des FST de petite taille

La forte augmentation du total des coûts d'investissement de tous les FST de petite taille en 2010 résulte notamment d'un investissement de CHF 150,000 réalisé en 2010. La durée d'amortissement d'un autre investissement, d'un montant de CHF 70,000, s'est achevée en 2011, ce qui a eu pour conséquence la diminution du total des coûts d'investissement en 2012.

#### 6.4.4 Résultats de l'évaluation des ratios financiers

L'aperçu sur la publication des ratios financiers pour les FST de petite taille se présente comme suit:

FST de petite taille				
Année	Chiffre d'affaires moyen en CHF	Fourchette (min., max.) de l'EBIT		ROI
2007	CHF 9,187,000	-		25%
2008	CHF 9,770,000	32%		27%
2009	CHF 10,606,000	29%		23%
2010	CHF 12,690,153	9.4%	26%	18%
2011	CHF 14,127,500	0.2%	27%	18%
2012	CHF 14,363,000	28%		11%

Tableau 28: Ratios financiers des FST de petite taille

Concernant les résultats ci-dessus, les commentaires suivants doivent être notés:

- Les valeurs ont été communiquées de manière incomplète par les FST. Un FST de petite taille n'a même fourni aucune information concernant les ratios financiers.
- Un FST de petite taille a indiqué tous les ratios financiers pour les années 2007 à 2012.
- Pour les années 2010 et 2011, un autre FST de petite taille a indiqué le chiffre d'affaires et l'EBIT.
- Aucune donnée sur la norme de présentation des comptes utilisée pour calculer les ratios financiers n'est fournie, car cela permettrait de tirer des conclusions quant aux différents FST.

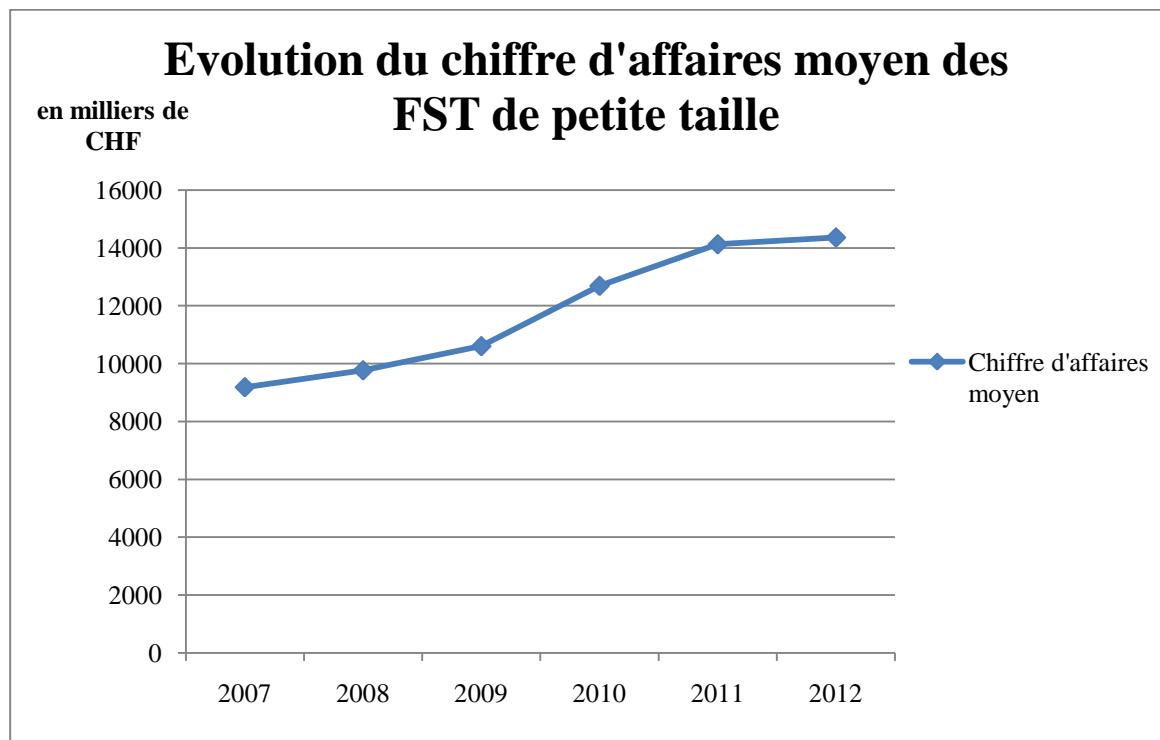


Figure 25: Chiffre d'affaires moyen des FST de petite taille

## 6.5 Informations sur les FSP

### 6.5.1 Informations générales sur le cluster

Les questionnaires retournés de trois FSP ont été intégrés dans les évaluations qui suivent.

Tous les FSP ont en commun le déroulement de base de la surveillance. Les mandats du DFJP concernent le tri de l'ensemble des lettres et des paquets d'une personne donnée. Si une lettre ou un paquet a été identifié, il est transmis à la police. Il existe des différences entre les FSP en ce qui concerne la réalisation de la surveillance. Ainsi, un FSP réalise la surveillance avec un «Track and Trace System» qui permet, à l'aide de l'adresse et du nom de la personne à surveiller, de rechercher des lettres et des paquets. Les deux autres FSP réalisent manuellement les processus de surveillance. Cela signifie que les lettres et les paquets sont triés lors de la distribution.

Le déroulement et la réalisation de la surveillance montrent que la surveillance n'est pas importante pour tous les FSP en l'état actuel des choses. Les deux raisons principales à cet égard sont que la réalisation de la surveillance ne nécessite pas d'investissements importants, d'une part, et que le temps nécessaire et donc les coûts pour la réalisation restent limités en cas de mandats de surveillance. La situation actuelle ne reflète pas les développements futurs potentiels quant aux exigences en matière de surveillance. En particulier, les développements au niveau de la fourniture de prestations (p. ex. numérisation de lettres et envoi par e-mail) peuvent engendrer des tâches de surveillances supplémentaires (similaires à celles des FST).

### 6.5.2 Résultats de l'évaluation des coûts d'exploitation

Les trois FSP ont déterminé les coûts d'exploitation liés à la surveillance sur la base d'estimations. Aucun FSP ne dispose d'une comptabilité analytique établie pour la réalisation de la surveillance.

Pour les FSP, seuls les coûts liés au type de surveillance «Art. 12» ont été déterminés selon l'ordonnance sur les émoluments révisés.

A noter en outre que tous les FSP encourent uniquement des coûts variables pour la réalisation de la surveillance.

Etant donné que tous les FSP encourent uniquement des coûts de personnel et pas de coûts de matériel, nous renvoyons au chapitre suivant «Coûts de personnel» pour plus de détails sur les coûts.

#### 6.5.2.1 Coûts de personnel

Un FSP a indiqué ne pas encourir de coûts de personnel pour la réalisation de la surveillance. La raison en est que la réalisation de la surveillance n'est pas importante et qu'elle est effectuée par les collaborateurs de l'entreprise dans le cadre de l'exploitation normale.

Les deux autres FSP déterminent les coûts de personnel sur la base du temps nécessaire moyen estimé par mandat de surveillance multiplié par un taux horaire pour les collaborateurs qui réalisent la surveillance. Le temps nécessaire moyen pour l'exécution d'un mandat est compris entre 1,5 heure et 5,5 heures et a été déterminé sur la base d'hypothèses simplifiées. Le taux horaire a également été déterminé par ces deux FSP sur la base d'hypothèses simplifiées et/ou d'estimations. Le taux horaire varie entre CHF 27 et CHF 176. Le taux de CHF 27 a été utilisé par un FSP au sein duquel les personnes qui distribuent les lettres et les paquets réalisent la surveillance. Le taux de CHF 176 est plutôt excessif pour ce type de surveillance, bien qu'il englobe tous les coûts salariaux accessoires et les prestations sociales et qu'il a été déterminé selon l'approche du coût complet.

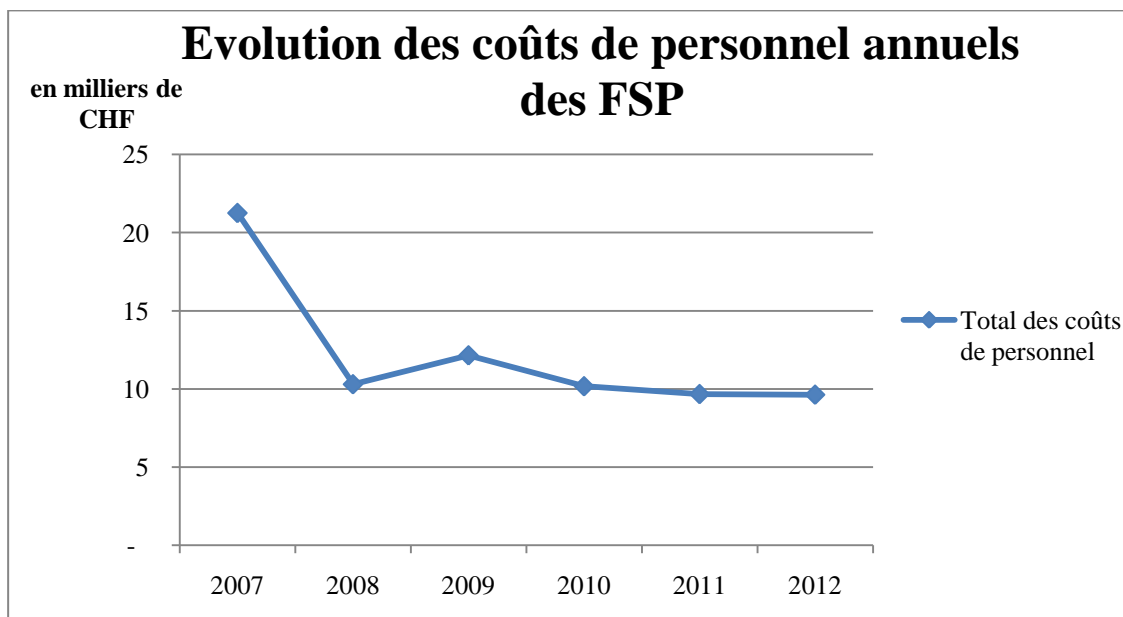


Figure 26: Evolution des coûts de personnel annuels des FSP

La baisse des coûts de personnel entre 2007 et 2008 est due pour l'essentiel à la diminution du nombre de mandats de surveillance.

Coûts de personnel moyens en CHF	Description	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Art. 12	Surveillance de la correspondance par mandat de surveillance	393	343	322	317	303	303
	par poste par année	10'630	5'153	4'051	3'392	3'226	3'212

Tableau 29: Aperçu des coûts de personnel moyens des FSP selon l'ordonnance sur les émoluments révisés

La baisse des coûts de personnel moyens par mandat de surveillance et par année est due notamment aux facteurs suivants:

- Les années 2007 et 2008 ne contiennent qu'un FSP, alors qu'un second FSP est pris en compte à partir de 2009;
- La durée moyenne par mandat de surveillance a changé pour un FSP au fil des années.

La baisse des coûts de personnel moyens par année est due pour l'essentiel à la diminution du nombre de mandats de surveillance.

#### Année de référence 2011

Au cours de l'année de référence 2011, les coûts de personnel par mandat de surveillance et par FSP varient entre CHF 0 et CHF 868.

### 6.5.2.2 Coûts de matériel

Aucun FSP n'encourt de coûts de matériel pour la réalisation de la surveillance. Nous considérons cela comme plausible en raison du déroulement de base mentionné ci-dessus et de la réalisation de la surveillance par les FSP.

### 6.5.3 Résultats de l'évaluation des coûts d'investissement

Aucun FSP n'a encouru de coûts d'investissement pour la surveillance. Cela s'applique également aux FSP qui utilisent le «Track and Trace System» pour la surveillance, étant donné que ce système est en grande partie utilisé pour l'exploitation normale.

Nous considérons cela comme plausible en raison du déroulement de base mentionné ci-dessus et de la réalisation de la surveillance par les FSP.

### 6.5.4 Résultats de l'évaluation des ratios financiers

L'aperçu de la publication des ratios financiers pour les trois FSP se présente comme suit:

FSP				
Année	Chiffre d'affaires moyen en CHF	Fourchette (min., max.) de l'EBIT		ROI
2007	CHF 4,437,254,920	0.00%	10%	-1%
2008	CHF 4,575,441,544	1.13%	9%	1%
2009	CHF 4,353,789,608	1.17%	8%	1%
2010	CHF 4,451,963,089	1.93%	11%	2%
2011	CHF 4,386,840,976	2.06%	11%	2%

Tableau 30: Ratios financiers des FSP

S'agissant des résultats ci-dessus, les commentaires suivants doivent être notés:

- Les valeurs ont été indiquées de manière incomplète par les FSP. Un FSP n'a même fourni aucune information concernant les ratios financiers.
- Un FSP a indiqué tous les ratios financiers pour les années 2007 à 2011. Pour 2012, ce FSP a en outre indiqué les données prévisionnelles pour le chiffre d'affaires et l'EBIT.
- Un autre FSP a fourni des données pour le chiffre d'affaires et l'EBIT pour les années 2007 à 2011.
- Concernant le chiffre d'affaires 2012, un seul FSP a fourni des valeurs prévisionnelles. Il a été renoncé à les indiquer afin de ne pas fausser l'affirmation.



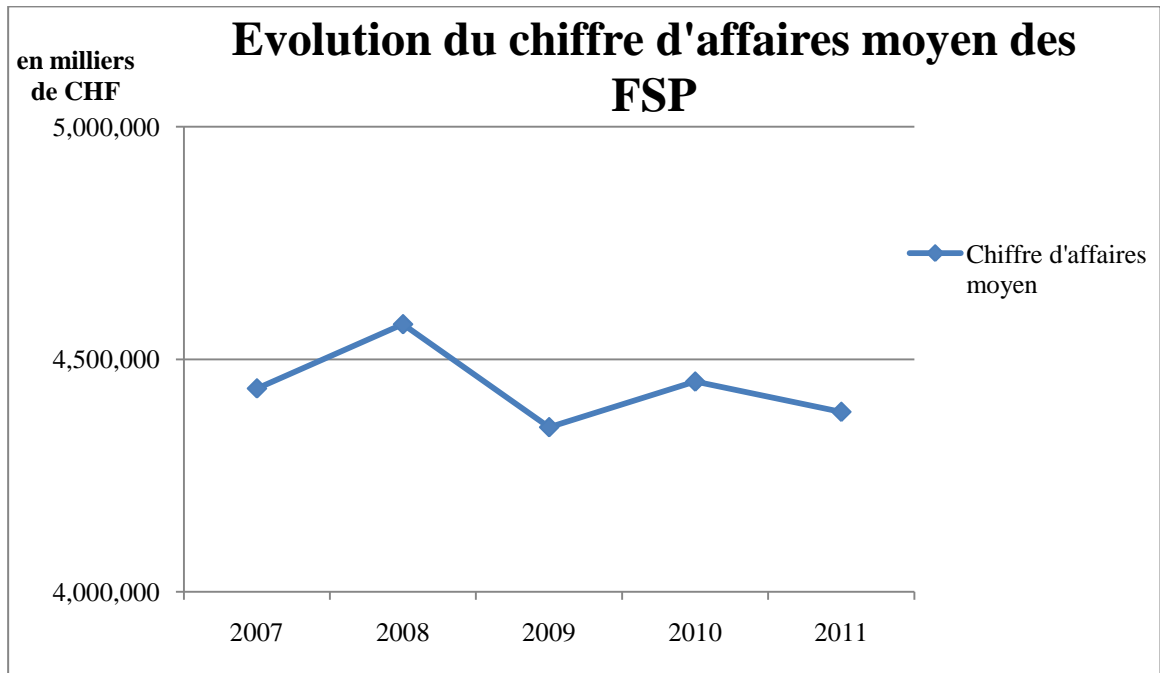


Figure 27: Chiffre d'affaires moyen des FSP

S'agissant du chiffre d'affaires 2012, un seul FSP a fourni des valeurs prévisionnelles. Il a été renoncé à les indiquer afin de ne pas fausser l'affirmation.

## 6.6 Conclusions relatives à l'évaluation des clusters

### 6.6.1 FST de grande taille

Tous les FST du cluster des FST de grande taille sont des exploitants de réseau qui possèdent un large portefeuille de services de télécommunication. Au sein de chaque portefeuille de services, il existe des différences au niveau du modèle d'affaires et des prestations proposées. Tant le modèle d'affaires que le portefeuille de services ont une influence sur la nature et la réalisation de la surveillance.

Seul le cluster des FST de grande taille est important en ce qui concerne non seulement le nombre de mandats de surveillance pour tous les types de surveillance, mais aussi les coûts globaux en résultant. Par rapport aux chiffres absolus de ce cluster, ni les FST de moyenne taille ni les FST de petite taille ni les FSP ne jouent un rôle important pour l'évaluation des coûts. Cependant, les FST de moyenne et petite taille ainsi que les FSP ne peuvent pas être ignorés dans le cadre d'une évaluation qualitative globale. Pour la situation spécifique de chacun d'entre eux, nous renvoyons aux chapitres qui suivent.

Tous les FST de grande taille ont en commun qu'ils disposent d'équipes et de services spécifiques qui sont chargés de la surveillance. En outre, il existe au sein de chaque FST de grande taille d'autres secteurs qui participent à la surveillance.

Concernant la détermination des coûts, tous les FST de grande taille se sont basés sur des hypothèses simplifiées et des estimations. Selon leurs propres déclarations, cela est dû principalement au fait qu'il n'était pas possible d'appliquer une procédure plus détaillée dans le temps imparti. A noter que des hypothèses et des estimations ont dû être utilisées faute de comptabilité analytique pertinente.

Les FST de grande taille n'ont pas effectué de répartition entre les coûts fixes et les coûts variables. Les coûts occasionnés doivent plutôt être décrits comme ne pouvant pas être réduits à court terme. Cela est dû notamment aux services chargés spécifiquement de la surveillance.

Les FST ont appliqué des méthodes très différentes pour déterminer les coûts de personnel et de matériel. Des différences importantes ont également été constatées concernant charges par nature et les domaines qui ont été intégrés dans le calcul et ceux qui ont été ignorés. Lors de la discussion explicite relative au questionnaire, il est apparu clairement que l'ensemble des coûts de personnel et de matériel liés aux activités de surveillance doivent être déterminés.

S'agissant des investissements, tous les FST de grande taille ont en commun qu'ils ne les ont indiqués que de manière incomplète.

L'un des quatre FST de grande taille a pu enregistrer, selon ses propres déclarations, dans le cadre d'une évaluation moyenne pour les années 2010 à 2012, un degré de couverture des indemnités reçues par rapport aux coûts encourus d'un montant de 33% concernant les coûts d'exploitation et de 25% pour les coûts globaux. A noter que ces données ne permettent de tirer des conclusions ni pour le cluster des FST de grande taille ni pour tous les FST et FSP dans leur ensemble. Selon les indications fournies par le CSI-DFJP sur les indemnités versées en 2011 et les coûts d'exploitation globaux comparatifs (pour tous les FST et FSP), il résulterait un degré de couverture d'environ 50%. Nous n'avons pas effectué d'autres contrôles pour vérifier ce degré de couverture.

Les constatations suivantes quant à l'évolution future ont été faites pour plusieurs FST de grande taille:

- Les FST ont uniquement indiqué dans le questionnaire les coûts résultant des obligations de surveillance existantes. Trois des quatre FST de grande taille s'attendent à des coûts nettement plus élevés pour les années à venir en raison des exigences accrues en matière de surveillance. Un FST estime en particulier que les coûts liés aux surveillances IP futures seront beaucoup plus élevés que les coûts actuels.

Un FST a indiqué qu'il s'attend pour les années à venir à une augmentation sensible des mandats de surveillance, de même qu'à une hausse des technologies à surveiller. Il en résulterait notamment une forte augmentation des coûts d'investissement, d'entretien et de licence. Concernant la hausse des coûts de matériel en découlant, ce FST s'attend à une hausse d'environ 50% à moyen terme.

- Deux FST de grande taille ont mentionné la corrélation entre les investissements et les coûts d'exploitation. Les investissements permettent d'atteindre un degré d'automatisation plus élevé dans le cadre de la réalisation de la surveillance. Plus le degré d'automatisation est élevé, plus les coûts d'exploitation sont faibles, notamment les coûts de personnel. Les FST déplorent que cette corrélation ne soit prise en compte ni dans les ordonnances sur les émoluments actuelles ni dans le fait que les coûts d'investissement ne sont pas indemnisés.

Un FST se trouve même dans la situation où il a investi à plusieurs reprises dans l'automatisation par le passé et a enregistré en 2011 et 2012 déjà des coûts d'exploitation moindres et des coûts d'investissement plus élevés.

- Un FST, qui a confié l'entretien et l'exploitation du réseau à un prestataire externe, indique que, selon sa propre estimation, les coûts liés à la réalisation de la surveillance sont plus élevés pour ces entreprises. La raison en serait que toutes les activités importantes doivent être coordonnées avec le prestataire et donneraient donc parfois lieu à des doublons.

### 6.6.2 FST de moyenne taille

Par rapport au nombre de mandats de surveillance et aux coûts correspondants au sein du cluster des FST de grande taille, les valeurs absolues du cluster des FST de moyenne taille présentent une importance secondaire. Cette affirmation ne concerne toutefois que les valeurs absolues. Au regard de la taille de ces entreprises, les activités de surveillance et les coûts correspondants sont également importants pour les FST de moyenne taille.

Trois des quatre FST de moyenne taille sont des «full service providers». Un FST de moyenne taille opère dans le domaine de la téléphonie mobile à prépaiement et acquiert à cet effet des capacités de réseau auprès d'un grand exploitant de réseau. Les différences au niveau du modèle d'affaires et de la structure de l'entreprise ont une influence sur la nature et la réalisation de la surveillance. Les approches utilisées au sein du cluster pour déterminer les coûts de la surveillance varient fortement.

Toutes les évaluations du cluster doivent être interprétées en tenant compte du fait qu'un FST a rempli uniquement le questionnaire condensé.

Tous les FST de moyenne taille encourent des coûts variables pour la réalisation de la surveillance. Un FST de moyenne taille encoure en plus des coûts fixes annuels, indépendamment du nombre de mandats de surveillance à réaliser. A noter que, au moins en théorie, tous les FST ont encouru des coûts fixes pour la préparation de l'aptitude à réaliser les surveillances «24 heures sur 24, 7 jours sur 7». Pendant nos travaux de plausibilisation, nous avons souvent constaté que ces coûts n'ont pas été pris en compte par les FST. Le respect du mandat légal concernant l'aptitude à réaliser les sur-

veillances «24 heures sur 24, 7 jours sur 7» ne faisait pas l'objet du présent rapport. Nous n'avons donc pas cherché à déterminer si des investissements supplémentaires ont dû être effectués pour parvenir à la situation requise. Cette affirmation est valable pour tous les FST.

Un FST de moyenne taille a enregistré un nombre considérable de mandats de surveillance, notamment pour le type de surveillance A\_0. Le nombre de mandats de surveillance pour les trois autres FST est nettement plus faible. Cela n'apparaît pas dans les coûts occasionnés, car le FST ayant enregistré le nombre le plus élevé de mandats de surveillance a encouru des coûts très faibles pour chaque mandat de surveillance.

Les investissements élevés au sein de ce cluster ne sont consacrés qu'en petite partie à la surveillance et sont occasionnés principalement dans le cadre de l'exploitation normale.

### **6.6.3 FST de petite taille**

Par rapport au nombre de mandats de surveillance et aux coûts correspondants au sein du cluster des FST de grande taille, les valeurs absolues du cluster des FST de petite taille sont d'une importance secondaire. Cette affirmation ne concerne cependant que les valeurs absolues. Au regard de la taille de ces entreprises, les activités de surveillance et les coûts correspondants sont également importants pour les FST de petite taille.

Les modèles d'affaires ainsi que la nature et la réalisation de la surveillance divergent très fortement au sein de ce cluster, ce qui a également une influence sur la détermination des coûts occasionnés. Ainsi, les FST de petite taille ont encouru principalement des coûts fixes, indépendamment du nombre de mandats de surveillance à réaliser, et un FST de petite taille a encouru uniquement des coûts variables. Les investissements effectués sont liés pour l'essentiel à l'exploitation normale et à la surveillance.

La charge de travail et les coûts des FST de petite taille ne semblent pas importants par rapport aux FST de moyenne taille et en particulier aux FST de grande taille, mais ils représentent souvent une part importante par rapport à la taille globale des FST de petite taille. La charge de travail et les coûts ne doivent donc pas être négligés.

### **6.6.4 FSP**

S'agissant des FSP, il convient de noter que la réalisation de la surveillance n'exige pas d'activités propres importantes en l'état actuel des choses. Toutes les mesures de surveillance peuvent être mises en œuvre par les collaborateurs dans le cadre de l'exploitation normale. L'exécution de mandats de surveillance spécifiques n'est pas chronophage, et le nombre de mandats de surveillance par année n'est pas non plus important. De plus, aucun FSP n'a effectué des investissements importants spécifiques pour la surveillance.

Les FSP n'encourent donc pas de coûts importants pour la préparation et la réalisation de la surveillance.

La situation actuelle ne reflète pas les développements futurs potentiels (p. ex. dans l'offre de prestations) en ce qui concerne les exigences en matière de surveillance.

## 7 Conclusions de l'enquête

### 7.1 Résumé

L'enquête relative aux coûts de la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication a montré que ni les FST ni les FSP ne disposent d'une comptabilité analytique établie permettant de déterminer précisément les coûts occasionnés par la surveillance. Cet état de fait, de même que le peu de temps imparti pour la préparation des données du point de vue des FST et FSP, a fortement limité l'enquête, et notamment l'évaluation et la pertinence des données.

Sur la base des informations réunies, des affirmations peuvent certainement être émises au niveau agrégé, comme par exemple la comparaison entre les clusters. Seule la pertinence des comparaisons au sein des clusters est limitée, car les entreprises concernées ont adopté des approches très différentes pour déterminer les coûts – tant au niveau de la méthode qu'au niveau de l'intégration d'activités, de secteurs et de coûts.

Lorsque des commentaires verbaux nous ont été adressés concernant ces informations, nous les avons intégrés dans les évaluations indiquées. Nous accordons également à ces explications une grande importance lors de la lecture et de l'interprétation des résultats évalués.

Selon nous, les procédures suivantes permettraient d'obtenir des informations de meilleure qualité et, partant, de mieux comparer les évaluations:

- Accorder aux FST et FSP suffisamment de temps pour déterminer les coûts, car ces entreprises ne disposent pas d'une comptabilité analytique établie pour les activités de surveillance;
- Standardiser centralement la procédure de détermination des coûts et émettre des directives correspondantes pour les FST et FSP. Ceux-ci doivent définir quelles activités et quels secteurs doivent être pris en compte, mais aussi la manière dont les coûts doivent ensuite être déterminés. Les hypothèses et les estimations doivent être réduites au minimum.

## 7.2 Perspectives

Les FST de grande taille se sont en particulier exprimés sur les perspectives futures dans le cadre de la collecte des données. De leur point de vue, les éléments suivants devront être pris en compte dans les analyses futures:

- Trois des quatre FST de grande taille s'attendent à une forte hausse des coûts liés à la surveillance en raison notamment des exigences techniques futures.
- Les investissements dans l'automatisation permettent de réduire considérablement les coûts d'exploitation. Quelques FST de grande taille structureraient déjà leur surveillance en appliquant ce concept. Les ordonnances sur les émoluments actuelles ne tiendraient pas compte de cet état de fait, car les coûts d'investissement ne sont actuellement pas compensés.

On ne sait pas encore exactement combien les FST de petite taille, mais aussi en partie les FST de moyenne taille, devront investir en plus ni de quelles ressources ils devront disposer afin de pouvoir assurer l'aptitude permanente à réaliser les surveillances telle qu'exigée par la loi.

KPMG SA



Roger Müller  
Directeur



Philippe Pellaton  
Directeur adjoint

Berne, le 12 juin 2012

## 8 Définitions

### *Amortissements et durée d'utilisation*

Les amortissements reflètent la dépréciation des immobilisations corporelles (p. ex. installations techniques) et des immobilisations incorporelles (p. ex. licences, brevets, développement de logiciels propres, etc.). Les dépréciations effectives d'une immobilisation sont dues à différents facteurs, comme par exemple l'usure due à l'utilisation, les modifications techniques et économiques ainsi que les dommages dus à l'inutilisation ou à la détérioration.

Les amortissements sont calculés à partir des coûts d'acquisition divisés par la durée d'utilisation de l'investissement en question. La détermination de la durée d'utilisation dans le cadre de notre enquête relève de la responsabilité des FST et FSP concernés.

### *Backbone*

Un «backbone» relie différents réseaux de télécommunication à un grand réseau. Ceux-ci se caractérisent généralement par des débits de données très élevés et se trouvent dans de puissants centres de calcul.

### *EBIT*

L'EBIT (Earnings before Interest and Taxes) est un ratio qui mesure les bénéfices d'une entreprise avant intérêts et impôts. Il exprime le résultat opérationnel d'une entreprise indépendamment de la structure du capital.

### *Investissements*

Par investissement, on entend l'achat ou la production d'une immobilisation. Les immobilisations sont des valeurs détenues en vue d'une utilisation à long terme. Les immobilisations sont utilisées sur une durée supérieure à douze mois. Les objets usuels et les biens de consommations ne constituent pas des immobilisations.

### *ROI*

Le ROI (Return on Investment) exprime le rapport entre le bénéfice et le capital investi.