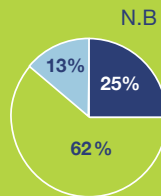


dans ce domaine.

Dépenses des entreprises en logiciels de sécurité :
Total : 350 millions d'euros

Entreprises de **1 à 100 salariés** : 13 %
Entreprises de **100 à 500 salariés** : 25 %
Entreprises de plus de **500 salariés** : 62 %



Vie privée



Toutes les entités du groupe Normaction se sont réunies au grand complet lors de notre séminaire du 16 septembre 2005 au Moulin de la Forge (60590 Le Vaumain). Dans une équipe où les synergies doivent jouer à

plein pour que le service rendu au client soit un service de qualité, de tels événements sont nécessaires. Tous peuvent ainsi mieux se connaître et échanger dans un contexte festif et décontracté.

Après la remise du polo aux couleurs de Normaction, les festivités ont commencé par un déjeuner - frugal, car destiné à nous préparer aux joutes nautiques de l'après-midi. Et quelles joutes! une dizaine d'équipes, menées chacune par son capitaine, ont vaillamment reproduit le cycle merveilleux de la vie... de l'entreprise: inventer, budgéter et construire un radeau, mettre chacun à son poste, ramer, ramer, ramer... en contournant la bouée dans le bon sens! Et surtout gagner, c'est-à-dire pour l'une des équipes être la première au classement (vitesse et points), mais aussi pour toutes les autres donner le maximum dans l'enthousiasme et arriver honorablement!

Après ce bel effort, récompensé par le soleil perçant la brume sur les vapeurs de l'étang, nous avons procédé à la remise des prix du challenge commercial qui s'est déroulé du 14 février au 31 mai 2005: les lauréats sont Stéphane Desombre de Normaction Asnières (directeur des ventes indirectes), qui a reçu un écran plasma, Andries Tacq de Normaction Benelux (ingénieur commercial) qui gagne un week-end pour 2 à Marrakech, et Pascal Dubost de Normaction Asnières (chef des ventes) qui gagne un dîner pour 2 chez Taillevent. Et lors du dîner, grande cérémonie de remise des premiers NORMADOR: façon César ou Oscar, ils viennent récompenser - et remercier - ceux dont l'investissement dans l'entreprise aura marqué l'année!

Les gagnants sont: **Ladislav Biboussy** de Normaction Benelux pour la télé-prospection, **Sonia Carneiro** de Normaction Asnières pour le support client, **Mélanie Renaud** de Normaction Asnières pour la comptabilité, **Chadlya Bassalah** de Normaction Benelux et **Anna Da Costa** de AET Normaction pour l'assistance commerciale, **Guillaume Brauman** de Normaction Asnières pour l'audit technique, **Jawad El Oujdi** de Normaction Benelux pour l'installation technique, **Annick Lesure** de Normaction Asnières: NORMADOR spécial du jury. Un hommage tout particulier à notre humoriste maison **Jérôme Salsarulo**, dont les sketches ont provoqué l'hilarité du public!

La soirée a continué en musique, jusqu'au bout de la nuit, puisque c'est à 6 heures qu'il a fallu mettre au lit les derniers survivants.

Laurent Sauvegrain

Bienvenue à Ouest Télécom

Bienvenue à tous les salariés de la société Ouest Télécom dont nous avons repris le fonds de commerce au mois d'octobre !

Cette opération a pour but de créer des synergies entre nos deux entreprises. Normaction apportera son expertise dans le marketing et l'action commerciale, Ouest Télécom nous permettra d'acquérir une nouvelle dimension technique.

La nouvelle entité portera le nom de Normaction Ouest Télécom, et aura pour mission de promouvoir l'offre globale de Normaction auprès des PME - l'objectif étant que nos clients puissent bénéficier, grâce à un interlocuteur, un guichet et une facture uniques, d'offres de communications téléphoniques fixes et mobiles, d'accès ADSL, d'installations téléphoniques traditionnelles ou IP, et de toute une gamme d'offres de sécurité informatique.

Les débuts sont prometteurs. Cette structure est dirigée par Charles de Saint-Martin en qualité de président. Jacques Griveau a décidé de nous accompagner dans ce nouveau challenge en tant que directeur général. Nous souhaitons à Normaction Ouest Télécom le même succès qu'AET Normaction, qui a connu sur 9 mois un taux de croissance de 90 %.

J.M.A.

Succès en Belgique pour la voix sur IP

Normaction Benelux, connue pour son expertise en matière de sécurité informatique, est en train d'ajouter une nouvelle corde à son arc : l'offre en voix sur IP connaît, sur son terrain d'action, un très vif engouement. Après avoir démarré jusqu'à maintenant avec succès sur le segment de la sécurité informatique et en particulier de la sauvegarde de données, l'équipe de Didier Demajeau est en passe de proposer aux PME une offre convergente réunissant les télécom et l'informatique. Chaque mois, ce sont plus de 120 nouveaux clients qui viennent nous rejoindre, dont près de la moitié grâce aux offres de voix sur IP. Nous comptons sur une progression rapide en parts de marché, et faisons tout pour satisfaire au mieux ces nouveaux clients, à qui nous souhaitons également la bienvenue.

J.M.A.

NORMACTION FRANCE

38-42 rue Gallieni - 92600 Asnières

Normaction CPL

12 rue Emile Zola - 45000 Orléans

Normaction Nord Ouest

16 rue ampère - 95500 Pontoise

AET Normaction

32 rue mortinat 92600 - Asnières sur seine

Normaction Ouest Telecom

Service clientèle : 0 825 56 25 25

NORMACTION BENELUX

Avenue Joseph Wybran, 40 - 1070 Bruxelles

Tel 0032 2 529 58 15

Service clientèle : 0 800 402 00

www.normaction.com



News letter

N°5 janvier 2006

Sommaire

Edito	1-2
Dégroupage	2
Convergence	2
Le marché des télécom au 2 ^{ème} trimestre 2005	2
Amende historique pour les opérateurs mobiles	3
Normaction et la bourse : Une opération aux forceps	3
La sécurité informatique : une question de bon sens	3-4
Vie privée	4
Bienvenue à Ouest Télécom	4
Succès en Belgique pour la voix sur IP	4

NORMACTION est fournisseur officiel des télécommunications de l'ODYSSÉE SIBÉRIENNE, l'expédition de Nicolas Vanier qui se déroule du 2 décembre 2005 au 20 mars 2006.

L'Odysée Sibérienne ou le «rêve utile»: c'est ainsi que Nicolas Vanier a présenté sa traversée lors de la conférence de presse qu'il a tenue le 16 novembre en présence du ministre des affaires étrangères et du ministre de l'écologie et du développement durable, ainsi que de l'ambassadeur de Russie et du directeur du WWF pour la France.

Nicolas et ses chiens vont traverser la Sibérie lors d'un périple d'est en ouest, qui va les mener du Lac Baïkal à la Place Rouge: plus de 8 000 km à travers la toundra et la taïga sur une piste tracée pour son passage. Dans cette grande aventure, tous font équipe: à l'arrière, les partenaires, dont nous faisons partie; sur le terrain, les pisteurs qui vont précéder de quelques jours Nicolas et son équipe de 10 chiens, avant que la neige recouvre son passage... mais aussi tous ceux qui soutiennent l'aventure: vous êtes invités à en faire partie!

Rappelez-vous! Nicolas Vanier nous avait fait le plaisir d'intervenir à notre séminaire de juin 2004, pour nous parler de l'esprit d'équipe. Un sujet qu'il connaît bien, pour en faire son quotidien, notamment lors de ces périodes passées dans le grand nord où la survie de tous dépend étroitement de chacun.

Au-delà de l'exploit, cette aventure nous relie aussi à ceux qui vivent là-haut, dans cet espace où l'essentiel s'impose. Avec eux, Nicolas touchera encore une fois la beauté de notre planète, mais aussi sa fragilité.

Son principal objectif est de nous sensibiliser à la protection de notre environnement: il faut agir vite désormais pour préserver la Terre, «notre mère à tous» comme l'appellent les indiens.

Cette traversée se fera en partenariat avec le WWF et l'ADEME. Déforestation, réchauffement climatique, pollution, menaces pesant sur la biodiversité: autant de thèmes qui seront développés durant ces 14 semaines.

Normaction met à disposition les moyens de communication nécessaires à l'expédition, ainsi que le numéro SMS permettant de participer à l'engagement sur les RÉFLEXES ÉCOLOGIQUES. Pendant ces 14 semaines, vous pouvez vous engager sur ces RÉFLEXES ÉCOLOGIQUES en envoyant le mot «nature» au 62626 ou en vous inscrivant sur le site Internet: www.odysseesiberienne.com

Et puisque Normaction partage ces valeurs, nous avons décidé de définir un cahier des charges pour contribuer, à notre échelle, à la protection de l'environnement. Cela se traduira par une démarche d'inscription dans le cadre des normes ISO liées au développement durable. Nous pensons en effet qu'il est du devoir de tous, particuliers et entreprises, de prendre conscience de l'importance de ces problèmes pour les générations à venir. On ne peut plus dire aujourd'hui: «je ne savais pas»! Comme le dit souvent Nicolas Vanier: «Nous avons conjugué le verbe avoir à tous les temps, le moment est venu de conjuguer davantage le verbe être!».

Jean-Marc Amouroux



Dégroupage

Chez France Télécom, la fuite des abonnés s'accélère. Plus de 500 000 des clients de l'opérateur historique auront coupé le cordon ombilical à la fin de cette année pour éviter de payer l'abonnement. Le dégroupage total décolle. La dernière hausse du prix de l'abonnement n'est pas étrangère à ce mouvement.

Les concurrents misent sur les services annexes à la téléphonie. Soumis à une taxe pour louer le réseau de France Télécom afin d'offrir le dégroupage total, les opérateurs alternatifs estiment que «la seule manière de rentabiliser leurs investissements, c'est de vendre des services annexes à la téléphonie». Par ailleurs, ils se sont lancés dans une bataille juridique pour faire baisser le prix de location du réseau, fixé par l'ARCEP. Le régulateur doit rendre son avis sur ce tarif avant la fin de l'année. (La Tribune).

Convergence

Le haut débit force la porte des entreprises ; c'est dans la téléphonie mobile que la convergence réalise les avancées les plus rapides. Grâce aux réseaux haut débit, les mobiles deviennent suffisamment intelligents pour se glisser partout dans le nomadisme professionnel. C'est l'an 1 du bureau mobile. (Les Echos).

Il n'est pas facile de s'y retrouver dans le labyrinthe du sans-fil. C'est la «Loi de Moore» du haut débit sans fil: chaque évolution technologique multiplie par trois les performances de la précédente. A l'usage, GPRS, Edge, 3G et WiFi restent complémentaires. (Les Échos).

De nouveaux outils pour décloisonner le fixe: messagerie unifiée, standard multimodal, téléphonie sur IP permettent de faire converger les messages reçus sur le fixe, le mobile, l'ordinateur, le fax, ou par SMS, vers une seule interface vocale accessible à partir du téléphone mobile. (Les Échos).

Le réseau unique deviendra bientôt une réalité. Pour faire converger leurs réseaux (fixe, mobile, web), les opérateurs misent sur le protocole Internet.

La connexion s'affranchit ainsi totalement du service proposé et du terminal d'accès. (L'Usine Nouvelle).

Le marché des télécom au 2^{ème} trimestre 2005

Les chiffres du marché des télécom viennent d'être publiés par l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes).

On constate que le marché des communications progresse dans son ensemble de 4,3 % par an. La baisse de 3,9 % de la téléphonie fixe est compensée par les hausses des revenus de la téléphonie mobile (+8,7 %) et d'Internet (+19,2 %).

La téléphonie fixe et Internet

Il y a, à la fin du 2^{ème} trimestre, 35,3 millions d'abonnés au service téléphonique. L'augmentation est de 0,6 % sur un trimestre, compte tenu du développement des services de voix sur IP qui représentent 1,9 million d'abonnés.

Le nombre de lignes dégroupées atteint 2,3 millions à la fin du 2^{ème} trimestre, soit une croissance supérieure à 200 % sur un an.

Volumes et valeurs

Le volume de communications au départ de lignes fixes progresse de 1,9 % sur un an. En revanche, les revenus des communications continuent de diminuer, en baisse de 11,5 % sur un an.

Les volumes Internet sur l'ensemble des fournisseurs d'accès représentent 795 millions d'euros.

Le nombre d'abonnements Internet atteint 12,3 millions à fin juin 2005.

Sur un an, le nombre des abonnements à haut débit progresse de 60,7 %, faisant plus que compenser la baisse des abonnements à bas débit (-29,4 %), de sorte que le total des abonnements progresse de 10,3 % sur un an.

La téléphonie mobile

Le nombre d'abonnements à la téléphonie mobile dépasse 45 millions au 2^{ème} trimestre 2005.

Les revenus de la téléphonie mobile augmentent en un an de 8,7 %. La téléphonie voit ses revenus augmenter de 5,2 %, alors que les services de SMS voient les leurs progresser de 24,4 % en un an. Le volume des communications vers numéros fixes métropolitains baisse (-6,8 %) alors que tous les autres types de communications augmentent, jusqu'à 28,6 % pour les communications vers un mobile du même réseau.

Au 2^{ème} trimestre 2005, 3,1 milliards de SMS interpersonnels ont été émis. Le taux de croissance sur un an est de 27 %.

Les formules forfaitaires représentent 62,9 % du parc total des abonnements mobiles (+7,5 %).

La facture mensuelle d'opérateur mobile par client est de 29 € à la fin du second trimestre 2005, en augmentation de 1,3 % en un an, alors même que le volume mensuel par client augmente de 4,2 %, passant à 2 h 31 d'appel au départ des réseaux mobiles.

Les services de renseignements voient leurs revenus augmenter de 8,3 % en un an, à 76 millions d'euros au second trimestre 2005, dont 54 millions pour les opérateurs fixes et 22 millions pour les opérateurs mobiles.

Amende historique pour les opérateurs mobiles

Les opérateurs mobiles vont devoir payer la somme de 534 millions d'euros pour avoir été jugés coupables de s'être entendus afin de se partager le marché entre 2000 et 2002, réduisant ainsi la concurrence en faisant monter les prix. Toutefois, ils ont décidé de faire appel.

Le gendarme de la concurrence dénonce des «pratiques particulièrement graves et un dommage très important à l'économie». Il semble que cette amende bénéficiera directement à l'État et non aux consommateurs, ce que dénonce l'association UFC-Que Choisir qui invite tous les consommateurs à se joindre à elle pour entamer une procédure collective. L'association estime à 1,2 milliard d'euros le préjudice subi par les clients.

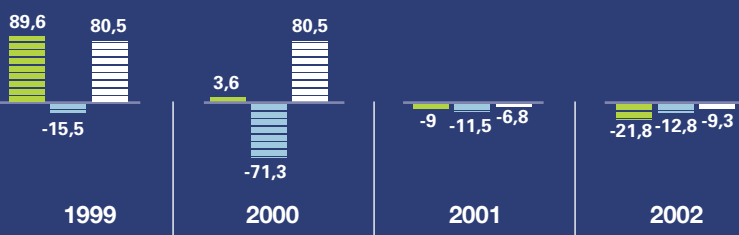
Cette condamnation nous amène une fois de plus à dénoncer l'oligopole des opérateurs mobiles et le besoin pressant de l'arrivée d'opérateurs MVNO. L'Europe en général, et la France en particulier, manquent cruellement de concurrence. Les barrières à l'entrée sont très fortes, compte tenu du fait que le nombre de licences est limité et les parts de marché bien établies. Il faut donc que les MVNO introduisent plus de concurrence, l'objectif étant de faire baisser les tarifs.

Toutefois, il est nécessaire que les MVNO atteignent une taille critique afin de peser suffisamment sur les opérateurs fournisseurs. Cela permettra de faire jouer la libre concurrence sans intervention réglementaire.

J.M.A

Evolution des coûts d'acquisition des opérateurs

Orange France SFR Bouygues Telecom



Normaction et la bourse : Une opération aux forceps

Normaction a publié le 14 novembre 2005 son chiffre d'affaires à fin septembre, qui est parfaitement en ligne avec nos prévisions. Notre chiffre d'affaires sur 2005 se situera dans une fourchette de 8,5 à 9 millions d'euros.

Nous avons annoncé dans notre Newsletter de juin 2005 une introduction sur le marché Alternext.

Un certain nombre d'événements ont perturbé cette opération. Tout d'abord, l'AMF nous a donné le visa le 30 juin, alors que notre réunion d'information auprès des investisseurs et journalistes avait eu lieu le 7 juin. Par conséquent, l'introduction était prévue pour le 13 juillet, date à laquelle les acteurs du marché ont plus la tête sur les plages qu'à la bourse! Enfin les terribles attentats de Londres ont achevé d'augmenter la difficulté.

Le minimum de levée de fonds requis pour l'opération sur l'Alternext était de 2,5 millions d'euros, représentant l'objectif que nous nous étions fixé pour le développement de notre entreprise. A la veille de la première cotation, ce minimum requis n'était pas atteint.

Nous avons le choix entre reporter l'opération, comme cela s'est

fait à cette époque pour plusieurs autres introductions, ou aller sur le marché libre par inscription des minoritaires. Le choix de la seconde solution nous a paru le plus opportun et nous avons fait au mois de juillet une première levée de fonds d'1 million d'euros. Nous avons finalisé une seconde augmentation de capital au mois de septembre pour 1,5 million d'euros, ce qui nous a permis d'atteindre notre objectif de 2,5 millions d'euros et permettra, quand nous le souhaiterons, de demander notre transfert sur l'Alternext.

Nous poursuivons notre développement par une stratégie de croissance organique et de croissance externe. La croissance organique a représenté 70 % au premier semestre. Nous avons finalisé au mois d'octobre l'acquisition du fonds de commerce de la société Ouest Télécom. Une autre acquisition est en cours. Notre objectif est de développer rapidement notre chiffre d'affaires afin d'atteindre une taille critique qui nous permettra de mieux répondre aux besoins du marché. En effet, le marché des télécom est en pleine mutation, du fait du développement de la Voix sur IP, des offres de Centrex IP et de la convergence voix/données en général. Acquérir des installateurs-intégrateurs nous permet d'accéder à un parc de clients à qui nous allons pouvoir apporter nos offres, et en particulier une offre globale avec un interlocuteur et un guichet unique. Cela nous permet également d'acquérir un savoir-faire technique à travers des équipes de techniciens et d'ingénieurs formés aux technologies d'aujourd'hui.

J.M.A

La sécurité informatique : une question de bon sens

Les chefs d'entreprises commencent sérieusement à prendre conscience de la nécessité de s'équiper d'outils adéquats pour protéger leurs données informatiques. Les risques d'incendie, de dégâts des eaux, etc peuvent détruire les ordinateurs, et les fichiers qu'ils contiennent. La sauvegarde des données est dans ce domaine le plus sûr moyen d'éviter de mettre l'entreprise en péril.

Les attaques extérieures, le spam, les logiciels espions constituent également un risque majeur.

Malheureusement, le danger vient souvent des salariés de l'entreprise qui, volontairement ou non, détruisent des données. Ils est donc nécessaire de faire auditer son système informatique pour en connaître les failles potentielles, et d'agir en mettant en place pare-feu et anti-virus.

Malgré tout, les PME manquent souvent d'une véritable politique de sécurité permettant de gérer la mise à jour des anti-virus et des pare-feu, et d'un plan de sauvegarde permettant de faire face à un incident majeur. Et même lorsque des solutions de qualité sont installées, on ne trouve pas en interne les ressources humaines nécessaires, alors que ces problématiques requièrent des personnes dédiées et qualifiées. Les PME ont donc tout intérêt à confier ces missions à un prestataire extérieur.

Les chiffres :

90 % des PME déclarent posséder un logiciel antivirus
77 % des PME disposent d'une procédure de mise à jour
82 % des PME assurent avoir mis en place une procédure de sauvegarde de données

14 % des PME ont été affectées par une panne due à un virus leur faisant perdre une journée de travail

19 % des PME ont été touchées par un problème matériel